

# QUALITY OF NURSING SERVICES AND INPATIENT SATISFACTION LEVELS: A CORRELATIVE STUDY

Delina Astuti<sup>1</sup> , Heny Siswanti<sup>1</sup>, Sri Siska Mardiana<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Department of Nursing Universitas Muhammadiyah Kudus, Indonesia

 [delinaastuti12@gmail.com](mailto:delinaastuti12@gmail.com)

## **Abstract**

*Hospitals, especially in inpatient rooms where patients are treated, require monitoring, therapy, bedding, and follow-up care, there is often high friction due to the high level of interaction, which can cause misunderstandings that can result in patients being dissatisfied with the services provided. Measuring the level of patient satisfaction can provide basic data to evaluate the nursing care services provided so that the services obtained by patients are optimal and can improve the hospital's reputation. This study aims to determine the relationship between the quality of nursing services and the satisfaction of inpatients. Methods: This study used a descriptive design correlation with a cross-sectional approach. Sampling was carried out using a purposive sampling technique with a sample of 79 respondents, using the PSNCQQ (Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire) questionnaire and the ServQual Questionnaire. The data was analyzed using the Chi-Square test. Results: there was a significant relationship between the quality of nursing services and inpatient satisfaction, with a p value of 0.000. Conclusion: periodic evaluation of the quality of nursing services and patient satisfaction is necessary to maintain and increase satisfaction with nursing services*

**Keywords:** *Inpatient Room, Nursing Quality Service, Patient Satisfaction,*

# KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP: STUDI KORELATIF

## **Abstrak**

Rumah sakit khususnya di ruang rawat inap dimana pasien yang dirawat memerlukan pemantauan, terapi, tempat tidur, dan perawatan lanjutan, sering terjadi gesekan yang tinggi yang diakibatkan oleh tingginya interaksi yang ada, hal ini dapat menimbulkan kesalahpahaman yang dapat berakibat pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Mengukur tingkat kepuasan pasien dapat memberikan data dasar untuk melakukan evaluasi atas pelayanan asuhan keperawatan yang diberikan sehingga pelayanan yang didapatkan oleh pasien menjadi optimal serta dapat meningkatkan reputasi rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Metode: Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelasi dengan pendekatan cross sectional. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel 79 responden, menggunakan kuisisioner PSNCQQ (Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire) dan Kuesioner ServQual. Data dianalisis menggunakan uji Chi Square. Hasil: terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap dengan p value 0,000. Kesimpulan: evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien sangat diperlukan untuk menjaga serta meningkatkan kepuasan terhadap layanan keperawatan.

**Kata kunci:** *Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Keperawatan, Rawat Inap*

## 1. Pendahuluan

Tingkat kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang didapatkan oleh pasien dari hasil perbandingan antara ekspektasi yang diharapkan oleh pasien dengan kenyataan yang didapatkan dari rumah sakit atau pemberi layanan kesehatan, meningkatnya tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan dalam jangka panjang dapat menjaga kelangsungan suatu rumah sakit [1]. Selain itu, kepuasan pasien dan kualitas pelayanan merupakan hal penting bagi rumah sakit untuk berkembang dan dapat berkompetisi [2]. Kementerian Kesehatan Indonesia pada tahun 2008 mengeluarkan surat keputusan yang mengatur tentang standar kepuasan pasien yang harus dicapai oleh rumah sakit yakni lebih dari 90% melalui surat keputusan nomor 129/Menkes/SK/II/2008, hal ini menjadikan penilaian tingkat kepuasan pasien mendapatkan perhatian khusus sehingga sangat penting untuk diukur, dijaga dan ditingkatkan agar rumah sakit dapat mencapai target yang sudah ditetapkan [3].

Dampak dari kurang puasnya pasien terhadap layanan keperawatan adalah rendahnya penggunaan pelayanan keperawatan dan berpengaruh terhadap jumlah kunjungan rumah sakit, layanan keperawatan menjadi aspek penting bagi rumah sakit karena perawat terlibat dalam hampir setiap aspek perawatan pasien [4]. Kualitas pelayanan keperawatan yang didapatkan oleh pasien selama perawatan atau yang didengar dari orang lain berpengaruh terhadap proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih rumah sakit yang akan dipilih karena kualitas rumah sakit juga sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan keperawatannya, sehingga mutu dan kualitasnya perlu untuk dijaga dan ditingkatkan demi keberlangsungan rumah sakit [5].

Penelitian yang dilakukan oleh [6] yang mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit di 7 provinsi di Indonesia menemukan secara umum tingkat kepuasan pasien sebesar 80%. Berdasarkan laporan survey indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2018 dalam [3] yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Indonesia di 4 rumah sakit mendapatkan hasil diantaranya Rumah Sakit (RS) Hasan Sadikin dengan tingkat kepuasan 78,74%, RS Fatmawati sebesar 78,23%, RS Marzoeqi Mahdi sebesar 79,95% dan RS Persahabatan sebesar 78,99%. Sebagian besar menunjukkan hasil yang baik dengan persentase diatas 50% namun masih dibawah standar yang ditetapkan oleh Kemenkes. Hasil berbeda didapatkan oleh Perceka [7] dengan judul penelitian hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruangan IGD RSUD dr. Slamet Garut pada tahun 2020 dimana hasil yang didapatkan 86,8% merasa tidak puas akan pelayanan keperawatan diberikan. Hal tersebut dapat diakibatkan oleh terjadinya kenaikan tingkat pendidikan dan ekonomi serta kemudahan akses untuk mencari informasi, sehingga memungkinkan pasien dan keluarga lebih kritis dalam menyikapi pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit [8].

Pengertian rumah sakit menurut Undang-Undang [9] merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, selain itu juga berkewajiban dalam menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak antara lain sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, dan lanjut usia. Hal ini merupakan bentuk

layanan rumah sakit dalam upaya memberikan kualitas pelayanan yang paripurna sehingga diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pasien dan masyarakat.

Rumah sakit khususnya di ruang rawat inap dimana pasien yang dirawat memerlukan pemantauan, terapi, tempat tidur, dan perawatan lanjutan [10] sering terjadi gesekan yang tinggi yang diakibatkan oleh tingginya interaksi yang ada, hal ini dapat menimbulkan kesalahpahaman yang dapat berakibat pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan [11]. Penelitian lain yang dilakukan di Rumah Sakit Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta pada tahun 2018 oleh Luan, dkk., [12] didapatkan hasil tingkat kinerja perawat dalam kategori cukup dengan persentase sebesar 40,8% dan tingkat kepuasan pasien dengan kategori cukup dengan persentase sebesar 39,4%. Pada penelitian tersebut juga menjelaskan kenapa kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien masih dibawah 50% dimana, menurut peneliti hal tersebut dimungkinkan karena pasien mengungkapkan bahwa perawat jarang ke ruangan pasien, ke pasien hanya untuk rutinitas saja saat ada tindakan keperawatan, kurang lama berinteraksi dengan pasien, misalnya saat mengukur tekanan darah perawat kurang senyum, saat mengganti infus dan alat, perawat jarang melakukan komunikasi kepada pasiennya saat mengawali dan mengakhiri kegiatan, bahkan rasa empati dan sayang jarang sekali ditunjukkan oleh para perawat terhadap pasiennya. Selain itu, masih terdapat petugas kesehatan yang kurang ramah terhadap pasien, saat diperlukan terkadang perawat jarang berada di ruang tunggu, sehingga informasi yang diinginkan keluarga pasien terkesan lama. Perawat lebih tidak peduli dengan pasien di malam hari, pasien juga mengatakan perawat jarang mengunjungi pasien di malam hari. Tentunya hal-hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan yang diberikan oleh rumah sakit, sehingga perlu ada perhatian khusus agar rumah sakit tetap menjaga eksistensinya serta dapat berkembang. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan sampel yang lebih besar dari penelitian serupa sebelumnya, sehingga hasil yang didapatkan dapat lebih mencerminkan dengan nyata kualitas pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien.

Kepuasan pasien merupakan kriteria yang nyata dalam mengevaluasi pelayanan keperawatan. Evaluasi ini memberikan informasi penting dalam peningkatan kualitas layanan keperawatan dengan mengidentifikasi hal-hal yang kurang dan perlu untuk ditingkatkan melalui upaya yang sesuai seperti pelatihan bagi tenaga perawat. Perawat dengan peran sentralnya dalam memberikan dukungan emosional dan psikologis baik kepada pasien maupun keluarganya, selain itu perawat juga harus mempunyai keterampilan profesional yang berkualitas, dapat memberikan dukungan informasi dan emosi yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Jika ekspektasi akan hal tersebut dapat dipenuhi maka tingkat kepuasan pasien akan dapat dipenuhi [13].

Mempertimbangkan pentingnya peran kualitas layanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien memotivasi penulis untuk melakukan penelitian tentang hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan keperawatan rawat inap. Penelitian ini dilakukan di salah satu rumah sakit di Yogyakarta.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelasi dengan pendekatan cross sectional untuk mengetahui adanya hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap. Penelitian ini dilakukan di salah satu rumah sakit di Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini merupakan pasien yang menjalani rawat inap selama penelitian dilakukan. Sampel dalam penelitian ini berdasarkan rumus slovin

berjumlah 79 responden, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, dengan kriteria inklusi yakni pasien yang telah menjalani rawat inap minimal 3x24 jam atau yang sudah dinyatakan boleh pulang, pasien dalam keadaan sadar, dapat berkomunikasi dengan baik, pasien usia lebih dari 18 tahun, pasien yang dirawat diruangan Husada dan Ksatria, serta bersedia menjadi responden, sedangkan kriteria eksklusinya yaitu pasien dengan gangguan penglihatan. Penelitian ini menggunakan kuisisioner Model *Service Quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry melalui serangkaian penelitian yang kini sudah sangat populer dan banyak digunakan dalam berbagai penelitian untuk mengukur kepuasan pasien, Kuisisioner terdiri dari 21 pernyataan yang telah disesuaikan dengan kebutuhan penelitian dengan menggunakan skala *Likert*. dengan 5 pilihan jawaban dan Kuesioner PSNCQQ (Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire) yang dikembangkan oleh team multidisiplin dari Hospital Corporation of America, kuesioner ini terdiri dari 3 dimensi dengan 23 pertanyaan yakni dimensi komunikasi perawat terdiri dari 8 item pertanyaan, dimensi asuhan keperawatan terdiri dari 11 item pertanyaan, dan dimensi persepsi pasien yang terdiri dari 4 pertanyaan yang mengukur kualitas keseluruhan pelayanan keperawatan serta kemungkinan pasien akan merekomendasikan rumah sakit kepada kerabat atau teman, Kuesioner menggunakan skala *Likert* dengan 5 pilihan jawaban. Data dianalisis menggunakan uji Chi Square untuk mengetahui hubungan antar variable.

Responden yang telah lolos seleksi inklusi dan eksklusi selanjutnya akan dijelaskan mengenai prosedur pengambilan data, kemudian diberikan *informed consent*, Penelitian ini telah dinyatakan lolos uji etik dengan nomor ijin etik 257/Z-7/KEPK/UMKU/II/2025. Peneliti menerapkan tiga prinsip etika dalam penelitian ini yakni prinsip manfaat dengan memastikan responden bebas dari eksploitasi dan risiko serta bebas dari penderitaan, prinsip menghargai hak asasi manusia dengan menjamin responden bebas memilih untuk ikut atau tidak dalam penelitian ini, hak untuk mendapatkan informasi melalui *informed consent* serta menjamin data yang diperoleh hanya dipergunakan untuk kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan, terakhir adalah prinsip keadilan yakni responden diperlakukan secara adil baik sebelum, selama dan setelah keikutsertaannya dalam penelitian tanpa adanya diskriminasi apabila ternyata mereka tidak bersedia atau dikeluarkan dari penelitian serta dijaga kerahasiaanya dengan hanya mencantumkan inisial pada lembar pengambilan data.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan [tabel 1](#) karakteristik responden didapatkan data karakteristik responden sebagai berikut yakni berdasarkan usia menunjukkan nilai rata-rata usia responden yakni 40,62, median 41, umur maksimal responden yakni 75 tahun dan umur minimal responden yakni 19 tahun. Berdasarkan jenis kelamin paling banyak berjenis kelamin laki-laki sebanyak 46 responden (58,23%), berdasarkan pendidikan lebih banyak berpendidikan SMA sejumlah 58 responden (73,42%), berdasarkan pekerjaan lebih banyak bekerja dibidang wiraswasta yakni sejumlah 35 responden (44,31%) dan berdasarkan jenis jaminan atau tanggungan paling banyak memiliki jaminan BPJS sebanyak 68 responden (86,08%).

**Tabel 1** Karakteristik Responden

Karakteristik responden	Frekuensi (f)	Presentase (%)
<b>Usia</b>		
Mean	40,62	
Median	41,00	

Maksimal	75	
Minimal	19	
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	46	58,23%
Perempuan	33	41,77%
<b>Pendidikan</b>		
SD	2	2,53%
SMP	2	2,53%
SMA	58	73,42%
Perguruan Tinggi	17	21,52%
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak Bekerja	9	11,39%
Petani/Buruh	9	11,39%
Wiraswasta	35	44,31%
PNS/POLRI/TNI	26	32,91%
<b>Jaminan/Tanggung</b>		
Umum	6	7,59%
BPJS	68	86,08%
Asuransi	5	6,33%

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebanyak 41 responden (51,90%) menyatakan puas dan mengkategorikan kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori baik, yang menyatakan cukup puas dan mengkategorikan kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori baik sebanyak 10 responden (12,70%), sejumlah 5 responden (6,30%) merasa puas dan mengkategorikan kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori cukup serta sejumlah 23 responden (29,10%) menyatakan cukup puas dan mengkategorikan kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori cukup baik. dengan nilai *p value* sebesar 0,000, yang berarti ada hubungan yang signifikan.

**Tabel 2** Hasil Penelitian

		Kepuasan Pasien		Jumlah	P value
		Puas	Cukup Puas		
Kualitas Pelayanan Keperawatan	Baik	41 51,90%	10 12,70%	51 64,60%	0,000
	Cukup	5 6,30%	23 29,10%	28 35,40%	
Jumlah		46	36	79	
Persentase		58,20%	41,80%	100%	

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sebanyak 41 responden (51,90%) menyatakan puas dan mengkategorikan kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori baik, yang menyatakan cukup puas dan mengkategorikan kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori baik sebanyak 10 responden (12,70%), sejumlah 5 responden (6,30%) merasa puas dan mengkategorikan kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori cukup serta sejumlah 23 responden (29,10%) menyatakan cukup puas dan mengkategorikan kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori cukup baik. Hasil serupa didapatkan oleh Mariana [5] yakni terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan keperawatan rawat inap dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih rumah sakit.

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia [14], pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat Keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat baik sehat maupun sakit. Pelayanan keperawatan berupa bantuan yang diberikan karena adanya kelemahan fisik dan mental, keterbatasan

pengetahuan dan kurangnya kemauan menuju kemampuan melaksanakan kegiatan hidup sehari-hari secara mandiri.

Profesi perawat berinteraksi langsung dengan pasien selama 24 jam di rumah sakit, sehingga perawat juga merupakan penentu kualitas dari sebuah rumah sakit melalui pelayanan keperawatan yang diberikan, sehingga kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan harus dipastikan bermutu dan prima [15]. Hal tersebut menuntut perawat untuk dapat memberikan pelayanan keperawatan secara maksimal. Kemampuan tersebut merupakan faktor yang dapat memberikan kepuasan pada pasien yang dilayani karena sangat penting bagi pemulihan pasien melalui pemberian pelayanan keperawatan yang baik, empati serta penuh perhatian dalam memenuhi kebutuhan dasar pasien [16]. Kepuasan pasien didefinisikan oleh Kotler (2015:4) dalam Fardhoni [17] yakni sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah individu tersebut membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Berdasarkan studi kepustakaan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit yang dilakukan oleh Cahyono [18] didapatkan kesimpulan bahwa kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu rumah sakit secara signifikan mampu meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan dapat dinilai melalui berbagai kegiatan keperawatan diantaranya perhatian yang diberikan perawat, kebaikan, penghargaan terhadap pasien, kesopanan, keterampilan dan kompetensi perawat serta kemampuan perawat dalam pemenuhan kebutuhan pasien. Elemen-elemen tersebut merupakan faktor penting untuk memantau kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan [13].

Kepuasan pasien merupakan kriteria yang nyata dalam mengevaluasi pelayanan keperawatan. Evaluasi ini memberikan informasi penting dalam peningkatan kualitas layanan keperawatan dengan mengidentifikasi hal-hal yang kurang dan perlu untuk ditingkatkan melalui upaya yang sesuai seperti pelatihan bagi tenaga perawat. Perawat dengan peran sentralnya dalam memberikan dukungan emosional dan psikologis baik kepada pasien maupun keluarganya, selain itu perawat juga harus mempunyai keterampilan profesional yang berkualitas, dapat memberikan dukungan informasi dan emosi yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Jika ekspektasi akan hal tersebut dapat dipenuhi maka tingkat kepuasan pasien akan dapat dipenuhi [13].

Tingkat kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang didapatkan oleh pasien dari hasil perbandingan antara ekspektasi yang diharapkan oleh pasien dengan kenyataan yang didapatkan dari rumah sakit atau pemberi layanan kesehatan, meningkatnya tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan dalam jangka panjang dapat menjaga kelangsungan suatu rumah sakit [1]. Selain itu, kepuasan pasien dan kualitas pelayanan merupakan hal penting bagi rumah sakit untuk berkembang dan dapat berkompetisi [2].

Ketidakpuasan muncul sebagai akibat persepsi atau kesan pasien terhadap layanan tidak sesuai dengan kinerja atau hasil suatu produk layanan keperawatan [17]. Akibat dari ketidakpuasan pasien sangat berdampak terhadap rumah sakit, yakni rumah sakit tidak dapat memenuhi standar kepuasan pasien yang sudah ditentukan oleh Kementerian Kesehatan Indonesia dimana standar yang ditetapkan adalah lebih dari 90%, dengan pencapaian standar yang kurang tentu akreditasi rumah sakit perlu dievaluasi kembali sehingga penilaian tingkat kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan mendapatkan perhatian khusus [3].



Survey terhadap kepuasan pasien mengenai pelayanan keperawatan dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pasien, mempelajari harapan pasien, serta saran dan umpan balik dari pasien sehingga dapat membuat peningkatan kualitas pelayanan keperawatan secara konstan pada sosio-demografi dan pengobatan pasien. Hal tersebut membuat survey tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan harus diukur secara konstan dan kontinyu menggunakan instrumen yang valid dan handal untuk menilai kualitas perawatan, mengidentifikasi hal yang harus didahulukan dan hal yang memerlukan perubahan atau peningkatan berdasarkan respon dari pasien dan pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan serta citra rumah sakit [13].

Penggunaan sampel yang lebih besar dari penelitian sebelumnya merupakan keunggulan dari penelitian ini, dengan sampel berjumlah 79 sampel, hasil yang didapatkan dapat mewakili tingkat kepuasan pasien atas pelayanan keperawatan yang telah diberikan oleh rumah sakit. Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni pada uji yang dilakukan hanya dapat menilai ada tidaknya hubungan namun belum dapat menilai lebih dalam tingkat hubungan antar variable sehingga kedepannya bagi peneliti selanjutnya dapat mengisi kelemahan ini dengan melakukan penelitian serupa namun dengan uji yang lebih mendalam dan komprehensif.

#### 4. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Perawat merupakan garda terdepan dalam pemberian pelayanan pasien, sehingga menjaga kualitas dari pelayanan keperawatan menjadi sangat penting tidak hanya untuk meningkatkan citra rumah sakit namun hal ini juga dapat meningkatkan *patient safety*. Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan skala sampel yang lebih besar agar dapat memberikan gambaran lebih luas.

#### Referensi

- [1] S. Anjayati, "Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual," *Nurs. Care Heal. Technol. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 31–38, 2021, doi: 10.56742/nchat.v1i1.7.
- [2] G. Citraningtyas, I. Jayanto, J. Nangaro, and A. Nangaro, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS X Tahuna," *J. Manag. Pharm. Pract.*, vol. 10, no. 1, p. 14, 2020, doi: 10.22146/jmpf.45917.
- [3] N. Arofah and L. N. Yulistiyana, "Analisis Hubungan Antara Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rs Ciremai Kota Cirebon," *J. Kesehat.*, vol. 14, no. 1, pp. 50–58, 2023, doi: 10.38165/jk.v14i1.371.
- [4] S. Thapa and A. Joshi, "Patients' satisfaction with quality nursing care at teaching hospital, Chitwan," *J. Nurs. Heal. Sci.*, vol. 8, no. 3, pp. 71–75, 2019, doi: 10.9790/1959-0803077175.
- [5] D. Mariana, "Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rawat Inap dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit," *J. Ilm. Multi Scinece Kesehat.*, vol. 10, no. 2, pp. 145–162, 2019, [Online]. Available: <https://osf.io/4stbx/download>
- [6] M. A. L. Suratni, T. Suryati, and V. A. Edwin, "Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia," *Bul. Penelit. Kesehat.*, vol. 46, no. 4, pp. 239–246, 2018.

- [7] A. L. Perceka, “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangan IGD RSUD Dr. Slamet Garut,” *J. Ilm. Adm. Publik*, vol. 006, no. 02, pp. 270–277, 2020, doi: 10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14.
- [8] R. Malinda and M. Sari, “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa,” *J. EDUKES (Jurnal Penelit. Edukasi Kesehatan)*, vol. 3, no. 2, pp. 56–69, 2020, doi: 10.52136/edukes.v3i2.27.
- [9] R. Pemerintah, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan,” *Undang-Undang*, no. 187315, pp. 1–300, 2023.
- [10] S. Abdu and F. Patarru’, “Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Servqual,” *J. Keperawatan Florence Nightingale*, vol. 6, no. 2, pp. 52–58, 2023, doi: 10.52774/jkfn.v6i2.117.
- [11] I. Rogate Br Tobing, J. Br Ginting, and J. Bastira Ginting, “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan,” *J. Keperawatan Prior.*, vol. 6, no. 2, pp. 64–73, 2023.
- [12] M. G. Luan, A. S. Prayogi, A. Murwani, and A. Badi’ah, “Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta,” *J. Ilm. Keperawatan Indones.*, vol. 1, no. 2, pp. 9–28, 2018, doi: <http://dx.doi.org/10.31000/jiki.v1i2.79>.
- [13] A. Karaca and Z. Durna, “Patient satisfaction with the quality of nursing care,” *Nurs. Open*, vol. 6, no. 2, pp. 535–545, 2019, doi: 10.1002/nop2.237.
- [14] Permenkes RI, “Permenkes RI Nomor 4 tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Perawat,” 2022.
- [15] I. L. Ritonga and M. David, “HUBUNGAN LAYANAN ASUHAN KEPERAWATAN OLEH PERAWAT PELAKSANA DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP SAKURA RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA INDONESIA MEDAN,” *J. Ilm. Keperawatan Imelda*, vol. 6, no. 2, pp. 128–135, 2020, [Online]. Available: <https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JURNALKEPERAWATAN/article/view/439/421>
- [16] M. Frisilia, R. Muji, and L. Siringringo, “Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Asuhan Keperawatan Pada Pasien Kelas 3 Di Ruang Dahlia Rsud Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya,” *Din. Kesehat. J. Kebidanan Dan Keperawatan*, vol. 11, no. 1, pp. 203–211, 2020, doi: 10.33859/dksm.v11i1.613.
- [17] Fardhoni, *Pengaruh Pelayanan Keperawatan dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management, 2023. [Online]. Available: <https://play.google.com/books/reader?id=c0nfEAAAQBAJ&pg=GBS.PR4>
- [18] A. D. Cahyono, “Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit,” *J. Ilm. Pamenang*, vol. 2, no. 2, pp. 1–6, 2020, doi: 10.53599/jip.v2i2.58.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)