

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN PERAWATAN DI RUMAH SAKIT TAHUN 2022

Romliyadi¹, Isrizal²

^{1,2}Progtam Studi Ilmu Keperawatan STIK Bina Husada Palembang
romliyadi2013@gmail.com

ABSTRAK

Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayani. Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia pada pelayanan kesehatan namun juga melihat bagaimana perawat melayani pasien dengan baik sesuai dengan kompetensinya. Desain penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian cross-sectional Populasi adalah seluruh pasien dirawat, jumlah sampel adalah 89 sampel Penelitian ini dilakukan pada bulan september-Oktober 2022. Tehnik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien secara keleluaran dinyatakan ada hubungan antara umur ($p=0,000$), jenis kelamin ($p=0,000$), pendidikan ($p=0,048$), pekerjaan ($p=0,000$) kepuasan pasien dapat ditingkatkan dipelayanan dimensi tangibles, dimensi reliabilty, dimensi responsiveness, dan dimensi empati. Ada hubungan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan perawat. Saran selalu meningkatkan keterampilan serta bermotivasi dalam kerja untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Keperawatan

ABSTRACT

A health service is said to be of good quality if it is able to lead to satisfaction for the patients it serves. Patient satisfaction is not only seen from how the facilities and infrastructure are available in health services but also how nurses serve patients well according to their competence. The design of this study was a quantitative study using a cross-sectional research method. The population was all patients treated, the number of samples was 89. This research was conducted in September-October 2022. Data collection techniques were carried out using a questionnaire. The results showed that overall patient satisfaction level stated that there was a relationship between age ($p=0.000$), gender ($p=0.000$), education ($p=0.048$), occupation ($p=0.000$), responsiveness dimension, and empathy dimension. There is a relationship between the level of patient satisfaction in nursing services. Suggestions always improve skills and be motivated in work to provide services to the community.

Keywords: *Patient Satisfaction, Nursing Services*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dpt diukur dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan WHO yang terdiri atas 6 dimensi yaitu *effective* (efektif), *efficient* (efisien), *accessible* (dapat diakses), *patient-centred* (berfokus pada pasien), *equitable* (adil), dan *safe* (aman) (Kemenkes, 2016).

Kepuasan pasien merupakan persepsi harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil optimal, pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, kondisi lingkungan fisik, tanggap terhadap kebutuhan pasien, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien (Supranto, 2011). Memahami kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal

penting karena dapat mempengaruhi akan kepuasan pasien, hal ini dikarenakan Pasien yang puas dapat menjadi asset berharga bagi Rumah Sakit karena akan terus memakai layanan kesehatan pilihannya, namun jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan kemasyarakatan lain tentang pengalaman buruknya, Oleh sebab itu sangat pentingnya nilai dari pada kepuasaan pasien di rumah sakit terutama dalam meningkatkan suatu pelayanan (Umam et al., 2019).

Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien. Perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang optimal sesuai standar pelayanan keperawatan yang telah ada (Ismuntania,2020) Kepuasan pasien adalah salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu moda untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (Nursalam, 2018).

Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan, karena layanan kesehatan menjadi pasar yang semakin kompetitif, mempelajari pengalaman pasien tentu dapat membantu praktisi untuk lebih baik mencakup perspektif pasien dalam pemberian layanan dan meningkatkan kepuasan pasien Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan (Kepmenkes) Nomor 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, Indikator standar kepuasan pelanggan di pelayanan rawat inap idealnya harus $\geq 90\%$ (Christiany 2022).

Layanan keperawatan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Keperawatan sebagai salah satu tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan selama 24 jam hendaknya berbenah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan pelayanan yang

berkualitas. Kondisi yang terjadi di Indonesia masih banyak mengeluhkan adanya pelayanan keperawatan yang kurang optimal. Banyak pasien yang mengeluh perawat kurang ramah dan lambat dalam menangani keluhan pasien. Tingginya beban kerja, banyaknya tugas limpahan dari dokter dan banyaknya jumlah pasien sering menjadi alasan mengapa pelayanan menjadi kurang optimal (Sesrianty,e.l.,2019)

Pelayanan yang memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat oleh karena itu, kualitas pelayanan harus di perhatikan (Hardiansyah, 2018). Pelayanan akan kesehatan dirumah sakit perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatanya yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan Dengan demikian adanya pelayanan kesehatan yang baik akan mengurangi resiko adanya complain dan apabila Komplain tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan (Meutia Dewi, 2016).

Penelitian wike diah anjarya (2017) dimana p value = 0,012 dan penghasilan p value = 0,019, Stefanus J.Tulumang,dkk (2019) yaitu p value = 0,000 ($p < 0,005$) ada hubungan yang bermakna kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara indonesia. Tingkat kepuasan pasien pada tahun 2017 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4% (Analysis et al. 2020). Di Indonesia menunjukkan angka kepuasaan pasien 42,8% di provinsi Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat 58,6% (Latupono,2019). Hal ini lah membuat

peneliti tertarik melakukan penelitian analisis faktor-faktor berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Rumah Sakit

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel independen dan variabel dependen saat bersamaan. Penelitian ini dilakukan untuk

mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Sedangkan jumlah sampel sebesar 89 orang dengan teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Univariat

Karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan adalah sebagai berikut :

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan karakteristik Responden (Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan dan jenis kelamin)

Karakteristik	Frekuensi	%
Usia		
<30 tahun	46 orang	51,7%
>30 tahun	43 orang	48,3%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	42 orang	47,2%
Perempuan	47 orang	52,8%
Pendidikan		
SMP	30 orang	33,7%
SMA	32 orang	36,0%
SARJANA	27 orang	30,3%
Pekerjaan		
Bekerja	43 orang	48,3%
Tidak Bekerja	46 orang	51,7%

Berdasarkan Tabel 1 dapat diinterpretasikan bahwa dari total 89 responden terbanyak pada usia <30 tahun sebesar 51,7 % , sedangkan berjenis kelamin terbanyak perempuan 52,8%, adapu pada pendidikan terbanyak sekolah menengah atas sebesar 36,0% dan pada tingkat pekerjaan terbanyak tidak bekerja dimana sebesar 51,7%.

Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan dengan tabulasi silang (*crosstab*) dan uji *chi-square* untuk menemukan bentuk hubungan statistik antara variabel independen (usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan) dengan variabel dependen (kepuasan pasien) sebagai berikut:

Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien

Tabel 2 Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien

Usia	Kepuasan Pasien				Jumlah	P value	OR
	Kurang Memuaskan		Sangat Memuaskan				
	N	%	N	%	N	%	
<30 tahun	11	23,9%	35	76,1%	46	100%	
>30 tahun	8	18,6%	35	81,4%	43	100%	
Jumlah	19	21,5%	70	157,5%	89	100%	

Berdasarkan tabel 2 usia responden >30 tahun 81,4% mengatakan sangat memuaskan dengan hasil uji statistik *chi-*

square didapatkan *p value* = 0,000, menunjukkan ada hubungan usia dengan

kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan.

Hubungan kepuasan Jenis Kelamin dengan pasien

Tabel 3 Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien

Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien				Jumlah	P value	OR
	Kurang Memuaskan	Sangat Memuaskan	N	%			
Laki-Laki	9	19,5%	33	80,5%	46	100%	0,000
Perempuan	10	21,2%	37	78,8%	43	100%	0
Jumlah	19	40,7%	70	159,3%	89	100%	

Berdasarkan tabel 3 jenis kelamin responden terbanyak Laki-laki sebesar 80,5% dengan Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan p value = 0,000, yang jika dibandingkan dengan nilai α = 0,05, maka p value \leq 0,05. Ini menunjukkan ada

hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan.

Hubungan Pendidikan dengan kepuasan Pasien

Tabel 4 Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien

Pendidikan	Kepuasan Pasien				Jumlah	P value	OR
	Kurang Memuaskan	Sangat Memuaskan	N	%			
SMP	2	6,0%	28	94,0%	30	100%	0,048
SMA	10	31,2%	22	68,8%	32	100%	
SARJANA	7	25,9%	20	74,1%	27	100%	
Jumlah	19	63,1%	70	236,9%	89	100%	

Berdasarkan tabel 4 dapat dintervensiakan pendidikan responden terbesar SMP 94,0% yaitu sangat memuaskan. Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan p value = 0,048, yang jika dibandingkan dengan nilai α = 0,05, maka

p value \leq 0,05. Dapat disimpulkan ada hubungan tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayan perawatan.

Hubungan Pekerjaan dengan kepuasan Pasien

Tabel 5 Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien

Pekerjaan	Kepuasan Pasien				Jumlah	P value	OR
	Kurang Memuaskan	Sangat Memuaskan	N	%			
Bekerja	9	19,5%	33	80,5%	46	100%	0,000
Tidak bekerja	10	21,2%	37	78,8%	43	100%	0,000
Jumlah	19	40,7%	70	159,3%	89	100%	

Berdasarkan tabel 5 dapat dintervensiakan dimana responden yang tidak bekerja menyatakan sangat memuaskan 78,8%. Hasil uji statistik *chi-*

square didapatkan p value = 0,000, yang jika dibandingkan dengan nilai α = 0,05, maka p value \leq 0,05. Dapat disimpulkan ada hubungan tingkat pekerjaan dengan kepuasan pelayan perawatan.

PEMBAHASAN

Karateristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan

Berdasarkan Tabel 1 dapat diinterpretasikan bahwa dari total 89 responden terbanyak pada usia <30 tahun sebesar 51,7 % , sedangkan berjenis kelamin terbanyak perempuan 52,8%, adapu pada pendidikan terbnaya sekolah menengah atas sebesar 36,0% dan pada tingkat pekerjaan terbanyak tidak bekerja dimana sebesar 51,7%..

Menurut teori Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan dari pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya, yang dipengaruhi oleh faktor usia, jenis kelamin, dan latar belakang pendidikan. Individu yang berusia lebih tua cenderung menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan pasien berusia lebih muda karena mereka yang berusia lebih tua cenderung menerima dan bijaksana dalam menanggapi permasalahan. (Oini, O., Komalasari, R. & Hasibuan, S. Y. 2019)

Pelayanan keperawatan sebagai salah satu faktor penentu peningkatan pelayanan kesehatan senantiasa berusaha meningkatkan suatu layanannya (Siahaan, Albiner and Bukit, 2018). Pelayanan keperawatan sering dijadikan tolak ukur citra sebuah rumah sakit adalah pelayanan keperawatan yang berkualitas.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Merryani (2014) terbanyak perempuan 53,0% dari total 10 responden, umur > 40 tahun 73,0%, 37 responden 78,8% tidak bekerja. Menurut Yerry Soumokil (2021) dari total 94 responden didapatkan karakteristik umur >50 tahun 48,9%, perempuan 52,1%, pendidikan SMA 53,2%, bekerja 53,2%. Siti utami (2009) dari total 57 responden jenis kelamin terbesar 52,6% laki-laki, umur >19 tahun 86,0%, pendidikan SMA 43,8%, pekerjaan 49,1% bekerja.

Dari hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berasumsi bahwa di usia yang bertambah, berpendidikan yang tinggi, selalu aktif dalam bekerja dan interaksi sesama seseorang pandai menilai dan menganalisis sesuatu yang diberikan dan merasakan adalah hal tindakan yang diberikan kepadanya.

1. Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 2 usia responden >30 tahun 81,4% mengatakan sangat memuaskan dengan hasil uji statistik *chi-square* didapatkan ρ value = 0,000, menunjukkan ada hubungan usia dengan kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan.

Menurut teori Kepmenkes RI Nomor 279/ MENKES/ SK/ IV/ 2006, mendefinisikan pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan biopsiko-sosio-spiritual yang komprehensif dan ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia.

Hal ini sejalan dengan penelitian Handoko (2018) dimana uji statistik di Peroleh P Value 0,01 artinya ada hubungan dengan kepuasan pasien, Merryani (2014) merasa puas terbanyak usia tua sebesar 75,3% dengan uji statistik P Value 0,539 dapat semangkin tua seseorang dapat menanalisis dan merasakan puas dengan pelayanan perawatan.

Dari hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berasumsi bahwa semangkin dewasa dan bertambah usia seseorang dapat menganalisis dan merasakan pelayanan yang dirasakannya..

2. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 3 jenis kelamin responden terbanyak Laki-laki sebesar 80,5% dengan Hasil uji statistik *chi-*

square didapatkan $p\ value = 0,000$, yang jika dibandingkan dengan nilai $\alpha = 0,05$, maka $p\ value \leq 0,05$. Ini menunjukkan ada hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan.

Menurut teori Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan pelayanan berkualitas dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Salah satu bidang layanan di rumah sakit adalah layanan keperawatan. Kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan di sebuah rumah sakit penting dalam memberikan gambaran keseluruhan tentang kualitas pelayanan kesehatan di sebuah Rumah Sakit, khususnya diruang rawat inap (Oini, O, Komalasari, R. & Hasibuan, S.Y. 2019).

Hal ini sejalan dengan penelitian Anwar hafid (2014) uji statistic dilakukan dengan nilai P Value sebesar 0,008 hasil uji ststistik menunjukkan bahwa ada hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien. Merryani (2014) merasa puas terbanyak laki-laki sebesar 87,2% dengan uji statistik P Value 0,005 dapat disimpulkan pasien puas dengan pelayanan perawatan.

Dari hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berasumsi bahwa jenis kelamin terbanyak ingin merasa dilayani adalah laki-laki karena laki ini sebagai kepala serta dan byak pengalaman-pengalaman yang dirasakan sehingga dari pengalaman tersebut dapat membedakan sesuatu yang memuaskan

3. Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 4 dapat dintervensi pendidikan responden terbesar SMP 94,0% yaitu sangat memuaskan. Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan $p\ value = 0,048$, yang jika dibandingkan dengan nilai $\alpha = 0,05$, maka $p\ value \leq 0,05$. Dapat disimpulkan ada hubungan tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayan perawatan.

Menurut teori Kepuasan pasien tidak lepas dari kinerja yang dilakukan oleh

perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Proses keperawatan terdiri dari pengkajian, diagnosa keperawatan, rencana tindakan keperawatan, tindakan keperawatan, evaluasi, dan catatan keperawatan yang dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu: faktor individu, faktor psikologi, dan faktor organisasi. Faktor individu meliputi kemampuan dan keahlian, latar belakang, dan demografi seseorang. Faktor psikologi meliputi persepsi, attitude, personality, pembelajaran, dan motivasi, sedangkan faktor organisasi mencakup sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, *job design* (*Siregar,2018*).

Sejalan dengan penelitian Siama Juwita (2017) didapatkan hasil uji statistic P Value 0,000 ada hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berasumsi semangkin tinggi pendidikan seseorang semaqnngkin padai pula mengalaisis dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga dapat membedakan pelayan yang memuaskan dan tidak memuaskan..

4. Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 5 dapat dintervensi dimana responden yang tidak bekerja menyatakan sangat memuaskan 78,8%. Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan $p\ value = 0,000$, yang jika dibandingkan dengan nilai $\alpha = 0,05$, maka $p\ value \leq 0,05$. Dapat disimpulkan ada hubungan tingkat pekerjaan dengan kepuasan pelayan perawatan

Menurut teori Pelayanan keperawatan dapat diamati dari praktik keperawatan yang dilakukan oleh perawat saat memberikan asuhan keperawatan pada pasien. Asuhan perawatan yang diberikan kepada pasien harus memenuhi standar dan kriteria profesi keperawatan, serta mampu memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas sesuai harapan instansi pelayanan kesehatan untuk mencapai tingkat kepuasan dan

memenuhi harapan pasien, (Munjajaya, 2014)

Ada hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien, dimana pasien belum memberikan tingkat kepuasannya sebagai pasien terhadap layanan yang didapatkan oleh pasien. Salah satu faktor penyebabnya ialah pelayanan keperawatan yang didapatkan oleh pasien belum mampu memenuhi harapan pasien. Hal tersebut ditinjau dari aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek perhatian, aspek kerjasama dan aspek tanggung jawab terhadap pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien (Importance et al. 2021)

Menurut penelitian Aida Andriani (2017) hasil uji statistic dimana nilai p Value 0,067 maka dapat disimpulkan ada hubungan antara pemberian mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berasumsi bahwa dengan berbagai tingkat pengalaman seseorang bekerja tentu dapat pula merasakan dan membedakan pekerjaan orang lain baik atau buruk.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Distribusi frekuensi terbanyak pada usia <30 tahun sebesar 51,7 % , sedangkan berjenis kelamin terbanyak perempuan 52,8%, adapu pada pendidikan terbanyak sekolah menengah atas sebesar 36,0% dan pada tingkat pekerjaan terbanyak tidak bekerja dimana sebesar 51,7%.
2. Usia responden >30 tahun 81,4% mengatakan sangat memuaskan dengan hasil uji statistik *chi-square* didapatkan p value = 0,000
3. Jenis Kelamin responden terbanyak Laki-laki sebesar 80,5% dengan Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan p value = 0,000
4. Pendidikan responden terbesar SMP 94,0% yaitu sangat memuaskan. Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan p

$value$ = 0,048, yang jika dibandingkan dengan nilai α = 0,05, maka p $value \leq 0,05$.

5. Pekerjaan dimana responden yang tidak bekerja menyatakan sangat memuaskan 78,8%. Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan p $value$ = 0,000, yang jika dibandingkan dengan nilai α = 0,05, maka p $value \leq 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Analysis, Quality, Of Service, To Patient, Satisfaction In, X. Community Health, and Jambi City. 2020. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi.” 4(2):6-16.
- Asmuji. (2013). Manajemen Keperawatan. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.
- Basri, B. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Rsud Poso. *Indonesian Journal of Nursing Sciences and Practice*, 92–100. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/ijnsp/article/view/4276>
- Chalise, G. D., Bharati, M., Niraula, G. D., & Adhikari, B. (2018). How the Patient Perceives about Nursing Care: Patient Satisfaction Study using SERVQUAL Model. *Galore International Journal of Health Sciences and Research*, 3(June), 23–29.
- Christiany, Maya. 2022. “Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Program Studi Ilmu Keperawatan, Stikes Citra Delima Bangka Belitung Email : maryana385@yahoo.com.” 5(2):105–12.
- Hasibuan, Ali Sabela, Melita W. Siburian, and Sinarhusni Medan. 2018. “Sikap petugas terhadap pengisian rekam medis rawat inap di rumah sakit sinar husni.” (1):363–69.
- Importance, The, Of Nursing, Service Quality, Of Patient, Satisfaction In, and Lusia Febriyana. 2021. “Nusantara Hasana Journal.” 1(6):56–61.

- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2), 49–56.
<https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(December 2018), 535–545.
<https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Kotler dan Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Notoatmodjo. (2012) . *Promosi Kesehatan Dan Perilaku Kesehatan*, Rikma Cipta, Jakarta.
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2), 49–56.
<https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>
- Notoadmojo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Ilmu Kesehatan*. Jakarta: Rikma Cipta.
- Nursalam, 2014. *Manajemen Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta. Nursalam, 2018. *Manajemen Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta.
- Nurul Annisa, 2017, *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit TK. IV Madiun Tahun 2017*, Skripsi. Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Masyarakat: Madiun.
- Nuryanti,2013 Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsud Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2006, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 279/MENKES/SK/IV/2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas, Jakarta: Menteri Kesehatan.
- Merryani 2014. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan*.
<https://media.neliti.com/media/publications/113452-ID-faktor-faktor-yang-berhubungan-dengan-ti.pdf>
- Of, Relationship, Patient Satisfaction, To Quality, Control Of, Health Services, Tangerang Regency Hospitals, Eka Noviana, Hyang Wreksagung, and Universitas Indonesia. 2022. “Nusantara Hasana Journal.” 1(12):96–102.
- Parasuraman, Valerie A . Zeithmal, Leonard Berry, 1998, SERVQUAL: A Multipleten Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol 64, No.1
- (Perawat and Pasien 2019)Analysis, Quality, Of Service, To Patient, Satisfaction In, X. Community Health, and Jambi City. 2020. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi.” 4(2):6–16.
- Prajnaparamita, Kanyaka. 2019. “Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja Perempuan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.” 2(1):34–46.
- Pohan, I. S. (2003). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-Dasar*
- Pohan IS, 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*, Penerbit EGC, Jakarta.
- Sesrianty, Vera, Rizanda Machmud, and Fitra Yeni. 2019. “Analisa Kepuasan

- Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan.” 6(2):116–26.
- Siti utami. 2009. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelaksanaan konsultasi gizi di Rumah Sakit umum Mataram.* <https://jurnal.ugm.ac.id/jgki/article/view/17571/11419>
- Siregar, Fitri Rahmadani. 2018. “Proses Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit.”
- Suarli, S. 2013. *Manajemen Keperawatan*, Erlangga, Jakarta
- Purwanto E.A
- Sulistyastuti D.R, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*, Penerbit Gava Media.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wira, D., & Wijaya, G. (2014). Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 2, 150–155.
- Yerry Soumokil, 2021. *Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru.* <https://akper-sandikarsa.e-journal.id/JIKSH/article/download/645/434/>
- Yusra, Y. (2020). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS. *Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan*, 1(2), 201. <https://doi.org/10.30867/gikes.v1i2.416>