

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI UNIT RAWAT INAP

Omy Oini¹, Renata Komalasari², Shinta Yuliana Hasibuan³

¹ Mahasiswa Keperawatan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Pelita Harapan

^{2,3} Staf Pengajar Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Pelita Harapan

Email: omyoini@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan pelayanan berkualitas dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Salah satu bidang layanan di rumah sakit adalah layanan keperawatan. Kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan di sebuah rumah sakit penting dalam memberikan gambaran keseluruhan tentang kualitas pelayanan kesehatan di sebuah sakit, khususnya di ruang rawat inap. Di sebuah rumah sakit swasta di wilayah Jakarta Barat belum pernah dilakukan penelitian tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap terhadap layanan keperawatan. Tujuan penelitian ini adalah menggali tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di unit rawat inap di sebuah rumah sakit swasta di wilayah Jakarta Barat. Aspek yang dikaji meliputi aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan responden penelitian 135 pasien rawat inap yang diperoleh dengan teknik menggunakan *purposive sampling*. Kriteria inklusi yaitu pasien yang dirawat di unit rawat inap minimal 3 hari, pasien berusia minimal 18 tahun, pasien dapat baca tulis dalam Bahasa Indonesia, dan bersedia menjadi responden. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner *Service Quality* (SERQUAL) yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya, mencakup domain *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Data dianalisis menggunakan analisis univariat deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan pada dimensi *tangible* adalah 39.3%, *reliability* 57.8%, *responsiveness* 54.8%, *assurance* 56.3%, *empathy* 64.4%. Penelitian selanjutnya perlu mengkaji hubungan antara tingkat kepuasan pasien dan pelayanan keperawatan berdasarkan kelima aspek tersebut. Rumah sakit dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai data dasar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Keperawatan, SERQUAL

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the factors that can be used as a reference in improving quality services in health services in hospitals. Nursing care is one area of service in the hospitals. Patient's satisfaction with nursing care in a hospital is important in providing an overall picture of the quality of health care, particularly in the inpatient ward. In a private hospital in West Jakarta area, there has never been a study on patient satisfaction of nursing service, particularly in the inpatient unit. The purpose of this study was to explore the level of patient satisfaction with nursing service in the inpatient unit at a private hospital in West Jakarta. Aspects being investigated consisted of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research was a quantitative descriptive research with 135 respondents of inpatient patients obtained by purposive sampling technique. Inclusion criteria included patients who were hospitalized for at least three days, age of 18 years old and over, ability to read and write in Indonesian, and willing to be respondents. The instrument used was the Quality Service (SERQUAL) questionnaire that has been tested for its validity and reliability. Data was analyzed using descriptive univariate analysis. The results showed that the level of patient satisfaction of the nursing service on tangible was 39.3%, reliability was 57.8%, responsiveness was 54.8%, assurance was 56.3%, and empathy was 64.4%. Future study should examine the relationship between patient satisfaction levels and nursing care based on these five aspects. The hospital may use data from this study as a baseline in efforts to improve nursing service quality for patients.

Keywords: Nursing Service, Patient Satisfaction, SERQUAL, Service Quality

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan dari pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya, yang dipengaruhi oleh faktor usia, jenis kelamin, dan latar belakang pendidikan. Individu yang berusia lebih tua cenderung menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan pasien berusia lebih muda karena mereka yang berusia lebih tua cenderung menerima dan bijaksana dalam menanggapi permasalahan (Pohan, 2006). Pelayanan keperawatan memiliki peran penting dalam menentukan mutu layanan suatu rumah sakit. Tenaga perawat merupakan “*The Caring Professional*”, karena mempunyai kedudukan penting karena pelayanan yang diberikan berdasarkan pendekatan bio – psiko – sosial – spiritual yang komperhensif selama 24 jam ditunjukkan kepada individu, keluarga, masyarakat, baik sakit maupun sehat (Natsir, 2008).

Ada lima aspek dimensi dalam mempengaruhi kepuasan pasien yaitu *tangibility*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangible* atau bukti nyata meliputi penampilan fisik dari perawat, cara berpakaian, peralatan yang digunakan dalam bertugas, bahan-bahan

sarana pelayanan lain yang dapat dilihat langsung oleh pasien. *Reliability* (keandalan) adalah pemberian pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. *Responsiveness* atau daya tangkap adalah terkait kemampuan perawat dalam memenuhi keinginan pasien dan keluarga pasien dan memberikan pelayanan secara cepat dan memuaskan, kesigapan dalam menangani keinginan pelanggan. *Assurance* atau penjaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan perawat dalam melakukan pelayanan, misalnya pengetahuan tentang penanganan medis, keterampilan, dan ketulusan didalam melayani pasien dan keluarga pasien sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan termasuk menghargai pasien dan keluarga. Empati meliputi perhatian, pendekatan, dan kemudahan perawat dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, kepedulian, perhatian perawat terhadap pasien dan keluarga pasien termasuk pendekatan atau upaya memahami kebutuhan pasien.

Di sebuah rumah sakit swasta di wilayah Jakarta Barat, data menunjukkan bahwa dari bulan Juni – Juli 2017 terdapat 361

feedback (masukan) dari 763 responden pasien kepada pihak rumah sakit mengenai layanan rumah sakit. Dari 361 masukan tersebut, 13.8% merupakan keluhan pasien mengenai pelayanan keperawatan di seluruh ruang rawat inap. Beberapa pasien mengeluhkan kurangnya tenaga perawat sehingga pelayanan kepada pasien kurang maksimal, seperti perawat kurang respon atau datang terlalu lama saat pasien memanggil melalui bel, respon perawat terlalu lama, kurang sigap dan kurang tanggap, perawat jarang mengecek pasien saat malam hari, perawat yang kurang ramah kepada pasien, kurangnya memberikan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan, pengurusan rencana pulang pasien, dan lain-lain. Namun, 5.8% masukan tersebut menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan karena para perawat sangat baik, sabar, ramah, sangat membantu, informatif, dan sopan. Ketidakkonsistenan masukan yang diperoleh di rumah sakit ini mendorong peneliti melakukan penelitian lebih lanjut tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di unit rawat inap rumah sakit tersebut dengan mengacu pada lima aspek layanan, mencakup *tangibility*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*.

METODE

Desain yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan menggali tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di unit rawat inap di sebuah rumah sakit swasta di wilayah Jakarta Barat. Aspek yang dikaji meliputi aspek *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini melibatkan 135 responden pasien yang dirawat di unit rawat inap rumah sakit tersebut. Data diperoleh dengan teknik *purposive sampling*. Kriteria inklusi meliputi pasien yang rawat inap minimal tiga hari, usia minimal 18 tahun, dapat baca tulis dalam Bahasa Indonesia, dalam keadaan sadar (*compos mentis*). Kriteria eksklusi meliputi: pasien dengan perawatan penuh (*total care*), pasien yang dirawat di ruang *Intensive Care Unit* atau *Intensive Cardiac Care Unit*.

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner *Service Quality* (SERQUAL). Alat ini merupakan alat pengukuran jasa atau layanan yang dikembangkan oleh di mana dengan alat ini dapat dianalisis kesenjangan antara dua variabel pokok yakni layanan yang diharapkan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima Pasuraman dkk (2001). Alat ini telah

diujicobakan pada 30 responden, di mana nilai korelasi Pearson lebih besar dari *r tabel* ($r = 0,361$; Cronbach alpha $> 0,5$ (Sulistiyawati, 2010). Kuesioner ini menggunakan *checklist* dengan skala *Likert*, yaitu 1=sangat tidak puas, 2= tidak puas, 3= cukup puas, 4= puas, 5= sangat puas. Data analisis menggunakan analisis univariat deskriptif. Penelitian ini dilakukan selama empat minggu sejak minggu kedua terakhir bulan September sampai minggu kedua bulan Oktober 2017. Penelitian ini mendapat persetujuan etik dari komite etik

RCTC dan persetujuan penelitian dari manajemen rumah sakit tempat pelaksanaan penelitian. Responden yang setuju terlibat dalam penelitian mengisi *informed consent* dan kuesioner penelitian untuk diisi selama 10-15 menit untuk mengisi kuesioner penelitian.

HASIL

Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Demografi Responden (n=135)

Katagori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki – laki	62	45.92
Perempuan	73	54.08
Usia (tahun)		
Dewasa (18-59 tahun)	103	76.30
Lanjut Usia (60-90 tahun)	32	23.70
Tingkat Pendidikan		
Rendah	10	7.40
Menengah	58	42.96
Tinggi	67	49.64
Total	135	100

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih mendominasi yaitu sebesar 54.08%, tingkat pendidikan pasien di ruang rawat inap

sebagian besar berpendidikan tinggi (49.64%), serta usia pasien terbanyak yaitu pasien dengan usia dewasa (18-59 tahun) dengan rata – rata usia 43 tahun.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Cara Pembayaran Responden (n=135)

	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Cara Pembayaran		
Pribadi	39	28.89
Assuransi	69	51.11
BPJS Kesehatan	27	20
Total	135	100

Dari tabel 2, dapat dilihat cara pembayaran pasien di ruang rawat inap sebagian besar menggunakan jasa asuransi untuk proses pembayaran perawatan yaitu 51.11%, pembayaran Pribadi sebesar 28.89% dan pembayaran menggunakan BPJS sebesar 20%.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Rawat Inap Di Rumah Sakit Swasta Di Wilayah Jakarta Barat Berdasarkan Kelompok Usia (n=135)

Dimensi	Dewasa		Lanjut Usia	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<i>Tangible</i>				
Puas	42	40.77	10	31.25
Tidak Puas	61	59.23	22	68.75
<i>Reliability</i>				
Puas	58	56.31	20	62.5
Tidak Puas	45	43.69	12	37.5
<i>Responsiveness</i>				
Puas	56	54.36	18	56.25
Tidak Puas	47	45.64	14	43.75
<i>Assurance</i>				
Puas	56	54.36	19	59.37
Tidak Puas	47	45.63	13	40.63
<i>Empathy</i>				
Puas	69	67	18	56.25
Tidak Puas	34	33	14	43.75

Dari tabel 3 dijelaskan bahwa tingkat kepuasan pasien pada usia dewasa lebih puas terhadap pelayanan keperawatan pada dimensi *tangible* 40.77% dan *empathy* 67%. Sedangkan tingkat kepuasan pasien lanjut usia lebih dominan pada dimensi *reliability* 62.5%, *responsiveness* 56.25% dan *assurance* 59.37%.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Rawat Inap Di Rumah Sakit Swasta Di Wilayah Jakarta Barat Berdasarkan Jenis Kelamin (n=135)

Dimensi	Laki-laki		Perempuan	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<i>Tangible</i>				
Puas	26	41.9	29	39.7
Tidak Puas	36	58.1	44	60.3
<i>Reliability</i>				
Puas	31	50	47	64.3
Tidak Puas	31	50	26	35.7
<i>Responsiveness</i>				
Puas	30	48.4	44	60.3
Tidak Puas	32	51.6	29	39.7
<i>Assurance</i>				
Puas	32	51.6	44	60.3
Tidak Puas	30	48.4	29	39.7
<i>Empathy</i>				
Puas	36	58.1	51	69.8
Tidak Puas	26	41.9	22	31.2

Tabel 4 menunjukkan tingkat kepuasan pasien laki-laki hanya puas terhadap pelayanan keperawatan pada dimensi *tangible* 41.9%. Sedangkan pasien perempuan lebih puas terhadap empat dimensi yaitu *reliability* 64.3%, *responsiveness* 60.3%, *assurance* 60.3%, dan *empathy* 69.8%.

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Rawat Inap di Rumah Sakit Swasta di Jakarta Barat Wilayah Jakarta Barat (n=135)

Dimensi	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<i>Tangible</i>		
Puas	53	39.3
Tidak Puas	82	60.7
<i>Reliability</i>		
Puas	78	57.8
Tidak Puas	57	42.2
<i>Responsiveness</i>		
Puas	74	54.8
Tidak Puas	61	45.2
<i>Assurance</i>		
Puas	76	56.3
Tidak Puas	59	43.7
<i>Empathy</i>		
Puas	87	64.4
Tidak Puas	48	35.6

Hasil tabel 5 menjelaskan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan rawat inap pada dimensi *reliability* sebesar 57.8%, sebanyak 54.8% responden pada dimensi *responsiveness*, sebesar 56.3% responden *assurance*, dan sebesar 64.4% responden pada dimensi *empathy*. Namun, pada dimensi *tangible* pasien merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan rawat inap yaitu sebesar 60.7%. Secara umum tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi adalah 54.52%, berarti pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap di rumah sakit swasta di Jakarta Barat.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini hasil yang ditemukan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan rawat inap dengan nilai tertinggi pada dimensi empati. Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman (2001), empati merupakan aspek yang mencakup hubungan komunikasi yang baik, kepedulian dan perhatian perawat terhadap klien termasuk pendekatan atau upaya memahami kebutuhan pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam pengembangan sistem pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pasien Sugito

(2005). Dalam penelitian Ayuningtyas, dkk (2013) di RSUD Lawang, Kabupaten Malang diperoleh bahwa pasien sangat puas dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan perawat. Sementara perawat di rawat inap di rumah sakit tempat penelitian ini perawat menunjukkan kepedulian, perhatian dan berupaya memahami keadaan pasien dengan cara memanggil nama pasien, mendengarkan keluhan – keluhan pasien, tidak tergesah-gesah dalam melakukan tindakan dan berekspresi ramah saat bersama dengan pasien. Dengan memberikan perhatian kepada pasien dengan cara tersebut maka diharapkan membantu proses kesembuhan pasien dengan cepat. Hasil penelitian ini pada dimensi *reliability* terlihat bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan rawat inap di rumah sakit ini. Menurut Parasuraman (2001) *reliability* mencakup pemberian layanan 24 jam yang segera, cepat dan akurat serta memuaskan. Hal ini terlihat perawat dalam penelitian ini selalu menjelaskan mengenai tindakan, prosedur dan meminta persetujuan kepada pasien sebelum melakukan tindakan, tetapi belum terlihat bahwa perawat telah melakukan tindakan tepat waktu.

Pada dimensi *assurance* (jaminan), pasien menunjukkan rasa puas terhadap pelayanan

keperawatan rawat inap karena perawat tampak tidak ragu-ragu, berhati-hati dan menginformasikan serta mengevaluasi hasil setiap tindakan yang dilakukan. Hal ini didukung penelitian Sugian (2006) bahwa *assurance* merupakan pengetahuan serta kemampuan karyawan untuk menerbitkan kepercayaan klien dalam bentuk kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khan (2007) di Pakistan menunjukkan responden puas terhadap keterampilan keperawatan sebesar 40% dan penelitian Kaporina, dkk (2012) tingkat kepuasan terhadap pelayanan berdasarkan usia, pekerjaan, pendidikan pada dimensi *assurance* yaitu 52% responden merasa puas terhadap pelayanan rawat inap Ruang B2 THT & Kulit 29 Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang. Dengan memberikan keamanan dan kenyamanan klien selama perawatan dapat menimbulkan rasa percaya kepada perawat yang akan berdampak terhadap tindakan-tindakan selanjutnya yang akan dilakukan sehingga pasien maupun keluarga dapat merasakan bahwa perawat menjaga dan meningkatkan keselamatan pasien.

Dalam penelitian ini pada dimensi *responsiveness* pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan rawat inap.

Responsiveness merupakan kemampuan perawat dalam memberikan keinginan pasien dan keluarga dengan cepat dan membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang meliputi kesigapan dan melayani atau penangan keinginan pelanggan (Pasuraman, 2001). Sebuah penelitian ini sesuai dengan penelitian di RSUD Lawang yang melibatkan 13 responden (26%) mengatakan puas karena tindakan cepat pada pasien yang membutuhkan (Ayuningtias, dkk, 2013). Pada penelitian Ridwan dan Anto (2014), responden menyatakan cukup puas disebabkan petugas keperawatan dalam memberikan pelayanan sering menanyakan keluhan pada pasien, kurang dalam memberikan kesempatan pada klien untuk bertanya, sudah cepat tanggap dalam pemberian obat, cukup tanggap dalam menyelesaikan masalah pasien.

Kepuasan ini dapat dilihat dari aspek-aspek yang dilakukan oleh perawat dalam penelitian ini, antara lain dari perilaku memperkenalkan diri dan memberikan salam saat bertemu dengan pasien, segera melakukan tindakan dan menawarkan bantuan lainnya kepada pasien, tetapi perawat masih belum cepat datang saat pasien memencet bel. Dalam memberikan pelayanan keperawatan dibutuhkan kerja

yang cepat, kesigapan dan menawarkan bantuan kepada pasien dalam memenuhi kebutuhan mereka. Dengan respon yang cepat pasien dapat merasa bahwa pasien diperhatikan, mengenai lamanya respon perawat terhadap bel, perawat dapat lebih mengefektifkan fasilitas *intercom* (peralatan komunikasi internal) yang telah tersedia.

Dalam penelitian ini ditemukan juga bahwa pasien merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan rawat inap di rumah sakit ini, khususnya pada dimensi tangibility. Hal ini disebabkan oleh banyaknya keluhan pasien mengenai perawat yang tidak menggunakan jam tangan saat menghitung tetesan infus, tidak tersedianya kotak saran kamar perawatan, dan tidak menggunakan stetoskop saat pengukuran tanda-tanda vital (TTV). Di rumah sakit penelitian ini, penggunaan stetoskop saat melakukan pengukuran TTV memang sudah tidak karena beralih ke penggunaan tensi otomatis. Pengalaman perawat dalam pengukuran tetesan infus yang dilakukan oleh perawat sehingga tidak menggunakan jam tangan. Rumah sakit ini juga telah menyediakan kotak saran dalam bentuk lain yaitu mengirimkan kritik atau saran melalui SMS dan dikirimkan kepada nomor yang sudah tertera. Namun, banyak pasien dan 31 keluarga pasien yang tidak melihat fasilitas

tersebut karena diletakkan di belakang pintu kamar serta sebelum pulang, pasien selalu diberikan formulir umpan balik. Akan tetapi pasien sering tidak menyadari bahwa umpan balik juga sebagai sarana untuk menyampaikan kritik dan saran bagi pelayanan rumah sakit.

Pengukuran kepuasan pasien dapat menggunakan sistem keluhan dan saran dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan hubungan langsung dengan pasien dan dengan kuesioner umpan balik Kotler (2003). Penggunaan jam tangan saat mengukur tetesan infus adalah hal yang wajib dilakukan agar cairan infus yang diberikan dapat sesuai dengan dosis, sehingga tidak menimbulkan kesalahan yang berdampak pada kesehatan pasien. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan berdasarkan usia, pekerjaan, pendidikan pada dimensi tangible yaitu 39% responden merasa puas terhadap pelayanan rawat inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang (Kaporina dkk., 2012). Penempatan sarana dan prasarana dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Oleh karena itu dibutuhkannya kesesuaian atau tempat yang strategis agar pasien dan keluarga pasien 32 dapat menikmati fasilitas yang disediakan dengan maksimal. Tidak hanya itu,

tindakan-tindakan yang berhubungan dengan pasien secara langsung, seharusnya dilakukan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan, karena setiap tindakan yang dilakukan adalah untuk menjaga, meningkatkan dan kualitas kesehatan pasien selama dirawat di rumah sakit.

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan berdasarkan penelitian ini, terdapat persentase yang kurang lebih sama antara pasien yang merasa puas dan tidak puas dalam lima dimensi tingkat

kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap di sebuah rumah sakit swasta di wilayah Jakarta Barat, yang diukur menggunakan instrument *Service Quality* menurut lima dimensi *tangibility, empathy, reliability, assurance, dan responsiveness*. Penelitian selanjutnya perlu mengkaji hubungan antara tingkat kepuasan pasien dan pelayanan keperawatan berdasarkan kelima aspek tersebut. Rumah sakit dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai data dasar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit.

REFERENSI

- Ayuningtyas, K., R., Mustayah, Tri Nataliswati. (2005). *Jurnal Pendidikan Kesehatan*. Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di rumah sakit, vol 4, no 2, 1-8. Dari <http://jurnal.poltekes-malang.ac.id/berkas/deef-83-90.pdf>
- Kaporina, A., Setyawan, M. H., & Novitasari, A. (2017). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang*. In *PROSIDING SEMINAR NASIONAL & INTERNASIONAL*.
- Khan, S. A., M. H., R. H., Babar, T. S., & Babar, K. S. (2007). *Rawal Medical Journal. Patient Satisfaction with Nursing Care*, Vol.32, , no.1, 1-4. dari https://www.researchgate.net/publication/260084840_Patient_Satisfaction_with_Nursing_Care.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Milenium. Yakarta: PT. Prenhalindo
- Natsir, E. (2008). *Kinerja Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit Dan Faktor Yang Mempengaruhinya*. Jakarta: EGC.
- Pohan, I. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC <https://books.google.co.id/books?id=LKpz4vwQyT8C&pg=PT149&dq=Jaminan+Mutu+Layanan+Kesehatan+Dasardasar+Pengertian+dan+Penerapan&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEw jLia6IhaLVAhUEVrwKHVupCoMQ6AEIKjAB#v=onepage&q=>

Jaminan%20Mutu%20Layanan%20Kesehatan%20Dasardasar%20Pengertian%20dan
%20Penerapan&f=false.

Ridwan, A., & Anto, F. D. (2014). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan (Studi Deskriptif Di Rsud Pare Diruang Flamboyan Pare Kabupaten Kediri Tahun 2014). *Jurnal AKP*, 5(2). Dari ejournal.akperpamenang.ac.id

Sulistiyowati, B. (2010). *Analisis Dimensi Service Quality (Servqual) Terhadap Asuhan Keperawatan Di Ruang Perawatan Umum I Dan II Rs. Sentra Medika Cisalak, Tahun 2010*. (Skripsi. Universitas Indonesia, 2010). Depok: Universitas Indonesia