



PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG SAFA RSUD HARAPAN DAN DOA KOTA BENGKULU

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSING SERVICES AND THE LEVEL OF SATISFACTION OF INPATIENTS IN THE SAFA ROOM OF HARAPAN AND PRAYER HOSPITAL, BENGKULU CITY

Dian Dwiana Maydinar^{1*}, Loren Juksen², Neni Triana³ Cici Sintia
Wulandari⁴

¹Program Studi S1 Keperawatan STIKES Tri Mandiri Sakti Bengkulu
Email : maydinardian@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dialami pasien sebagai akibat dari proses pemberian pelayanan kesehatan yang memenuhi harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Ruang Safa RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu. Jenis penelitian ini menggunakan *survey analitik* yaitu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang variable independen dan variable dependen dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah jumlah keseluruhan yang berkunjung di Ruang Rawat Inap ruang Safa RSHD Kota Bengkulu pada bulan juli 2023. Pengambilan sampel dengan menggunakan tehnik *accidental sampling*. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, data dianalisis menggunakan analisis univariat dan analisis bivariate dengan *Contingensi Coefficient (C)*. Hasil dari penelitian ini Dari 30 responden diketahui Dari 11 orang pelayanan keperawatan kurang baik terdapat 5 (45,5%) orang pasien kurang puas dan 6 (54,5%) orang pasien puas; Dari 30 responden diketahui dari 19 (94,7%) orang pelayanan keperawatan baik terdapat 1 (5,3%) orang pasien kurang puas dan 18 (94,7%) orang pasien puas; Ada hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang safa RSUD harapan dan doa kota Bengkulu. Kata Kunci : Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Patient satisfaction is the level of satisfaction experienced by patients as a result of the process of providing health services that meet their expectations. This study aims to determine the relationship between nursing services and the level of patient satisfaction in the Safa Room of Harapan and Prayer Hospital, Bengkulu City. This type of research uses an analytic survey, namely research conducted to obtain an overview of the independent and dependent variables using a cross sectional approach. The population in this study is the total number who visited the Inpatient Room of the Safa Room RSHD Bengkulu City in July 2023. Sampling used the accidental sampling technique. The data used are primary data and secondary data, data were analyzed using univariate analysis and bivariate analysis with Contingency Coefficient (C). The results of this study showed that from 30 respondents, out of 11 nursing services, there were 5 (45.5%) unsatisfied patients and 6

(54.5%) satisfied patients; Of the 30 respondents, it was known that out of 19 (94.7%) good nursing services, there were 1 (5.3%) unsatisfied patients and 18 (94.7%) satisfied patients; There is a significant relationship between nursing services and the level of patient satisfaction in the couch room at Harapan and Doa Hospital, Bengkulu City.

Keywords : Nursing Services, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan penilaian atau persepsi seseorang yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan yang dia rasakan kemudian dibandingkan dengan harapannya (Kotler *et al.*, 2016). Menurut data WHO diseluruh amerika serikat dan eropa Kepuasan Konsumen memainkan peran yang semakin penting dalam kualitas reformasi perawatan dan kesehatan. Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan diberbagai Negara, tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4% di india 34,4 % sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8%, tepatnya dimaluku tengah. Selain itu di Provinsi Bengkulu juga menunjukkan kepuasan pasien yang kurang baik salah satunya dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Sasmita *et al.*, (2020) tepatnya dirumah sakit M Yunus Kota Bengkulu mendapatkan hasil 50,0% responden mengatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan.

Kepuasan pasien merupakan respons emosional, efektif dan evaluatif yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan yang di berikan tenaga kesehatan serta harapan dari pasien terhadap pelayanan yang diterima tersebut. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang dimiliki akibat dari menerima kinerja pelayanan kesehatan kemudian membandingkan dengan harapannya

(Hasyim, 2019). Kepuasan pasien dijadikan tolak ukur guna meningkatkan kualitas pada mutu pelayanan yang kemudian menjadi alasan utama bagi puskesmas untuk dapat melaksanakan perubahan menjadi lebih baik lagi (Taekab *et al.*, 2019).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor Ketidakpuasan disebabkan oleh beberapa hal diantaranya mahalnya biaya pelayanan kesehatan, masih kurangnya fasilitas pelayanan, lamanya pelayanan kesehatan yang diberikan dan kurang memuaskan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan (Maulana, 2013). Sedangkan faktor yang mempengaruhi kepuasan menurut Muninjaya (2011) yaitu : cepat tanggap (*responsiveness*), 2) keandalan (*reliability*), 3) empati (*empathy*), 4) bukti fisik (*tangible*), 5) jaminan (*assurance*). Menurut Puguh (2013), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu faktor karakteristik produk, faktor harga, faktor pelayanan, faktor lokasi, faktor fasilitas, faktor image, faktor desainvisual, faktor suasana, faktor komunikasi. Berdasarkan beberapa sumber diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah pelayanan keperawatan.

Berdasarkan hasil penelitian widya mengatakan bahwa pelayanan keperawatan yang baik berhubungan dengan kepuasan pasien jika pelayanan yang diterima pasien baik maka akan

semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Jika kepuasan pelayanan keperawatan dirasakan baik oleh pasien, maka akan memicu pasien kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut saat membutuhkan nya, kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi (Gala, 2020).

Berdasarkan Survey awal yang dilakukan peneliti pada 10 orang pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan di RSUD Harapan dan Doa kota Bengkulu informasi bahwa 6 orang pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanan petugas kesehatan yang kurang ramah sehingga mereka merasa kurang nyaman melakukan pemeriksaan kesehatan di Rumah sakit dan 4 orang pasien mengatakan kurang puas karena tidak dilayani dengan baik, pelayanan yang lambat oleh petugas kesehatan RSUD Harapan Dan Doa kota Bengkulu kurang baik.

Rumusan masalah penelitian apakah ada hubungan pelayanan Keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang safa RSUD Harapan Dan Doa Kota Bengkulu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat

kepuasan pasien rawat inap di RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan survey analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah jumlah keseluruhan yang berkunjung di Ruang Rawat Inap ruang Sfa RSHD Kota Bengkulu pada bulan juli 2023. pengambilan sampel dengan menggunakan tehnik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik analisis data menggunakan Analisa Univariat dan Analisis Bivariat dengan uji *Chi – Square (Fisher’ Exact Test)*, untuk mengetahui keeratan hubungannya digunakan uji statistik *Contingensi Coefficient (C)*.

HASIL PENELITIAN

1. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mendapatkan gambaran distribusi frekuensi dari variabel yang di teliti baik variabel independen (Pelayanan keperawatan) maupun variabel dependen (kepuasan pasien) di RSUD Harapan dan Do’a Kota Bengkulu.

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Pelayanan Keperawatan di ruang inap ruang safa RSUD Harapan Dan Doa Kota Begkulu

	<i>Frequency</i> (<i>f</i>)	<i>Percent</i> (%)
Kurang baik	11	36.7%
Baik	19	63.3%
Total	30	100%

Dari tabel di atas dapat diketahui Pelayanan Keperawatan kurang baik berjumlah 11 orang (36,7%), Pelayanan Keperawatan baik berjumlah 19 orang (63,3%).

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien Rawat Inap di ruang safe RSUD Harapan Dan Doa Kota Bengkulu

	<i>Frequency</i> (<i>f</i>)	<i>Percent</i> (%)
Tidak puas	6	20.0%
Puas	24	80.0%
Total	30	100%

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa 80% Pasien mengatakan puas dan 20%, Pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanan keperawatan yang didapatkan di ruang safe RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu.

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah metode yang digunakan untuk melihat adakah hubungan antara variabel *independent* (pelayanan keperawatan) dan variabel

dependen (Kepuasan pasien). Dengan melihat hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang safe RSUD Harapan dan Doa kota bengkulu maka analisis data dengan analisis *Chi – Square (Exact Fisher’s)* untuk mengetahui keeratan hubungan digunakan uji statistic *Contingency Coefficient (C)* yang dapat dilihat pada table tabulasi silang dibawah ini:

Tabel 3
Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang safe RSUD Harapan Dan Doa Kota Bengkulu

Pelayanan keperawatan	Kepuasan pasien						P	C	OR
	Kurang Puas		Puas		Total				
	f	%	F	%	f	%			
Kurang Baik	5	45,5	6	54,5	11	100	0,001	0,550	0,778
Baik	1	5,3	18	94,7	19	100			
Total	6	20,0	24	80,0	30	100			

Dari 11 orang pelayanan keperawatan kurang baik terdapat 5 (45,5%) orang pasien kurang puas dan 6 (54,5%) orang pasien puas, dari 19 (94,7%) orang pelayanan keperawatan baik terdapat 1 (5,3%) orang pasien kurang puas dan 18 (94,7%) orang

pasien puas. Karena tabel kontingensi 2x2 dan syarat uji Chi-square tidak terpenuhi (*2 cells (50,0%) have expected count less than 5*) maka digunakan Uji *Exact Fisher’s*.

Untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan

kepuasan pasien rawat inap di ruang safa RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu digunakan uji *Chi – Square (Exact Fisher's)*. Hasil uji *Chi – Square (Exact Fisher's)* didapat nilai $p\text{-value} = 0,016 < 0,05$ signifikan, berarti terdapat perbedaan kepuasan pasien antara pelayanan keperawatan kurang baik dan pelayanan keperawatan baik, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Kesimpulan : Ada hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap di ruang safa RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu.

Hasil uji *Contingency Coefficient* didapat nilai $C=0,436$ dengan $p\text{-value}=0,008<0,05$ berarti signifikan, nilai C tersebut dibandingkan dengan nilai $C_{\max} = 0,707$ (nilai m adalah nilai terendah dari baris atau kolom). Jadi nilai $C = 0,61$, karena nilai ini terletak dalam interval $0,60-0,80$ maka kategori hubungan erat.

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 30 orang pasien terdapat 11 orang (36.7%) dengan pelayanan keperawatan kurang baik dan 19 orang (63.3%) dengan pelayanan keperawatan baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan keperawatan yang dilakukan perawat di RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu sudah cukup baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismuntania (2020) mengatakan 87,9% pelayanan keperawatan yang dilakukan perawat di RSUD Tg Abdullah Syafi'i Beureunuen kabupaten Pidie baik dan 27,0% pelayanan keperawatan kurang baik. Begitupun hasil dari penelitian Fadilah *Et al.* (2021) 93.3% pelayanan

keperawatan di Rungan rawat inap KH.Abdurrahman Wahid RSI NU Demak baik dan 23.8% pelayanan keperawatan kurang baik. Berdasarkan penelitian Nany (2019) mengatakan 43.2% pelayanan keperawatan di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2016 baik dan 56.8 % kurang baik. Sejalan dengan Librianty (2019) mengatakan, untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peranan yang cukup penting ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 30 responden yang ada di ruang rawat inap ruang safa RSUD Harapan Dan Doa Kota Bengkulu dapat diketahui 80.0% mengatakan puas dengan pelayanan keperawatan yang diterima di ruang rawat inap ruang safa RSUD Harapan Dan Doa Kota Bengkulu Dan 20.0% mengatakan kurang puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap yang berobat di ruang safa RSUD Harapan Dan Doa kota Bengkulu merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diterimanya. Hal ini bisa dilihat dari jawaban responden yang mengisi kuesioner tentang kepuasan pasien .

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Andrianti & Marlina (2022) di rumah sakit umum Zainal Arifin diketahui bahwa 47,2% mengatakan puas dan 16,5% mengatakan sangat puas, dan terdapat 36.3% mengatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Zainal Arifin. Adapun hasil penelitian dari Agusianita *et al* (2023) yaitu 57,41% mengatakan puas dengan pelayanan

kesehatan dan 42.59 % mengatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Rafflesia Bengkulu. Adapun hasil penelitian dari Sasmita *et al.* (2020) yaitu 50,0 % mengatakan puas dan 50,0% mengatakan kurang puas terhadap pelayanan keperawatan di ruang Seruni RSUD Dr.M.Yunus Bengkulu.

Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Harapan dan Doa kota Bengkulu bahwa dari 11 orang pelayanan keperawatan kurang baik terdapat 5 (45,5%) orang pasien kurang puas dan 6 (54,5%) orang pasien puas, dari 19 (94,7%) orang pelayanan keperawatan baik terdapat 1 (5,3%) orang pasien kurang puas dan 18 (94,7%) orang pasien puas. Karena tabel kontingensi 2x2 dan syarat uji Chi-square tidak terpenuhi (*2 cells (50,0%) have expected count less than 5*) maka digunakan Uji *Exact Fisher's*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ismuntania (2020) menunjukkan bahwa dari 33 responden dengan layanan keperawatan baik, 29 responden merasa puas sedangkan 37 responden dengan layanan keperawatan kurang baik terdapat 27 responden merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan di ruang penyakit dalam wanita Rumah Sakit Umum Daerah Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie. Begitupun dengan hasil penelitian Freny *et al.* (2023) mengatakan 17 (39,5%) pasien yang merasa pelayanan keperawatan kurang baik, sedangkan 26 (60,5%) mengatakan pelayanan keperawatan baik di Puskesmas Torue .

Hasil uji *Contingency Coefficient* didapat nilai $C=0,436$ dengan $p\text{-value}=0,008<0,05$ berarti signifikan,

nilai C tersebut dibandingkan dengan nilai $C_{max} = 0,707$ (nilai m adalah nilai terendah dari baris atau kolom). Jadi nilai $C = 0,61$, karena nilai ini terletak dalam interval 0,60-0,80 maka kategori hubungan erat. Artinya pelayanan keperawatan yang dilakukan perawat sangat mempengaruhi erat kepuasan pasien rawat inap di ruang safe RSUD Harapan Dan Doa Kota Bengkulu

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Rohita (2017) dengan hasil $p\text{-value} = 0,000$ dan taraf kepercayaan 0,05, hasil ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruangan IGD RSU Dr. Slamet Garu. Hasil penelitian sejalan dengan Freny rafika *et al.* (2023) didapatkan hasil uji statistik dengan *chi-square (pearson chi square)* didapatkan $p\text{ value} = 0,001$. Hal ini berarti $p\text{ value} < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Torue Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong.

Penelitian ini juga didukung oleh Nany Librianty (2018) berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% didapatkan $P\text{ value} = 0,021$ ($p < 0,05$) artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sungai Sirih Kab. Kuansing tahun 2016. Hasil penelitian Desimawati (2013) tentang hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember menunjukkan bahwa hasil uji statistik dengan *chi-square* didapatkan $p\text{ value} = 0,018 < 0,05$ yang berarti H_a

gagal ditolak dan H0 diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sumpalsari Kabupaten Jember.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari 30 responden diketahui Dari 11 orang pelayanan keperawatan kurang baik terdapat 5 (45,5%) orang pasien kurang puas dan 6 (54,5%) orang pasien puas.

Dari 30 responden diketahui dari 19 (94,7%) orang kepuasan pasien terdapat 1 (5,3%) orang pasien kurang puas dan 18 (94,7%) orang pasien puas

Ada hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang sifa RSUD harapan dan doa kota Bengkulu. Nilai $P=0,016$ Dan hasil uji contingency coefficient didapat nilai $C=0,061$.

SARAN

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti dalam melakukan penelitian yang tidak hanya berkaitan dengan Beban kerja, tetapi meneliti faktor-faktor lain seperti lingkungan kerja, SDM, Reward, Status gizi, dan lain-lain yang berhubungan dengan produktivitas kerja menggunakan metode penelitian lain dan tempat penelitian yang berbeda

DAFTAR PUSTAKA

Agusianita, A., Nuru, H., & Metasari, D. (2023). Analisis Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien JKN Rawat Inap di Rumah Sakit Rafflesia. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 7(1), 10-18.

ANCC Accreditation (American Nursing Credentialing Centre), 2017, Nursing Skills Competency Program: Application Handbook, Terjemahan: Program kompetensi ketrampilan perawat: Buku saku aplikasi, nursecredentialing.org

Andriani, A. (2017). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diruangan poli umum puskesmas bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45-52.

Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi.

Andriani, M., Andriani, A., Destri, N., & Annur, F. D. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap Interne Dan Bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*, 13(1), 269-275.

Andrianti, S., & Marlina, F. (2022). Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit zainal arifin kota Bengkulu. *Injection: Nursing Journal*, 2(1), 18-30.

Az-Zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains: Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Psikologi*, 12(2), 99-111.

Desimawati, D. W. (2013). Hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Sumpalsari Kabupaten Jember.

- Hasyim, M. R. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Tugas Akhir S1, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ismuntania, K. (2020). Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie 2020. *Jurnal Real Riset*, 2(2).
- Librianty, N. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Bangkinang Kota Tahun 2019. *Jurnal Ners*, 3(2), 103-110.
- Muninjaya, Gde AA, 2013, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, EGC
- Nuraini, I. S., & Mudiantono, M. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap minat beli ulang situs Traveloka (Studi pada konsumen Traveloka di kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 423-433.
- Puguh, S. 2013. Hubungan perilaku asertif perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Teratai RSUD Dr. soegiri Lamongan.
- Rohita, T., & Yetti, K. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Melalui Ronde Dan Pendokumentasian. Dunia Keperawatan
- Sasmita, F. N., Dwiana, D., & Parera, G. (2020). Hubungan perilaku asertif perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Seruni RSUD DR. M. Yunus Bengkulu. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(2), 121-130.
- Tulaisyah, N. H., Isnainy, U. C. A. S., & Wardiyah, A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung. *Malahayati Nursing Journal*, 4(10), 2773-2791.
- Umamcd, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(1), 7-19.
- Widya, Fadila. 2020. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengankepuasan Pasien Rawat Jalandi Puskesmas Lawe Sigala – Gala.
- Wulandari Nofiati. (2015). Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang.