

## HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT MURNI TEGUH MEDAN

Nelvin Novitasari Mendrofa<sup>1</sup>, Rustianna Tumanggor.<sup>2</sup>  
Universitas Murni Teguh, Sumatera Utara, Indonesia<sup>1,2</sup>  
Email: [nelvinnovitasari807@gmail.com](mailto:nelvinnovitasari807@gmail.com)

### Keywords

*Nursing Services,  
Patient Satisfaction,  
Hospital*

*layanan  
keperawatan,  
kepuasan pasien,  
rumah sakit.*

### Abstrak

*Background: Nursing services are a series of actions provided by trained nursing staff to meet patient health needs. This service aims to maintain, restore and improve the patient's health and quality of life through comprehensive, holistic and patient-centered nursing care. The quality of nursing services is one of the key factors that influences the level of patient satisfaction during hospital treatment. Method: This research used a pre-experimental design, with a cros sectional design. Population and sample: Sampling used the Accidental sampling method with the Slovin calculation model. The total research sample was 74 respondents from a population of 280 inpatients. The research instruments used were the nursing service questionnaire and patient satisfaction questionnaire. Data analysis: Using the Chi Square test. Results: The results of the study show that there is a relationship between nursing services and the level of satisfaction of inpatients at Murni Teguh Hospital in Medan. The Chi Square Statistical Test shows the p value = 0.01 < 0.05. Conclusion: There is a relationship between nursing services and the level of satisfaction of inpatients at Murni Teguh Hospital in Medan.*

*Latar Belakang: Layanan keperawatan merupakan rangkaian tindakan yang diberikan oleh tenaga keperawatan terlatih untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pasien. Layanan ini bertujuan untuk menjaga, memulihkan, dan meningkatkan kesehatan serta kualitas hidup pasien melalui asuhan keperawatan yang komprehensif, holistik, dan berpusat pada pasien. Kualitas layanan keperawatan merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit. Metode: Penelitian ini menggunakan rancangan Pre Eksperimental, dengan Desain cross sectional. Populasi dan sampel: Pengambilan sampel menggunakan metode Accidental sampling dengan model perhitungan Slovin. Jumlah sampel penelitian sebanyak 74 responden dari 280 populasi pasien rawat inap. Instrumen penelitian yang di gunakan adalah Kuesioner layanan keperawatan dan kuesioner kepuasan pasien. Analisis data: Menggunakan uji Chi Square. Hasil: Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Murni Teguh Medan. Uji Statistik Chi Square menunjukkan nilai p = 0,01 < dari nilai 0,05.*

*Simpulan: Ada hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Murni Teguh Medan.*

---

## **1. PENDAHULUAN**

Menurut World Health Organization (WHO), seseorang dikatakan sehat apabila berada dalam kondisi kesehatan fisik, mental, dan sosial yang baik lebih dari sekadar tidak sakit atau lemah. Dalam definisi ini, aspek fisik, mental, dan sosial kesehatan merupakan bagian integral dari kesehatan secara keseluruhan. Ini berarti bahwa kesehatan tidak hanya berkaitan dengan ketiadaan penyakit, tetapi juga mencakup kesejahteraan emosional, psikologis, dan sosial seseorang. Pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi (Kemenkes RI, 2017). Kesehatan merupakan hak bagi setiap individu sekaligus sebagai kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif. Seseorang tidak dapat menjalani aktivitasnya dengan baik apabila kondisi kesehatannya mengalami gangguan baik secara fisik maupun psikis. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan sebagai wujud dari kepedulian negara terhadap kesehatan warganya. Pelayanan kesehatan dimaksud adalah segala usaha yang dilaksanakan secara perorangan atau bersama dalam suatu kelompok organisasi guna memelihara dan mencegah penyakit (Anggia, et al., 2020). Saat ini, ketersediaan pusat pelayanan kesehatan di Indonesia semakin banyak, baik yang dikelola pihak swasta maupun yang dikelola oleh pemerintah. Keberadaan dari pusat pelayanan kesehatan ini semakin hari masuk kedalam iklim persaingan yang sangat ketat. Pada saat yang bersamaan, masyarakat juga semakin kritis terhadap layanan keperawatan dengan mengedepankan kepuasan dari kualitas layanan yang diberikan. Keberhasilan rumah sakit dalam penyelenggaraan layanan keperawatan tentu saja tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sumberdaya manusia yang tersedia serta kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Kualitas layanan rumah sakit tentu saja memiliki dampak yang signifikan terhadap pemenuhan kebutuhan

pasien, karena menurut pasien rumah sakit yang berkualitas bisa digunakan sebagai rujukan perspektif untuk memilih rumah sakit yang berkualitas dan dapat diandalkan, sedangkan bagi rumah sakit diharapkan lebih intensif dan berhati-hati dalam memberikan layanan medis. Dengan asumsi bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan sama atau melebihi apa yang diharapkan, maka pelayanan kesehatan dapat dianggap sangat baik (Pasalli" and Patattan, 2021). Bila mutu layanan keperawatan tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien menjadi tidak loyal terhadap rumah sakit dan akan beralih ke rumah sakit lainnya. Hal ini dilakukan demi memenuhi kebutuhan layanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien juga mengharapkan layanan keperawatan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan kesehatan yang dialaminya. Menurut Kotler (2019), Kualitas layanan keperawatan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di Rumah Sakit. Pelayanan prima di rumah sakit akan tercapai jika seluruh Sumber Daya Manusia (SDM) rumah sakit mempunyai keterampilan khusus, diantaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara professional. Mengukur kualitas layanan keperawatan di rumah sakit merupakan suatu sikap dan cara karyawan dalam melayani pasien atau keluarga secara memuaskan. Indikator dalam kualitas pelayanan sudah ada didalam model SERVQUAL, jadi untuk mengukur baik –buruknya kualitas pelayanan keperawatan di sebuah rumah sakit dapat dilihat dari indikator yang sudah ditetapkan: Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, Responsivensess. Kualitas layanan dikatakan baik, jika rumah sakit sudah menerapkan atau melaksanakan indikator penilaian kualitas layanan dengan tepat. Seluruh karyawan atau Pegawai menunaikan layanan dengan tepat waktu, sesuai prosedur, sarana prasarana lengkap dan layak pakai, serta pegawai dalam melakukan komunikasi harus bersikap ramah, senyum dan sopan selama memberikan pelayanan (Selviana, 2016). Menurut Sesrianty et al (2019),

pemenuhan kebutuhan pasien tidak hanya ditinjau dari tersedianya sarana dan prasarana kesehatan, tetapi juga dapat dilihat dari cara perawat bekerja dengan baik untuk pasien yang ditunjukkan oleh keterampilan yang dimilikinya, cara menyampaikan dan bersikap ramah kepada semua pasien tanpa membedakan dan memandang status penerima manfaat layanan kesehatan. Pasalli" & Patattan, (2021) mengatakan ada hubungan antara kualitas layanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era new normal. Sehingga dalam meningkatkan kualitas layanan keperawatan diharapkan pihak rumah sakit mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan keperawatan secara berkesinambungan. Rumah sakit juga dapat menyusun program survey kepuasan pasien secara berkala serta melakukan perbaikan, pengembangan dan melakukan upaya-upaya untuk memaksimalkan kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas layanan yang diberikan. Semakin baik kualitas layanan terhadap pasien maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien, dan berlaku sebaliknya jika kualitas layanan pada pasien kurang baik maka tingkat kepuasan pasien akan berkurang (Fadhurullah, 2018). Dalam penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa aspek-aspek tertentu dari layanan keperawatan, seperti komunikasi perawat-pasien, empati, perhatian terhadap kebutuhan pasien, dan kehadiran yang penuh, dapat berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Namun, dalam konteks lokal, penelitian tentang hubungan antara layanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap masih terbatas.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **Jenis penelitian**

Jenis rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode cross sectional.

### **Metode penelitian**

Analisis Univariat

gambaran karakteristik reponden

Tabel 4.1 Distribusi frekuensi karakteristik responden

No	Karakteristik	Frekuensi (f)	Presentase (%)
<b>1</b>	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	37	50,0 %
	Perempuan	37	50,0 %
	<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>
<b>2</b>	<b>Umur</b>		
	19 – 25 Tahun	9	12,2 %
	26 – 35 Tahun	13	17,6 %
	36 – 45 Tahun	13	17,6 %
	46 – 55 Tahun	22	29,7 %
	56 – 66 Tahun	17	22,9 %
	<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>
<b>3.</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	SD	10	13,5%
	SMP	14	18,9%
	SMA/Sederajat	34	45,9%
	Perguruan Tinggi	13	17,6%
	Belum/tidak sekolah	3	4,1%
	<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>
<b>4.</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Wiraswasta	19	25,7%
	Petani	13	17,5%
	PNS/Pegawai Pemerintah	10	13,5%
	Pegawai Swasta/BUMN	4	5,4%
	Ibu Rumah Tangga	16	21,6%
	Buruh	5	6,8%
	Belum/Tidak Bekerja	7	9,5%
	<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>
<b>5</b>	<b>Lama Perawatan</b>		
	>3 Hari	74	100%

<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

*Sumber : Data Primer 202*

Tabel 4.1 menunjukkan proporsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 37 orang dan perempuan 37 orang atau dengan rasio persentasi ( 50% : 50%). Berdasarkan kelompok umur, mayoritas responden berada pada kelompok umur 46-55 tahun dengan jumlah 22 orang (29,7%), dan yang paling sedikit berada pada kelompok umur 19-25 tahun sebanyak 9 orang (12,2%). Berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas responden merupakan lulusan SMA/Sederajat sebanyak 34 orang (45,9%), dan yang paling sedikit yaitu yang belum/tidak tamat sekolah sebanyak 3 orang (4,1%). Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 19 orang (25,7%), dan yang paling sedikit yaitu responden yang bekerja sebagai pegawai swasta/BUMN sebanyak 4 orang (5,4%). Sedangkan berdasarkan lama perawatan, seluruh responden menjalani rawat inap diatas 3 hari.

**Gambaran univariat layanan keperawatan**

Tabel 4.2 Distribusi Persepsi Responden Tentang dimensi Layanan Keperawatan Frekuensi layanan keperawatan.

Dimensi layanan Keperawatan	Frekuensi layanan keperawatan				Total	
	Bai		Kurang baik			
	f	%	f	%	f	%
Keandalan	63	85,1	11	14,9	74	100
Daya tanggap	67	90,5	7	9,5	74	100
Jaminan	68	91,9	6	9,1	74	100
Empati	70	94,6	4	5,4	74	100

<b>Bukti fisik</b>	63	85,	11	14,9	74	100
		1				

*Sumber : Data Primer 2024*

Berdasarkan data diatas, maka penilaian responden untuk lima aspek layanan keperawatan bisa disimpulkan berada pada kategori baik. Gambaran keseluruhan dari distribusi layanan keperawatan di rumah sakit Murni Teguh Medan dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3

Distribusi Frekuensi Layanan Keperawatan Secara Keseluruhan di Rumah Sakit Murni Teguh Medan

<b>Layanan Keperawatan</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Persentase</b>
Baik	65	87,8
Kurang Baik	9	12,2
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer 2024*

Pada tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan layanan keperawatan di Rumah Sakit Murni Teguh Medan menunjukkan bahwa 65 orang (87,8%) responden mempersepsikan mutu layanan.

**Analisis univariat tingkat kepuasan pasien**

Tabel 4.4 Distribusi jawaban responden berdasarkan 10 pernyataan terkait kepuasan pasien

<b>Tingkat Kepuasan Pasien</b>	<b>Frekuensi kepuasan pasien</b>						<b>Total</b>	
	<b>Tidak Puas</b>		<b>Kurang Puas</b>		<b>Puas</b>			
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Pernyataan 1	0	0	12	16,2	62	83,8	74	100
Pernyataan 2	3	4,1	11	14,9	60	81,0	74	100

						1	0	
Pernyataan 3	2	2,7	13	17,6	59	79,	74	10
						7	0	
Pernyataan 4	2	2,7	13	17,6	59	79,	74	10
						7	0	
Pernyataan 5	1	1,4	15	20,3	58	78,	74	10
						4	0	
Pernyataan 6	1	1,4	10	13,5	63	85,	74	10
						1	0	
Pernyataan 7	0	0	22	29,7	52	70,	74	10
						3	0	
Pernyataan 8	0	0	11	14,9	63	85,	74	10
						1	0	
Pernyataan 9	1	1,4	16	21,6	57	77,	74	10
						0	0	
Pernyataan 10	1	1,4	14	18,9	59	79,	74	10
						7	0	

*Sumber : Data Primer 2024*

Berdasarkan data diatas, maka penilaian responden untuk tingkat kepuasan pasien bisa disimpulkan berada pada kategori puas. Gambaran keseluruhan dari distribusi tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Murni Teguh Medan dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Murni Teguh Medan

<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Persentase</b>
Puas	62	83,8
Kurang Puas	12	16,2
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer 2024*

Pada tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien di rumah sakit Murni Teguh Medan mayoritas

menyatakan puas. Dari tabel tersebut terdapat 62 orang (83,8%) responden menyatakan puas dengan layanan keperawatan sedangkan yang menyatakan kurang puas ada sebanyak 12 orang (16,2%) responden.

Analisis bivariat hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien

Tabel 4.6. Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Murni Teguh Medan

Layanan Keperawatan	Kepuasan Pasien				Total		$p = 0,01$ $\alpha = 0,05$
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	59	79,7	6	8,1	65	87,8	
Kurang Baik	3	4,1	6	8,1	9	12,2	
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>83,8</b>	<b>12</b>	<b>16,2</b>	<b>74</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 4.6 bahwa dari 65 orang (87,8%), responden yang mengatakan layanan keperawatan baik, terdapat 62 responden (83,8%) yang puas dan 3 orang (4,1%) yang menyatakan tidak puas. Sedangkan dari 9 orang (12,2%) responden yang menyatakan layanan keperawatan kurang baik, semuanya menyatakan tidak puas.

Uji statistik *Chi-Square Test* yang dilakukan terhadap dua variabel yaitu antara variabel layanan keperawatan dengan variabel tingkat kepuasan pasien rawat inap diperoleh nilai  $p=0,01 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara layanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Murni Teguh Medan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Murni Teguh Medan. Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah peneliti lakukan, maka peneliti akan membahasnya sebagai berikut:

## **Data Umum**

Menggambarkan karakteristik responden penelitian di ruang rawat inap Rumah Sakit Murni teguh Medan dari tanggal 18 mei sampai tanggal 24 mei 2024. Karakteristik pasien rawat inap di rumah sakit Murni Teguh Medan yang dibahas meliputi: umur, Pendidikan, dan pekerjaan antara lain: jenis kelamin, umur, Pendidikan, pekerjaan dan lama perawatan.

- a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dari 74 orang pasien rawat inap yang dijadikan sebagai responden, peneliti memperoleh data pasien yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 37 orang (50 %), sedangkan pasien dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 37 orang (50%). Jumlah rasio responden berdasarkan jenis kelamin dapat disimpulkan memiliki angka perbandingan yang sama.
- b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Dari data hasil penelitian diperoleh variasi umur responden yang dikelompokkan dari umur 19-25 Tahun, 26-35 Tahun, 36-45 Tahun, 46- 55 Tahun, dan 56-66 Tahun. Berdasarkan hasil karakteristik responden dilihat dari kelompok umur, maka pasien rawat inap mayoritas berada pada kelompok umur 46-55 tahun yaitu sebanyak 22 orang (29,7%). Hal ini sejalan dengan hasil studi (AHA) tahun 2019, ditemukan bahwa kelompok usia 46-55 tahun merupakan salah satu yang paling dominan di antara pasien rawat inap. Studi ini menunjukkan bahwa individu dalam rentang umur ini sering American Hospital Association 53 memerlukan perawatan rawat inap karena berbagai kondisi kronis yang mulai berkembang pada usia paruh baya. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari & Rahayu, (2020) menjelaskan bahwa kelompok umur yang berada pada rentang usia 41-60 Tahun memiliki tingkat kepuasan tertinggi terhadap layanan keperawatan sebesar 72 %. Faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada kelompok umur ini termasuk pengalaman hidup yang lebih banyak, harapan yang berbeda, dan juga kebutuhan yang lebih tinggi terhadap dukungan emosional dan fisik yang diberikan oleh perawat. Sementara kelompok umur yang lebih muda cenderung memiliki tingkat kepuasan yang sedikit lebih rendah. Seseorang yang usianya tua umumnya lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pasien usia muda. Hal ini

yang menyebabkan pasien usia tua lebih cepat puas daripada pasien usia muda (Arifin et al., 2019).

- c. karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Dari data hasil penelitian di rumah sakit Murni Teguh Medan menunjukkan bahwa pasien rawat inap terbanyak merupakan lulusan SMA/Sederajat sebanyak 34 orang (45,9%) dan yang paling sedikit yaitu yang belum/tidak tamat sekolah sebanyak 3 orang (4,1%). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Sherly Tandi, et al (2023) yang menyebutkan bahwa tingkat pendidikan seorang pasien akan mempengaruhi kecenderungan kepatuhannya dalam menjalani terapi pengobatan ketika mengalami suatu penyakit. Lebih lanjut dalam penelitiannya menyebutkan bahwa responden dengan pendidikan akhir SMA/Sederajat cenderung 2,97 kali lebih patuh dibandingkan dengan yang berpendidikan akhir SD-SMP. Menurut Siagian dalam Ridwan (2019) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin besar keinginan dan harapannya pada kualitas sebuah layanan serta bersikap lebih detail dalam menilai sebuah layanan sehingga diperlukan sistem layanan yang berkualitas tinggi dalam memenuhi harapan tersebut. 54
- d. karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Dari hasil penelitian pada tabel 4.1 terlihat bahwa distribusi responden berdasarkan pekerjaan pasien rawat inap di rumah sakit Murni Teguh Medan mayoritas bekerja sebagai wiraswasta dengan jumlah 19 orang (25,7%) dan pada urutan kedua terdapat 16 orang pasien (21,6%) yang bekerja sebagai ibu rumah tangga sedangkan yang paling sedikit adalah pasien yang bekerja sebagai pegawai swasta/BUMN sebanyak 4 orang (5,4 %). Hal ini bisa dijelaskan bahwa status pekerjaan berhubungan dengan penilaian kualitas suatu produk atau jasa. Pasien dengan latar belakang pekerjaan yang lebih baik memungkinkan memperoleh informasi yang lebih baik terhadap produk atau jasa layanan,. Informasi tersebut dapat membantu seseorang untuk mengambil suatu keputusan dalam memanfaatkan layanan kesehatan maupun dalam memberi penilaian atas kualitas layanan keperawatan (Ruditya, 2018). Selain itu, jenis pekerjaan dapat mempengaruhi status ekonomi seseorang. Apabila seseorang mempunyai penghasilan diatas rata-rata, maka minat dan tuntutan dalam memilih layanan keperawatan juga meningkat serta cenderung memilih jasa

layanan kesehatan yang dianggapnya lebih baik atau berkualitas (Sembiring & Sinaga, 2022).

- e. karakteristik Responden Berdasarkan Lama Perawatan. Berdasarkan kriteria inklusi yang sudah ditetapkan peneliti, bahwa pasien yang dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap lebih dari 3 hari di rumah sakit Murni Teguh Medan. Alasan dari penentuan kriteria ini yaitu agar responden mampu memberikan penilaian secara objektif berdasarkan pengamatan dan pengalaman pasien selama menjalani rawat inap. Pasien yang menjalani perawatan lebih lama tentu saja lebih sering berinteraksi dengan para tenaga medis yang merawatnya. Selain itu, pasien juga dapat mengamati dari dekat bagaimana situasi didalam rumah sakit khususnya diruangan rawat inap. Namun demikian, lama perawatan juga dapat mempengaruhi persepsi pasien tentang kualitas dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Pasien dengan waktu perawatan yang pendek akan merasa lebih puas pada layanan yang diberikan, ketimbang pasien dengan waktu perawatan yang lama. Pasien yang dirawat lebih lama akan mengalami kelelahan fisik dan mental, yang dapat mempengaruhi persepsinya terhadap kualitas layanan keperawatan yang diterima (Hutahaean & Nababan, 2022).

### **Data Khusus**

Variabel hasil penelitian ini terdiri dari variable layanan keperawatan di rumah sakit Murni Teguh Medan, tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Murni Teguh Medan, dan hubungan layanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Murni Teguh Medan.

#### Layanan Keperawatan di Rumah Sakit Murni Teguh Medan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di rumah sakit Murni Teguh Medan yang mencakup 5 dimensi layanan keperawatan, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Keandalan (Realibility)

Keandalan adalah salah satu aspek penting dalam layanan keperawatan yang berkaitan dengan kemampuan tenaga keperawatan untuk memberikan layanan yang konsisten, tepat waktu, dan akurat sesuai kebutuhan pasien.

Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh peneliti di ruang rawat inap rumah sakit Murni Teguh Medan, pada aspek keandalan terdapat 11 (14,9%) responden memberi penilaian kurang baik dan 6 orang diantaranya memberikan penilaian buruk pada petugas dalam menangani pasien secara tepat waktu dan profesional. Sedangkan 63 (85,1%) responden memberikan penilaian baik pada aspek keandalan bagi perawat yang menangani pasien rawat inap. Meskipun secara umum aspek kehandalan mendapatkan penilaian baik dari responden, namun aspek ini 56 masih perlu mendapatkan perhatian lebih dari pihak rumah sakit Murni Teguh Medan agar tingkat kehandalan perawat semakin lebih baik. Pihak rumah sakit perlu memastikan bahwa perawat dilengkapi dengan pelatihan yang memadai, sistem yang mendukung, serta lingkungan kerja yang memungkinkan mereka untuk memberikan perawatan yang berkualitas secara konsisten.

Dari hasil penelitian yg dilakukan oleh Sower et al. (2021) menunjukkan bahwa aspek keandalan dalam layanan keperawatan berdampak signifikan pada persepsi keseluruhan pasien terhadap kualitas layanan keperawatan yang diterima, serta pada keputusan pasien untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit tersebut di masa depan.

Pada Penelitian lain yang dilakukan oleh Manzoor et al. (2019) menyimpulkan bahwa keandalan layanan keperawatan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Keandalan dianggap sebagai faktor penting dalam menciptakan hubungan jangka panjang dengan pasien. Pasien yang merasakan keandalan layanan yang baik akan lebih puas dan cenderung kembali ke rumah sakit atau merekomendasikannya kepada orang lain.

b. Daya tanggap

(Responsiveness) Daya tanggap (responsiveness) adalah salah satu komponen penting dalam layanan keperawatan, yang mencakup kemampuan dan kesiapan tenaga kesehatan untuk merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan efektif. Dalam konteks keperawatan, daya tanggap tidak hanya berarti kecepatan dalam merespon permintaan atau keluhan pasien, tetapi juga kemampuan untuk memberikan perhatian yang penuh, serta memberikan informasi dan solusi yang tepat sesuai dengan kondisi pasien.

Berasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di ruang rawat inap rumah sakit Murni Teguh Medan diperoleh data untuk aspek daya tanggap sebanyak 7 orang pasien memberi nilai kurang baik pada layanan keperawatan dan 67 orang pasien menilainya dengan kategori baik. Pada aspek ini secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa daya tanggap perawat dalam menangani pasien Rawat inap sudah terpenuhi secara baik. Pihak Rumah Sakit diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan capaian tersebut demi memenuhi harapan pasien dalam mendapatkan layanan keperawatan yang lebih berkualitas.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadilah & Yusianto (2019) menyatakan bahwa, perawat yang dapat menanggapi keluhan pasien dengan cepat dan tepat dapat menurunkan angka kematian yang diakibatkan oleh kondisi darurat. Dengan demikian, perawat diharapkan dapat meningkatkan kecepatannya dalam memberikan layanan kepada pasien terutama bagi mereka yang berada dalam kondisi darurat.

Penelitian yang dilakukan oleh Han et al. (2020) menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan respon cepat dari perawat akan memiliki tingkat stres yang lebih rendah dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan respon lambat dari perawat. Hal ini menggarisbawahi pentingnya daya tanggap perawat dalam memberikan kenyamanan psikologis bagi pasien.

c. Jaminan (Assurance)

Jaminan (assurance) merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas layanan keperawatan yang mencakup kompetensi, sikap profesional, rasa aman, dan kemampuan perawat untuk menciptakan rasa percaya pada pasien. Jaminan dalam konteks keperawatan berarti memastikan bahwa pasien merasa aman, terlindungi, dan mendapatkan perawatan terbaik dari perawat yang kompeten dan memiliki pengetahuan serta keterampilan yang memadai. Dimensi ini sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan keperawatan, yang pada gilirannya berkontribusi pada kepuasan pasien. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di ruang rawat inap rumah sakit Murni Teguh Medan, terdapat 68 orang pasien memberi penilaian baik pada aspek jaminan dan 6 orang pasien memberi penilaian pada kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek jaminan yang diharapkan oleh pasien rawat inap di rumah sakit Murni Teguh Medan secara umum sudah

terpenuhi dengan baik. Namun demikian, aspek jaminan dalam setiap layanan keperawatan masih perlu ditingkatkan dan dilaksanakan secara konsisten oleh pihak rumah sakit demi memenuhi kebutuhan pasien rawat inap secara maksimal. Penelitian yang dilakukan oleh Yahya dan Aisyah (2020) menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan oleh perawat, terutama terkait dengan kemampuan mereka dalam memberikan penjelasan yang jelas dan menenangkan dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang mereka terima. Penelitian yang dilakukan oleh Hosseini et al. (2022) terkait pengaruh jaminan terhadap pengalaman pasien di unit rawat inap rumah sakit di Iran menunjukkan bahwa pasien yang merasakan jaminan dari perawat mereka, terutama dalam hal kompetensi medis dan komunikasi yang efektif, pasien akan merasa lebih tenang dan lebih percaya bahwa mereka menerima perawatan yang optimal ketika perawat dapat memberikan informasi yang jelas dan meyakinkan.

Berdasarkan uraian tersebut maka, peningkatan jaminan dalam layanan keperawatan harus menjadi prioritas dalam manajemen pelayanan kesehatan. Pendidikan dan pelatihan berkelanjutan bagi tenaga keperawatan diperlukan untuk meningkatkan kompetensi profesional, keterampilan komunikasi, dan kemampuan perawat dalam memberikan perawatan yang aman dan meyakinkan.

d. Empati (Empathy)

Dalam layanan keperawatan, empati bukan hanya sekadar menunjukkan perhatian, melainkan juga kemampuan untuk menempatkan diri dalam posisi pasien dan memahami perasaan serta kekhawatiran pasien secara mendalam.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti di ruang rawat inap Rumah Sakit Murni Teguh Medan, pada aspek empati terdapat 70 orang pasien rawat inap memberi penilaian dengan kategori baik dan 4 orang pasien menilainya kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek 59 empati merupakan dimensi dengan perolehan nilai tertinggi dari responden jika dibandingkan dengan 4 aspek lain dalam penelitian ini. Selanjutnya dapat dijelaskan bahwa aspek empati yang ditunjukkan oleh perawat di ruang rawat inap rumah sakit Murni Teguh Medan secara umum mempersepsikan kepuasan pasien atas layanan keperawatan yang mereka terima.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Batarbutar R, & Fathi A. (2018) di Ruang Rawat Inap RSUD H. Adam Malik Medan menyatakan bahwa perawat yang bersikap empati kepada pasien, kemungkinan besar dapat mempercepat kesembuhan pasien karena kesembuhan pasien tidak sepenuhnya bergantung pada obat yang diberikan, namun sikap empati perawat dapat membuat pasien merasa nyaman dan tenang yang pada akhirnya mempermudah proses kesembuhan penyakitnya. Selanjutnya Batarbutar menjelaskan bahwa aspek empati merupakan bagian terpenting dari sebuah layanan keperawatan yang patut diperhatikan oleh setiap lembaga pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan empati dalam layanan keperawatan maka fokus utama adalah pelatihan dan pengembangan profesional perawat. Program-program pendidikan yang menekankan pada keterampilan interpersonal dan komunikasi dapat membantu perawat untuk memberikan layanan yang lebih holistik dan berpusat pada pasien.

e. Bukti Fisik (Tangible)

Bukti fisik merupakan salah satu elemen penting dalam penyediaan layanan kesehatan, terutama dalam keperawatan. Bukti fisik merujuk pada lingkungan fisik, fasilitas, dan peralatan yang mendukung proses pelayanan kesehatan. Dalam konteks layanan keperawatan, bukti fisik mencakup segala hal yang dapat diamati oleh pasien, seperti kebersihan ruang perawatan, kenyamanan fasilitas, serta ketersediaan alat-alat medis. Kualitas layanan keperawatan sendiri sering diukur berdasarkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima, yang dipengaruhi oleh bukti fisik tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti di ruang rawat inap Rumah Sakit Murni Teguh Medan masih terdapat 11 orang pasien yang memberi nilai kurang baik pada aspek bukti fisik dan 63 orang pasien memberi penilaian dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa kualitas bukti fisik memiliki dampak langsung terhadap persepsi pasien atas kualitas layanan keperawatan. Ketika bukti fisik memadai dan sesuai dengan harapan, pasien cenderung merasa lebih nyaman dan percaya bahwa mereka menerima layanan yang berkualitas. Menurut Wiryatmo & Pratiwi (2016), menyatakan bahwa fasilitas dan lingkungan Rumah Sakit berpengaruh terhadap kenyamanan seseorang yang dirawat di Rumah Sakit, karena dengan lingkungan yang luas dan nyaman akan merangsang kesembuhan serta berdampak terhadap kepuasan

pasien. Fasilitas rumah sakit yang lengkap, bersih, nyaman, dan fungsional dapat membuat pengalaman rawat inap pasien menjadi lebih baik. Pasien yang merasa nyaman dengan lingkungan fisik akan lebih puas dan lebih cepat pulih karena tidak terganggu oleh kondisi lingkungan yang buruk. Selanjutnya, pasien juga cenderung lebih puas ketika mereka dirawat di rumah sakit yang memiliki teknologi dan alat medis yang memadai serta mendukung perawatan mereka secara efektif. Selain itu, fasilitas tambahan seperti ruang tunggu yang nyaman, area hiburan atau relaksasi, akses Wi-Fi, kantin, ruang ibadah, dan taman juga dapat meningkatkan pengalaman pasien. Fasilitas-fasilitas ini membuat pasien dan keluarga mereka merasa lebih nyaman selama masa rawat inap, sehingga meningkatkan kepuasan terhadap layanan keperawatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari et al. (2021) menemukan bahwa pasien yang dirawat di fasilitas yang lebih modern dan dilengkapi dengan peralatan medis canggih berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas keperawatan dibandingkan pasien di rumah sakit dengan fasilitas yang lebih sederhana. Hal ini menunjukkan bahwa modernitas fasilitas turut mempengaruhi kepuasan pasien atas layanan keperawatan yang diterimanya.

Selanjutnya menurut penelitian yang dilakukan oleh Lee et al. (2019) di Taiwan menunjukkan bahwa desain ruang perawatan dan suasana lingkungan (misalnya, pencahayaan, kenyamanan suhu, dan kebisingan) memiliki pengaruh besar pada persepsi pasien terhadap kualitas layanan keperawatan. Pasien yang berada di ruang yang nyaman dan tenang merasa lebih puas dengan layanan keperawatan yang diberikan.

### **Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Murni Teguh Medan**

Kepuasan pasien adalah kriteria hasil evaluasi dari mutu layanan keperawatan yang diberikan dan ditentukan berdasarkan pengalaman seseorang. Kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan akan berpengaruh terhadap layanan kesehatan secara menyeluruh. Pasien akan mempersepsikan apakah layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau tidak. Kemudian, pasien akan memberikan respon kepuasan maupun ketidakpuasan terhadap layanan keperawatan yang mereka terima (Pasalli' & Patattan, 2021).

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan di ruang rawat inap Rumah Sakit Murni Teguh Medan menunjukkan bahwa terdapat 62 (83,8%) pasien yang merasa puas

dengan layanan keperawatan dan sebanyak 12 (16,2%) pasien yang menyatakan kurang puas atas layanan keperawatan yang diterima. Faktor utama yang menyebabkan persepsi pasien merasa kurang puas pada layanan keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit Murni Teguh Medan disebabkan oleh lima aspek layanan keperawatan yang masih belum terpenuhi secara maksimal. Kelima aspek tersebut adalah Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti fisik.

Jika hasil penelitian ini dibandingkan dengan target kepuasan pasien yang sudah ditetapkan oleh pihak rumah sakit Murni Teguh Medan sebesar  $\geq 90\%$  (2023) tentu saja masih jauh dari target. Namun demikian, penelitian ini tidak sepenuhnya menjadi gambaran dari kualitas layanan keperawatan di rumah sakit Murni Teguh Medan. Masih banyak faktor lain yang turut mempengaruhi penilaian pasien atas layanan keperawatan yang mereka terima, misalnya jumlah sampel dalam penelitian ini yang masih sedikit, bentuk kebijakan yang di terapkan oleh pihak rumah sakit, kategori pasien yang diberi tindakan perawatan, dan 62 harapan pasien pada layanan keperawatan yang terlalu tinggi, sehingga mereka memberikan penilaian yang kurang baik pada layanan keperawatan. Hal ini tentu saja masih membutuhkan penelitian lebih lanjut agar gambaran utuh dari kepuasan pasien atas layanan keperawatan di rumah sakit Murni Teguh Medan bisa didapatkan.

### **Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Murni Teguh Medan.**

Berdasarkan uraian analisis univariat dan bivariat serta hasil uji statistik Chi-Square Test yang dilakukan sesuai dengan analisa Fisher Exact Test diperoleh nilai  $p=0,01 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit Murni Teguh Medan secara signifikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitiannya Harahap (2019), tentang hubungan mutu layanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan didapatkan hasil mayoritas responden mengatakan mutu layanan keperawatan baik dan termasuk dalam kategori puas sehingga ada hubungan yang signifikan antara mutu layanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Basri & Abdillah (2021), menyatakan bahwa bahwa ada hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di

RSUD Sekarwangi Sukabumi. Lebih lanjut dijelaskan bahwa semakin baik penilaian seseorang terhadap sikap perawat, maka kepuasan pasien akan meningkat. Sikap perawat akan berdampak pada timbulnya kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan yang diterima. Pasien dikatakan puas jika layanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan harapan atau melampaui harapan yang diinginkan. Apabila layanan keperawatan yang diterima tidak sesuai dengan harapan maka pasien merasa tidak terpuaskan.

Penelitian yang dilakukan oleh Silfiana (2023), menyatakan bahwa ada hubungan antara mutu layanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung. Pada 63 penelitian ini menjelaskan tentang tingginya tuntutan masyarakat akan layanan keperawatan serta munculnya persaingan disetiap Rumah Sakit, menuntut perawat harus mampu bersaing dalam memberikan jasa layanan keperawatan yang berkualitas di ruang rawat inap.

Layanan keperawatan yang tidak dikelola dengan baik akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Tingkat kepuasan sedang dapat menjadi rendah apabila rumah sakit tidak memperbaiki kualitas layanannya. Pada dasarnya kepuasan pasien adalah suatu prioritas yang akan membantu perawat dalam memberikan layanan keperawatan agar pasien mau berpartisipasi selama perawatan. Layanan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan. Pelayanan kesehatan khususnya layanan keperawatan harus kompeten dan memperhatikan kebutuhan pasien dan menghargai pasien. Pelayanan yang memberikan kesan baik akan meningkatkan kepuasan pasien (Nurjanah, & Dwi, R, 2020).

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa: Layanan keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit Murni Teguh Medan pada umumnya baik. Kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Murni Teguh Medan berdasarkan layanan keperawatan yang diberikan, rata-rata responden menyatakan puas. Layanan keperawatan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan (realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) di ruang rawat inap rumah sakit Murni Teguh Medan pada umumnya baik dan tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas. Dari hasil analisa diperoleh bahwa terdapat

hubungan layanan keperawatan dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di rumah sakit Murni Teguh Medan

## **5. DAFTAR PUSTAKA**

Anggia, P., Yandi, S., dan Mahata, I. (2020). Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Terhadap Kualitas Dua Fasilitas Pelayanan Kesehatan Gigi. *Padjadjaran Journal of Dental Researchers and Students*, 4 (1)

Barbara, K. (2010). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses dan Praktik*. Jakarta: EGC.

Basri, & Abdillah. (2021). Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Kis Bpjs Di Ruang Rawat Inap RSUD Sekarwangi Sukabumi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 12(1), 51–62.

Buchanan, J., Dawkins, P., & Lindo, J. L. M. (2015). Satisfaction with nursing care in the emergency department of an urban hospital in the developing world: A pilot study. *International Emergency Nursing*, 1–7

Djaali. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara

Etlidawati, H. D. Y., & Handayani, D. Y. (2017). Hubungan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional. *Medisains*, 15(3), 142– 147.

Fadhurullah, L. (2018). Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 6(1), 81–91. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/psikoneo/article/view/4531>

<https://medicalebook.id/news/prinsip-prinsip-program-menjaga-mutu/>

Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(1), 35.

Harahap, E. (2019). *Kata Kunci : Pelayanan Keperawatan dan kepuasan pasien*. 1, 6–10.

Kemendes RI. (2023). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*

Kesmas, J., No, V., Antara, H., Jasa, M., & Kesehatan, P. (2018). Kualitas merupakan sekumpulan dari yang telah diperolehnya semasa dalam menerima pelayanan

sesuai dengan apa yang telah menjadi harapannya ( Pohan , 2007 ). Jika Pasien merasa tidak puas maka pasien tersebut akan melakukan pengajuan Komplain . Apabila komplain. 7(5).

Kotler, P. dan Amstrong, G. 2019. Prinsip Prinsip Pemasaran. Edisi 15. Jilid 3.

Erlangga, Jakarta

Lee, T. S., et al. (2019). "The Effect of Physical Environment on Patient Perception of Nursing Service Quality: Evidence from Taiwan." *Healthcare Design Journal*, 15(2), 95-102.

Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan dan Manageman* Vol. 1 No.1, 1-7.

Marthalena, Y., & Nuryanto, M. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Kartini Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2015. *Ekombis Sains Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Bisnis Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai*, 02(02), 151-168.

Mudlikah, S. et al. (2020) „Hubungan antara Kepuasan Pasien dengan Minat Penggunaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pegantenan Pamekasan“, *Jurnal Kebidanan Midwiferia*, 6(1), pp. 1-6.

Nurjanah, & Dwi, R. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang IBS RSUD Kota Salatiga. *Universitas Widya Husada Semarang*, 5(2), 1-6.

Nur Rofiah (2019) „Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019“, Diss. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara [Preprint].

Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi.4*. Jakarta: Salemba Medika.

Pasalli, A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14-19.  
<https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>

Polit, D. F., & Beck, C. T. (2012). *Nursing Research Principles And Methods (Sevent Ed)*.

Lippincott Williams & Wilkins.

- Prihatiningsih, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Tk. Iv 05.07.02 Kediri. *Mediasosian*, Vol. 1(1), hal. 20- 31.
- Rokom. (2021). Kenyamanan dan Fasilitas Layanan Medis di RS, Bantu Percepat Kesembuhan Pasien. *Kenyamanan dan Fasilitas Layanan Medis di RS, Bantu Percepat Kesembuhan Pasien – Sehat Negeriku (kemkes.go.id)*
- Roy Rocky Suprpto Baan (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rs. Bahagia Makassar. *Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*. Volume 5, Nomor 01, Juni 2020.
- Salamah, Ummu and Rustiana, E. (2017) „Meningkatkan mutu pelayanan medik melalui koordinasi antar unit dan profesionalisme petugas (Studi pada RSUD Dr. Slamet-Garut)“, *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 38–47.
- Saputra, A. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjar Baru. *Borneo Nursing Journal*.
- Sellang, Kamarudin, H Jamaluddin dan A. Mustanir. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media.
- Seiffert. (2020). Indicators of effectiveness of nursing care in the dimension of patient safety. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73(3), e20180833.
- Sesrianty et al. (2019) „Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan“, *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis’s Health Journal)*, 6(2), pp. 116–126. doi: 10.33653/jkp.v6i2.317.
- Silfiana, A. (2023). The Relationship Of Patient Satisfaction To Nursing Services In The Treatment Room Of Sawerigading Hospital , Palopo. *Jurnal Kesehatan Luwu Raya*, 9(2), 29–33.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. 10(Siti 2018), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Syahfitriani, et al. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas

Pelayanan Perawat. Indonesian Journal of Nursing Health Science , 5 (2), 149-157.

Undang-undang kesehatan Republik Indonesia No. 17 Tahun 2023

Wallace, E., Salisbury, C., Guthrie, B., Lewis, C., Fahey, T., & Smith, S. M. (2015). Managing patients with multimorbidity in primary care.

General Internal Medicine, 30(8), 1050-1058

Watson, J. (2019). Theory of Human Caring. Danish Clinical Nursing Journal. Online: [www.uchsc.edu/nursing/caring](http://www.uchsc.edu/nursing/caring)

Wilhelmina Kosnan (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi (Jeba) Volume 21 Nomor 04 Tahun 2019.

Wiryatmo, H. P., & Pratiwi, A. (2016). Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Terhadap Asuhan Keperawatan antara Metode Fungsional dan Alokasi Pasien di Rumah Sakit Islam Surakarta. Berita Ilmu Keperawatan, 2(2), 57-62

Wulandari, N., et al. (2021). "The Role of Physical Facilities in Enhancing Patient Satisfaction in Nursing Care Services in Indonesian Hospitals." Journal of Health and Nursing Manageme