



## Mutu Pelayanan Keperawatan Berhubungan dengan Kepuasan Pasien

Silvia Ni Nyoman Sintari\*, Putu Gede Subhaktiyasa, Kiki Rizki Fista Andriana

STIKes Wira Medika Bali, Denpasar, Bali-Indonesia

\*Email Corespondence: [silviasintari78@gmail.com](mailto:silviasintari78@gmail.com)

**How to Cite:** Sintari, S, N, N., Subhaktiyasa, P, G., Andriana, K, R, F. (2022). Mutu Pelayanan Keperawatan Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 7 (2): 81-88. DOI: <https://doi.org/10.22225/pi.7.2.2022.81-88>

### Abstract

*The importance of maintaining the quality of health services. There is a problem of patient satisfaction, there are nursing health services that are obtained. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction. Correlation quantitative descriptive research design with a cross-sectional approach. The population is patients in RSX, the number of samples is 100 people using the slovin formula with purposive sampling method. The measuring instrument used is the Quality and Patient Satisfaction questionnaire. Data analysis using rank spearment test. The mean age of the respondents was  $36.19 \pm 13.60$  years. Most of the respondents were female, 58 people (58%), high school education, 55 people (58%), who considered the quality of service to be adequate, 74 people (74%), and 55 people (55%) rated patient satisfaction in the satisfied category. the results of the analysis of quality variables with patient satisfaction obtained p value of 0.017 ( $p < 0.05$ ). The results showed that there was a relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction. This is due to the good quality of the nursing services provided and the satisfaction of patients with the services they receive, thus creating the same perception between quality and service, the better the quality, the better satisfaction.*

**Keywords:** patient satisfaction; quality

### Abstract

Pentingnya menjaga mutu pelayanan kesehatan. Adanya masalah kepuasan pasien terdapat pelayanan kesehatan keperawatan yang didapatkan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Desain penelitian deskriptif kuantitatif corelasi dengan pendekatan crosssectional. Populasi adalah pasien di RSX, jumlah sampel 100 orang menggunakan rumus slovin dengan metode pengambilan sampel purposive sampling. Alat ukur yang digunakan kuesioner Mutu dan Kepuasan pasien. Analisis data menggunakan uji rank spearment. Rerata usia responden  $36,19 \pm 13,60$  tahun. Terbanyak responden berjenis kelamin perempuan 58 orang (58%), berpendidikan SMA sejumlah 55 orang (58%), yang menilai mutu pelayanan cukup sejumlah 74 orang (74%), dan sejumlah 55 orang (55%) menilai kepuasan pasien dengan kategori puas. hasil uji analisis variabel mutu dengan kepuasan pasien diperoleh p value 0.017 ( $p \leq 0.05$ ). hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Hal ini diakibatkan karena sudah baiknya mutu pelayanan keperawatan yang diberikan dan sudah puasnya pasien dengan pelayanan yang diperoleh, sehingga memunculkan persepsi yang sama antara mutu dengan pelayanan, semakin bagus mutu maka kepuasan akan semakin baik

**Kata Kunci:** kepuasan pasien; mutu

## 1. Pendahuluan

Bedirinya beberapa rumah sakit sangat menjadi persaingan ketat antara rumah sakit satu dengan yang lainnya sehingga setiap rumah sakit yang ingin tetap menjadi pilihan masyarakat perlu melakukan upaya peningkatan dan perbaikan untuk mejadikan setiap masyarakat yang datang sebagai konsumen memiliki sikap yang loyal (Mowen dan Minor, 2011). Salah satu upaya yang dapat dilakukan rumah sakit adalah dengan cara bagaimana meningkatkan kepuasan pasien (Tjiptono, 2016).

Kepuasan pasien sangat memberikan keuntungan yang sangat besar kepada rumah sakit itu sendiri, dimana terjalin hubungan yang harmonis antara pemberi layanan dan konsumen, menyampaikan rekomendasi dari mulut ke mulut yang akan dapat menguntungkan sebuah perusahaan atau organisasi (Tjiptono, 2016). Terjalannya hubungan yang loyal oleh masyarakat kepada rumah sakit yang akan dipilih sangat membutuhkan strategi dan upaya yang tidak mudah dan memerlukan kerjasama yang baik antar unit-unit yang ada di dalam rumah sakit itu sendiri disaat memberikan pelayanan kepada konsumen. Tidak sedikit sampai saat ini masih banyak kritik dan saran dari masyarakat (pasien) tentang mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Berdasarkan hasil laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2014 tentang rumah sakit, menunjukkan masih perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dari hasil investigasi yang dilakukan di dua puluh tiga (23) propinsi diperoleh laporan salah satunya yaitu tenaga medis, salah satunya adalah perawat didalam memberikan pelayanan kepada pasien belum sesuai dengan jam pelayanan yang telah ditentukan. Hasil investigasi tersebut menunjukkan bahwa masih perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perawat kepada pasien.

Perawat merupakan sumber daya sangat penting di rumah sakit, haruslah terampil dan bersikap sesuai dengan standar asuhan keperawatan. Perawat harus mampu memberi pelayanan yang memuaskan kepada pasien, karena perawatlah yang lebih banyak memiliki waktu berinteraksi serta menjalin kontak pertama dan terlama dengan pasien karena pelayanan keperawatan berlangsung dalam 24 jam. Apabila pelayanan yang diberikan mengecewakan pasien, maka pasien akan dirugikan dilecehkan dan atau bahkan pasien cenderung merasa tidak dipedulikan dan diabaikan maka dengan mudah pasien mengatakan mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit adalah buruk. Terkait buruknya mutu pelayanan tentu hal ini menjadi pertanyaan apakah perawat tidak memiliki keterampilan dalam merawat pasien, padahal perawat merupakan seseorang yang profesional. Perawat menurut Wardhono (1998) adalah orang yang telah menyelesaikan pendidikan profesional keperawatan, dan diberi kewenangan untuk melaksanakan peran serta fungsional. Kurangnya keterampilan tentulah akan mempengaruhi mutu pelayanan perawat, begitu pula dengan sikap perawat yang lebih mudah dirasakan oleh setiap pasien, apakah sikapnya baik atau buruk yang tercermin dari perlakuannya kepada pasien selama dirawat inap di rumah sakit. Penerapan keterampilan yang diterima di bangku pendidikan atau lewat pelatihan haruslah diterapkan dan dikembangkan setiap perawat guna meningkatkan mutu pelayanannya. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap mutu pelayanan terhadap petugas kesehatan khususnya perawat terhadap kepuasan pasien sangat penting dilakukan oleh manajemen rumah sakit. Pentingnya sikap dan ketrampilan memberikan pelayanan sebagai upaya memuaskan pasien sejalan dengan pendapat dengan pendapat Hurriyati (2012), Kotler (2011) dan Lupiyoadi (2011), ketiganya sepakat bahwa pelayanan keperawatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Rumah Sakit X telah melakukan upaya dalam meningkatkan mutu, yaitu mewajibkan setiap perawat mengikuti diklat internal, namun upaya tersebut belum sepenuhnya mampu memberikan kepuasan kepada pasiennya. Indikasi tersebut dapat dilihat dari data-data catatan administrasi Rumah Sakit X. Data BOR (Bed Occupancy Rate) tahun 2017 sebanyak

90,41 %, tahun 2018 sebanyak 153%, tahun 2019 sebanyak 71,41% dan tahun 2020 sebanyak 58,6% .

Berdasarkan data pasien rawat inap yaitu tahun 2017 s/d 2020 tersebut menunjukkan bahwa jumlah BOR setiap tahunnya mengalami fluktuasi dan 2 tahun terakhir mengalami penurunan . Berdasarkan data tersebut diduga bahwa fluktuasinya BOR dari tahun ke tahun disebabkan kemungkinan oleh adanya permasalahan kepuasan pasien yang menurun sebagai akibat pelayanan keperawatan yang kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Mutu Pelayanan Keperawatan Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien “.

## 2. Method

Jenis penelitian adalah studi korelasional, dengan desain penelitian yang digunakan adalah cross sectional. Penelitian dilakukan disalah satu Rumah Sakit Swasta yang ada di Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat inap pada instalasi rawat inap. Populasi pasien yang digunakan sebagai acuan adalah jumlah pasien rawat inap selama 4 tahun terakhir, pasien tercatat sebanyak 29.993 orang.

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah: Pasien dalam keadaan sadar/composmentis, pasien minimal mendapat perawatan 2 hari, pasien bisa membaca dan menulis, pasien berumur 17 tahun keatas dan pasien bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi penelitian adalah: Pasien dengan isolasi khusus. Teknik sampling yang digunakan adalah Probability sampling dengan teknik purposive sampling. Besarnya sampel sejumlah 100 orang yang dihitung menggunakan rumus Slovin. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner Mutu Pelayanan keperawatan dan kuesioner Kepuasan Pasien. Penelitian dilakukan secara offline dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan. Peneliti telah melakukan pengajuan ijin terlebih dahulu kepada rumah sakit sebelum dilakukan pengumpulan data dan meminta ijin kepada responden dengan memberikan lembar permohonan responden dan lembar pernyataan persetujuan sebagai responden

## 3. Result and Discussion

**Tabel 1.** Distribusi Usia

Variabel	n	Rerata	SB	Maksimum	Minimum
Usia	100	36,19	13,60	72	18

Berdasarkan Table 1. menunjukkan rerata usia responden  $36,19 \pm 13,60$  tahun dengan nilai maksimum usia 72 tahun dan minimum usia 18 tahun.

**Tabel 2.** Distribusi Jenis Kelamin, Pendidikan, Mutu pelayanan dan Kepuasan pasien

Variabel		Frekuensi (n)	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	42	42
	Perempuan	58	58
Pendidikan	SD	5	5
	SMP	4	4
	SMA	55	55
	Perguruan Tinggi	36	36
Mutu Pelayanan	Kurang	1	1
	Cukup	74	74
Kepuasan Pasien	Baik	25	25
	Kurang Puas	6	6
	Cukup Puas	39	39
	Puas	55	55
Total		100	100

Berdasarkan Table 2 menunjukkan bahwa terbanyak responden berjenis kelamin perempuan 58 orang (58%), berpendidikan SMA sejumlah 55 orang (58%), yang menilai mutu pelayanan cukup sejumlah 74 orang (74%), dan sejumlah 55 orang (55%) menilai kepuasan pasien dengan kategori puas.

**Table 3.** Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Kepuasan Pasien						Total	p Value	
	Kurang Puas		Cukup Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	n		%
Mutu Pelayanan									
Kurang	0	0	0	0	1	1	1	1	0,017
Cukup	2	2	39	39	33	33	74	74	
Baik	4	4	0	0	21	21	25	25	
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan Table 3 menunjukkan bahwa terbanyak mutu pelayanan pada kategori cukup dengan kepuasan pasien cukup puas sejumlah 39 orang (39%). Hasil p value  $0.017 < \alpha 0,05$ , maka ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

#### 4. Conclusion

Data hasil penelitian menunjukkan berdasarkan usia rerata usia responden  $36,19 \pm 13,60$  tahun. Usia merupakan batasan umur dalam tahun yang dihitung berdasarkan kartu tanda penduduk, akte kelahiran (Notoatmodjo, 2012). Hasil jurnal terkait mengenai usia dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa usia responden berada pada kategori usia muda sejumlah 52 orang dari 100 responden (52%). Penelitian lainya juga mengenai gambaran kepuasan klien pada pelayanan kefarmasian menunjukkan bahwa terbanyak pada usia rentang 26-35 tahun sejumlah 56 orang (53%) dari 105 orang responden (Feneranda et al., 2021). Peneliti berpendapat usia responden pada penelitian ini maupun pada penelitian terkait tergolong pada usia muda pada usia dewasa, dimana pada usia ini responden memiliki tingkat pemahaman yang lebih banyak terkait kepuasan yang dirasakan, lebih menginginkan suatu kepuasan pelayanan dalam menggunakan fasilitas yang ada.

Berdasarkan jenis kelamin hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden lebih banyak berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 58 orang (58%). Jenis kelamin merupakan suatu kondisi yang diterima sejak lahir secara fisiologis mengenai gender baik itu laki-laki maupun perempuan (Fakih, 2013). Penelitian terkait mengenai kepuasan pasien juga menunjukkan bahwa terbanyak responden berjenis kelamin perempuan sejumlah 70 orang dari 105 responden (Feneranda et al., 2021). Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosa Maharani (2022) ternyata lebih banyak responden yang berjenis kelamin laki laki yaitu sejumlah 36 orang dari total 63 responden. Peneliti berpendapat perempuan memiliki beban, tugas dan peran yang banyak, sehingga lebih rentan terserang penyakit, perempuan juga akan lebih cenderung segera untuk mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan. Adanya perbedaan pada penelitian ini juga diakibatkan karena adanya perbedaan lokasi penelitian yang dipengaruhi oleh perbedaan demografi dan keyakinan seseorang mengenai upaya dalam mencari fasilitas kesehatan. Berdasarkan tingkat pendidikan pada penelitian ini lebih banyak dengan pendidikan SMA sejumlah 55 orang dari 100 responden. Pendidikan merupakan suatu tolak ukur mengenai tingkatan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh individu (Notoatmodjo, 2012). Hasil penelitian lainya mengenai pendidikan dengan kepuasan menunjukkan bahwa responden lebih banyak berpendidikan SMA dan Perguruan tinggi dengan masing persentase 34,5% dan 33,3% (Sihaloho & Herliana, 2017). Peneliti berpendapat bahwa pendidikan dapat mempengaruhi suatu ilmu pengetahuan, semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula pengetahuan yang dimiliki, sehingga akan juga mempengaruhi persepsi responden dalam

menilai suatu kepuasan terhadap pelayanan yang diterima atau yang diinginkan.

Hasil penelitian mengenai mutu pelayanan menunjukkan bahwa sejumlah 74% dari total 100 responden mengatakan mutu pelayanan cukup, 25% baik dan 1 % kurang baik. Mutu pelayanan merupakan suatu pelayanan keperawatan di ruangan rawat inap, pelayanan inti dari setiap kebutuhan pasien. Pasien akan cenderung lebih mengharapkan pelayanan keperawatan yang baik dan efisien sehingga pasien merasakan nyaman dan puas (Mubin & Jalal, 2016) (Mubin dan Jalal, 2014). Suatu literatur review mengatajan bahwa dua hal yang perlu dipantau dalam upaya perbaikan mutu adalah kepuasan pelanggan dan standar pelayanan kesehatan. Kedua aspek ini haruslah seimbang (Machmud, 2008). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa memperhatikan keselamatan pasien menjadi indikator dalam menjaga mutu suatu fasilitas kesehatan (Ulumiyah, 2018). Pelayanan kesehatan yang bermutu ditentukan oleh keberwujudan, kehandalan, ketanggapan jaminan dan empati pada pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar (Ahmad et al., 2021). Hasil penelitian lainnya juga menyatakan bahwa *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* menjadi indikator dalam mutu pelayanan kesehatan (Mutiarra et al., 2018). Hasil penelitian terkait menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Poli Mata Rumah Sakit Dustira termasuk dalam kategori baik sejumlah 67,4 % dari 95 responden, dimana 69,5% menilai mutu pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan dalam kategori baik, 62,1 % dimensi ketanggapan dalam kategori baik, 72,6% dimensi jaminan dalam kategori baik, 61,1% dimensi empati dalam kategori baik 56,8% dan dimensi kenyataan dalam kategori baik (Syarifudin dan Suhendar, 2019). Peneliti berpendapat mutu pelayanan harus dijaga dan manajemen suatu pelayanan kesehatan memiliki persepsi dalam menjaga mutu pelayanan tersebut, mutu juga dipengaruhi oleh persepsi masing-masing penerima layanan.

Hasil penelitian mengenai kepuasan pasien menunjukkan bahwa sejumlah 55 orang (55%) menilai kepuasan pasien dengan kategori puas. Hasil penelitian mengenai Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada suatu layanan kesehatan dapat ditentukan oleh kebersihan kamar mandi, kebersihan poli rawat jalan, keramahan dan kesantunan petugas pendaftaran dan kasir, ketepatan waktu dokter dalam memulai memberikan pelayanan dan kedisiplinan waktu pelayanan, prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit, kecepatan bagian pendaftaran dan kasir dalam pelayanan, ketepatan waktu perawat dalam memberikan pelayanan, cepat tanggap dokter, perawat, petugas pendaftaran dan kasir dalam membantu pasien, perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien, pemberian pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih, terciptanya suasana kekeluargaan antara perawat dengan pasien, dan, adanya media elektronik tv di ruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, terciptanya suasana kekeluargaan antara dokter dan pasien, dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien dan waktu pelayanan yang cukup, adanya kotak saran untuk kritik dan keluhan, tenaga medis dan karyawan rumah sakit berpenampilan rapi dan bersih (Chairunnisa & Puspita, 2017). Peneliti berpendapat hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dimana pada penelitian oleh (Mutiarra et al., 2018) menilai secara menyeluruh komponen pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, sedangkan pada penelitian ini lebih memfokuskan pada penilaian terhadap kinerja perawat yang akan berdampak pada persepsi responden mengenai kepuasan yang dirasakan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Adapun point-point penilaian dalam kepuasana yang dinilai pada penelitian ini meliputi dimensi *responsiveness*, *reability*, *assurance*, *empathy*, *tangible*. Sejalan dengan hasil penelitian lainnya mengenai kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 67 responden sejumlah 100% responden menyatakan puas berdasarkan tingkat harapan, 58,2% responden menyatakan puas berdasarkan tingkat kenyataan, 41,8% responden menyatakan kurang puas (Indah et al., 2019). Peneliti berpendapat adanya kesamaan dalam penelitian ini membuktikan bahwa responden memiliki persepsi yang sama mengenai kepuasan terhadap pelayanan kesehatan



yang diterima.

Hasil analisis menunjukkan hasil bahwa  $p$  value  $0.017 < \alpha 0,05$ , yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian lainnya yang juga menunjukkan hasil bahwa mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien (Pasalli & Patattan, 2021). Hasil penelitian lainnya juga sejalan menunjukkan terdapat hubungan antara bukti fisik, daya tanggap, dan perhatian dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado, sedangkan tidak terdapat hubungan antara kehandalan dan jaminan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Perbedaan pada hasil penelitian ini dikarenakan adanya perbedaan persepsi mengenai kehandalan dan jaminan. Kehandalan dan jaminan yang dinilai secara umum mengenai pemberi layanan di rumah sakit, sedangkan pada penelitian ini menilai langsung kemampuan perawat. Hal ini membuktikan bahwa perawat telah memberikan mutu pelayanan yang baik sehingga responden merasa puas dengan pelayanan fasilitas kesehatan yang didapatkan.

## Reference

- Akbar, A.P, Sidin I, dan Pasinringi, S.A. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelaksanaan Komunikasi Teraupetik Perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar*. Naskah Publikasi.
- Alamri.A.M, Adisti.A.R dan Febi.K.K. 2015. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi*. Vol4No4. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/pharmacon/article/view/10213/9800>.
- Asmuji. 2012. *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta. AR- RUZZ MEDIA.
- Budiawan, I, N.2015. *Hubungan Kompetensi, Motivasi dan Beban Kerja Perawat Pelaksana dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali*.
- Budiman dan Riyanto A, 2013. *Kapita Selekta Kuesioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Desimawati D.W. 2013. *Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember*.
- Mubin, M dan Abdul, M.2014. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang. *Jurnal*
- Cipta.Nursalam, 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. 3 ed. Jakarta:Salemba Medika.
- Suryati.2012. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Kelas III RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Saryono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif*. Nuha Medika. Yogyakarta Sugiyono, D. (2012) *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Triwibowo. T, 2013. *Manajemen Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit*. Jakarta. Trans Info Media.
- Ahmad, H., Adi, A., Napitupulu, M., & Permayasa, N. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*, 6(2), 22–28.
- Chairunnisa, C., & Puspita, M. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran Dan*

*Kesehatan*, 13(1), 9. <https://doi.org/10.24853/jkk.13.1.9-27>

- Feneranda, E., Pambudi, R. S., & Septiana, R. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Hasil Riset Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sahid Surakarta*, 1(1), 789–797. <https://jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/SENRIABD>
- Gaos Syarifudin. Suhendar. (2019). *Gambaran mutu pelayanan kesehatan pada pasien poliklinik mata rumah sakit dustira cimahi. XIII*, 118–128.
- Indah, S., Betten, P., Anugrahini, C., Ratu, M., Studi, P., Universitas, K., Wehor, J., Haliwen, K., Tenggara, N., Indah, S., Betten, P., Anugrahini, C., & Ratu, M. (2019). *Gambaran Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Atambua Selatan Nusa Tenggara Timur Description of patient satisfaction in nursing services at South Atambua Puskesmas East Nusa Tenggara*. 1–7.
- Machmud, R. (2008). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2(2), 186. <https://doi.org/10.24893/jkma.2.2.186-190.2008>
- Mansour Fakh. (2013). *Analisis gender dan Transformasi sosial*. Pustaka Pelajar:Yogyakarta.
- Mubin, M. F., & Jalal, A. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang. *Journal Of Holistic Nursing Science*, 1(2), 1–7. <https://journal.unimma.ac.id/index.php/nursing/article/view/429>
- Mutiara, H., Mayasari, D., Fattima, E. T., & Saputri, C. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H Abdul Moeloek. *Jurnal Kedokteran Unila*, 2(1), 31–36. <https://juka.kedokteran.unila.ac.id/index.php/JK/article/view/1899>
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Rieneka Cipta.
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu 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>
- Rosa Maharani., S. S. (2022). Kepuasan pasien Rawat Inap Masa Pandemi Covid 19 di Rumah Sakit XYZ Batang. *Material Safety Data Sheet*, 33(1), 1–12. [http://www2.warwick.ac.uk/fac/sci/whri/research/mushroomresearch/mushroomquality/fungsienvironment%0Ahttps://us.vwr.com/assetsvc/asset/en\\_US/id/16490607/contents%0Ahttp://www.hse.gov.uk/pubns/indg373hp.pdf](http://www2.warwick.ac.uk/fac/sci/whri/research/mushroomresearch/mushroomquality/fungsienvironment%0Ahttps://us.vwr.com/assetsvc/asset/en_US/id/16490607/contents%0Ahttp://www.hse.gov.uk/pubns/indg373hp.pdf)
- Sihaloho, N. S. R. U., & Herliana, I. (2017). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(2), 239–247.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6 (2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>
- Wawan.A dan M.Dewi. 2011. *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Prilaku Manusia*. Yogyakarta.Nuha Medika.
- Wijono, D. 2008. *Manajemen Puskesmas Kebijakan dan Strategi*. Surabaya. Duta Prima Airlangga.

Yanti dan Bambang.2013. Hubungan Karakteristik Perawat, Motivasi, dan Supervisi dengan Kualitas Dokumentasi Proses Asuhan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan*. Vol 1 No 2.