

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Harapan dan Do'a Kota Bengkulu

Dela Yolanda¹, Veby Fransica Rozi², Angga Nugraha³

^{1,2,3}Program Studi Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Bhakti Husada Bengkulu
email: bklangga@gmail.com

Abstract

Patient satisfaction with health services is also a problem for Indonesian health institutions. One of the factors that influences the level of patient satisfaction is the quality of nursing services. The research problem is that there are still many inpatients who are not satisfied with the quality of nursing services. The purpose of the study was to determine the relationship between the quality of nursing services and the level of patient satisfaction in the Class III Inpatient Room of Harapan dan Do'a Hospital, Bengkulu City.

This study design used a cross-sectional approach design. The population was 2,379 people and the sample was 96 people. The type of research data is primary data. Data analysis in this study used the chi square test statistic. The results of the study found that 51 people, most of whom (53.1%) had poor quality nursing services. The results of the study found that 53 people, most of whom (55.2%) had poor patient satisfaction. The results of the study showed a relationship between the quality of nursing services and the level of patient satisfaction in the Class III Inpatient Room of Harapan Dan Do'a Hospital, Bengkulu City with a p value of 0.000.

For nurses to improve the nursing skills aspect in carrying out actions in order to maintain patient trust so as not to reduce patient satisfaction.

Keywords: *Quality of Nursing Services, Patient Satisfaction*

Abstrak

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan juga menjadi salah satu masalah bagi instansi kesehatan Indonesia. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu salah satunya adalah mutu pelayanan keperawatan. Masalah penelitian adalah masih banyaknya pasien rawat inap yang tidak puas dengan mutu pelayanan keperawatan. Tujuan penelitian adalah diketahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Harapan Dan Do'a Kota Bengkulu.

Desain penelitian ini menggunakan rancangan pendekatan *cross sectional*. Populasi sebanyak 2.379 orang dan sampel sebanyak 96 orang. Jenis data penelitian adalah data primer. Analisis data pada penelitian ini menggunakan statistik uji *chi square test*. Hasil penelitian terdapat sebanyak 51 orang sebagian besar responden (53,1%) yang mutu pelayanan keperawatan kurang bermutu. Hasil penelitian terdapat sebanyak 53 orang sebagian besar responden (55,2%) yang tingkat kepuasan pasien kurang puas. Hasil penelitian ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Harapan Dan Do'a Kota Bengkulu dengan *p value* yaitu 0,000.

Bagi perawat untuk meningkatkan aspek ketrampilan perawat dalam melakukan tindakan agar tetap menjaga kepercayaan pasien sehingga tidak mengurangi kepuasan pasien.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan penting yang menyediakan layanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat, serta berperan strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit dituntut memberikan pelayanan bermutu sesuai standar dan dapat diakses semua lapisan masyarakat (Kemenkes RI, 2020). Menurut WHO (2021), tingkat kepuasan pasien tertinggi tercatat di Swedia (92,37%), sementara terendah di Asia terjadi di Kenya (40,4%) dan India (34,4%). Di Asia Tenggara, hanya 35% pasien merasa puas terhadap layanan kesehatan. Di Indonesia, 91% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan, dan 9% menyatakan tidak puas.

Kepuasan pasien masih menjadi tantangan dalam pelayanan kesehatan di Indonesia. Survei di 27 rumah sakit menunjukkan bahwa mutu pelayanan, khususnya keperawatan, belum memenuhi harapan pasien. Tingkat kepuasan pasien di Maluku Tengah hanya 42,8%, dan di Sumatera Barat 44,4% (Selfanay et al., 2021). Sementara itu, di Provinsi Bengkulu, tingkat kepuasan meningkat dari 78,29% pada 2021 menjadi 87,78% pada 2023 (Dinas Kesehatan

Bengkulu, 2024). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien. Jika pelayanan sesuai atau melebihi harapan, pasien merasa puas; sebaliknya, jika tidak sesuai, pasien merasa tidak puas. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas pelayanan dengan harapan, dan menjadi tujuan utama dalam pelayanan keperawatan (Ryandini & Hakim, 2019).

Rendahnya kepuasan pasien dapat menghambat perkembangan rumah sakit. Tingkat kepuasan yang akurat penting untuk meningkatkan mutu layanan keperawatan, terutama dalam menghadapi persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat (Christiany, 2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi kualitas pelayanan medis dan keperawatan, komunikasi, fasilitas, akses layanan, biaya, dan proses administrasi (Pasalli' & Patattan, 2021). Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, sementara pelayanan yang buruk menurunkannya. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus memperkuat kelembagaan, infrastruktur, dan pembiayaan agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan kepuasan pasien meningkat (Sulaiman & Anggriani, 2019). Pelayanan keperawatan merupakan bentuk pelayanan kesehatan yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Rumah sakit menerapkan strategi pelayanan keperawatan profesional yang berfokus pada kepuasan pasien melalui layanan yang komprehensif, karena perawat merupakan tenaga kesehatan terbesar (60%) dan paling sering berinteraksi dengan pasien selama 24 jam (Baan, 2020).

Mutu pelayanan keperawatan sangat berkaitan dengan kepuasan pasien. Jika pelayanannya bermutu, rumah sakit dapat mempertahankan lebih banyak pasien (Fadila & Endang Sulastri, 2023). Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan keperawatan penting, karena kepuasan pasien menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan keperawatan (Murtiana & Majid, 2021). Mutu layanan yang memengaruhi kepuasan pasien ditentukan oleh lima dimensi: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Nursalam, 2022). Jika layanan tidak memenuhi harapan, pasien cenderung tidak akan kembali, sebaliknya jika sesuai atau melebihi harapan, mereka akan loyal (Praidhi, 2019). Data dari RSHD Kota Bengkulu menunjukkan peningkatan pasien rawat inap kelas III dari 794 orang (2021) menjadi 2.379 orang (Jan–Okt 2024), dengan rata-rata 238 pasien per bulan dan jumlah perawat sebanyak 142 orang. Studi pendahuluan terhadap 20 pasien menunjukkan 12 orang puas karena komunikasi dan perhatian perawat baik, sedangkan 8 lainnya kurang puas karena perawat kurang responsif, tidak ramah, dan lambat dalam menindaklanjuti keluhan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan pendekatan *cross sectional*, dengan melakukan pengamatan pada variabel independen dan dependen pada saat bersamaan/sekali waktu.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. HASIL

Tabel. 1

Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Harapan dan Do'a Kota Bengkulu

Mutu Pelayanan Keperawatan	Frekuensi	Pesentase (%)
Bermutu	45	46.9
Kurang Bermutu	51	53.1
Total	96	100.0

Berdasarkan tabel 1 di atas, menunjukkan bahwa dari 96 orang responden terdapat sebanyak 51 orang sebagian besar responden (53,1%) yang mutu pelayanan keperawatan kurang bermutu.

Tabel. 2
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Harapan Dan Do'a Kota Bengkulu

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Pesentase (%)
Puas	43	44.8
Kurang Puas	53	55.2
Total	96	100.0

Berdasarkan tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa dari 96 orang responden terdapat sebanyak 53 orang sebagian besar responden (55,2%) yang tingkat kepuasan pasien kurang puas.

Tabel. 3
Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Harapan Dan Do'a Kota Bengkulu

Mutu Pelayanan Keperawatan	Tingkat Kepuasan Pasien						ρ value
	Puas		Kurang Puas		Total		
	f	%	f	%	n	%	
Bermutu	39	86,7	6	13,3	45	100	0,000
Kurang Bermutu	4	7,8	47	92,2	51	100	
Total	43	44,8	53	55,2	96	100	

Berdasarkan tabel 4 di atas, menunjukkan tabulasi silang anatra variabel mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien, dari total 51 orang responden yang memiliki mutu pelayanan keperawatan kurang bermutu dengan tingkat kepuasan pasien kurang puas sebanyak 47 orang (92,2%) dan dari total 45 orang yang mutu pelayanan keperawatan bermutu dengan tingkat kepuasan pasien kurang puas sebanyak 6 orang (13,3%). Hasil uji statistik dengan melihat nilai *Continuity Correction* didapatkan ρ value = 0,000 ($p < \alpha$ 0,05), hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Harapan Dan Do'a Kota Bengkulu.

b. PEMBAHASAN

Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Kelas III

Berdasarkan tabel 4 di atas, menunjukkan bahwa dari 96 orang responden terdapat sebanyak 51 orang sebagian besar responden (53,1%) yang mutu pelayanan keperawatan kurang bermutu, hal ini ditunjukkan dengan jawaban pada item pertanyaan *reliability* berupa perawat tidak memberitahu dengan jelas suatu hal yang harus dipatuhi oleh pasien, Informasi tentang tarif tidak diberitahukan dengan jelas oleh petugas perawat, pertanyaan *emphaty* berupa perawat tidak membantu pasien pada waktu BAK (buang air kecil/kencing) dan BAB serta pertanyaan *responsiveness* berupa kurang perhatian dari perawat kepada pasien.

Sedangkan sebanyak 45 orang Sebagian besar responden (46,9%) dengan mutu pelayanan keperawatan bermutu, hal ini ditunjukkan dengan jawaban pada item pertanyaan *reliability* berupa perawat mampu menangani masalah perawatan pasien dengan tepat dan

profesional, perawat memberitahu dengan jelas sesuatu hal yang dilarang demi perawatan pasien, pertanyaan *assurance* berupa pelayanan perawat membuat keluhan anda makin berkurang, pertanyaan *tangibles* berupa prosedur pelayanan perawatan bagi pasien rawat inap sudah diterapkan dengan baik, informasi tentang tarif sudah diberitahukan dengan jelas oleh petugas perawat, pertanyaan *emphaty* berupa perawat selalu berusaha agar pasien merasa puas, dengan kepedulian yang baik perawat merawat pasien dengan penuh kesabaran, pertanyaan *responsiveness* berupa begitu anda sampai di RS ini sebagai pasien rawat inap, perawat segera menangani anda dan perawat membantu anda untuk memperoleh obat.

Mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit mencerminkan sejauh mana layanan keperawatan sesuai dengan standar profesi, prosedur rumah sakit, dan kebutuhan pasien. Mutu ini berperan penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Mutu yang baik tidak hanya meningkatkan hasil klinis, tetapi juga kepuasan dan kepercayaan pasien. Oleh karena itu, peningkatan mutu keperawatan harus menjadi prioritas utama dalam manajemen rumah sakit (Sintari, 2022). Empati mencerminkan kemampuan staf medis untuk memahami dan merespons kebutuhan emosional, psikologis, dan sosial pasien. Faktor ini melibatkan sikap perawatan yang hangat, empati, dan pengertian dari staf medis terhadap keadaan pasien. Empati juga melibatkan komunikasi yang efektif, penghargaan terhadap keinginan pasien, serta pemberian dukungan emosional dan psikologis yang diperlukan (Sintari, dkk, 2022). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Leba et al., (2022) hasil penelitian mengatakan berdasarkan mutu pelayanan keperawatan dengan 68 responden didapatkan hasil bahwa responden merasa baik dengan frekuensi berjumlah 56 responden atau (82,2%), dan cukup sebanyak 12 responden atau (17,6%).

Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III

Berdasarkan tabel 5 di atas, menunjukkan bahwa dari 96 orang responden terdapat sebanyak 53 orang sebagian besar responden (55,2%) yang tingkat kepuasan pasien kurang puas, hal ini ditunjukkan dengan jawaban pada item pertanyaan *reliability* berupa ketersediaan waktu perawat untuk konsultasi bagi pasien, pertanyaan *assurance* berupa kepedulian perawat untuk meningkatkan pelayanan, pertanyaan *emphaty* berupa keramahan dan kesopanan perawat dan pertanyaan *responsiveness* berupa kecepatan tindakan perawat terhadap kebutuhan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 96 orang responden terdapat sebanyak 43 orang hampir Sebagian responden (44,8%) yang tingkat kepuasan pasien puas hal ini ditunjukkan dengan jawaban pada item pertanyaan *reliability* berupa ketepatan tindakan perawat dan waktu pelayanan perawat sesuai jam kerja, pertanyaan *assurance* berupa komunikasi yang baik dari perawat, kepedulian perawat dalam meningkatkan pelayanan, pertanyaan *tangibles* berupa pakaian seragam dan kebersihan perawat, pertanyaan *emphaty* berupa keramahan dan kesopanan perawat dalam memberikan pelayanan, pengetahuan dan keterampilan perawatan dalam pelayanan, pertanyaan *responsiveness* berupa kecepatan tindakan perawat terhadap kebutuhan pasien, penanganan perawatan yang cepat, tepat dan bersahabat serta perhatian perawat terhadap pasien.

Komunikasi yang efektif antara pasien dan staf medis berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Ketika staf mampu mendengarkan, memberikan penjelasan yang jelas, dan memberi ruang bagi pasien untuk bertanya atau menyampaikan kekhawatiran, pasien akan merasa didengar dan dilibatkan dalam proses perawatan. Komunikasi yang baik juga membangun kepercayaan dan mendorong keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan medis. Kepuasan pasien merupakan indikator penting mutu pelayanan kesehatan dan mencerminkan kesesuaian layanan dengan harapan pasien. Rumah sakit perlu terus berinovasi dan menerapkan pelayanan berpusat pada pasien (*patient-centered care*). Penelitian ini menunjukkan bahwa pasien puas dengan layanan rumah sakit, sehingga pelayanan yang baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan, termasuk tidak membedakan pasien, memberikan penjelasan tindakan keperawatan, serta memperbaiki aspek yang masih

kurang seperti kecepatan layanan dan kenyamanan ruang tunggu. Kepuasan ini mendorong pasien untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain.

Waktu tunggu yang minimal untuk mendapatkan pelayanan juga merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Jika pasien tidak perlu menunggu terlalu lama sebelum mendapatkan pemeriksaan, perawatan, atau konsultasi, maka mereka cenderung merasa puas dengan layanan yang diberikan. Manajemen waktu yang baik dan efisiensi dalam menyediakan pelayanan merupakan aspek penting dalam memberikan kepuasan kepada pasien (Sintari, dkk., 2022). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang sampai meninggalkan rumah sakit. Pasien dikatakan puas jika pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan harapan pasien atau melampaui harapan pasien yang diinginkan dan jika pelayanan yang diterima tidak sesuai maka pasien akan merasa tidak puas. Oleh karena itu pelayanan rumah sakit seringkali mengalami permasalahan yang mencakup tentang ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di rawat inap (Ryandini & Hakim, 2019).

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien, dari total 51 orang responden yang memiliki mutu pelayanan keperawatan kurang bermutu dengan tingkat kepuasan pasien kurang puas sebanyak 47 orang (92,2%), hal ini ditunjukkan dengan jawaban pada kuesioner kepuasan pada item pertanyaan kesediaan waktu perawat untuk bisa konsultasi bagi pasien karena seringkali pasien mau bertanya dengan kondisi kesehatan pasien namun perawat sering mengatakan lagi sibuk, kepedulian perawat untuk meningkatkan pelayanan serta keramahan dan kesopanan perawat terkadang perawat karena kesibukannya seringkali tidak ramah dalam berinteraksi dengan pasien dan penanganan perawatan yang cepat, tepat dan bersahabat dan kecepatan tindak perawat terhadap kebutuhan pasien, seringkali perawat mengabaikan kebutuhan pasien.

Mutu pelayanan keperawatan kurang bermutu dengan tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 4 orang (7,8%) pelayanan keperawatan hal ini ditunjukkan dengan jawaban pada item pertanyaan komunikasi perawat dan pasien yang sangat baik, kebersihan perawat, pakaian seragam yang digunakan perawat dan kerapian pakaian perawat, pengetahuan dan keterampilan perawat dalam pelayanan, citra dan prestasi perawat serta perhatian perawat terhadap pasien dan kemudahan perawat untuk dihubungi saat dibutuhkan. Sedangkan dari total 45 orang yang mutu pelayanan keperawatan bermutu dengan tingkat kepuasan pasien kurang puas sebanyak 6 orang (13,3%), hal ini ditunjukkan dengan jawaban pada item pertanyaan kurangnya perhatian perawat terhadap pasien, waktu pelayanan perawat sesuai dengan jam kerja, ketepatan tindakan perawat pada pasien, ketersediaan waktu perawat untuk konsultasi bagi pasien, kepedulian perawat untuk meningkatkan pelayanan dan komunikasi perawat dan pasien. Dan yang mutu pelayanan keperawatan bermutu dengan tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 39 orang (86,7%), hal ini ditunjukkan dengan jawaban pada item pertanyaan ketepatan tindakan perawat dalam melayani pasien, waktu pelayanan perawat sesuai dengan jam kerja, kemudahan perawat untuk dihubungi pada saat dibutuhkan, komunikasi perawat dan pasien yang baik, keramahan dan kesopanan perawat, penanganan perawatan yang cepat, tepat dan bersahabat serta pakaian seragam yang digunakan perawat dan kerapian pakaian perawat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh jaminan terhadap kualitas layanan, yang ditunjukkan melalui kompetensi tenaga medis, pemenuhan standar kebersihan dan keamanan, serta tersedianya fasilitas dan teknologi medis terkini. Kemampuan tenaga medis dalam menunjukkan empati, memahami, dan merespons kebutuhan emosional, psikologis, dan sosial pasien juga menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan. Selain itu, elemen fisik seperti kebersihan, kenyamanan lingkungan, dan kelengkapan alat medis turut berperan besar. Lingkungan rumah sakit yang bersih dan nyaman mendukung proses penyembuhan dan turut meningkatkan kepuasan pasien (Ismuntania & Kartika, 2020). Menurut penelitian Syafitri (2022), hasil analisis menunjukkan

bahwa aspek keterjaminan atau keramahan dalam dimensi mutu pelayanan termasuk dalam interaksi personal, di mana hubungan antara perawat dan pasien sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap rasa aman yang diberikan oleh layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan tidak bermutu. Hal ini disebabkan masih banyak perawat yang tidak memperkenalkan diri saat pertama kali bertemu pasien (55,1%), serta sikap kurang sopan dari perawat terhadap pasien (60,5%). Ketidakseimbangan antara jumlah pasien dan perawat juga meningkatkan stres kerja. Dari 79 responden, sebanyak 51 orang (9,5%) menyatakan tidak puas dan menilai layanan tidak bermutu. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,00 < 0,05$, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien.

4. KESIMPULAN

- Hasil penelitian terdapat sebanyak 51 orang sebagian besar responden (53,1%) yang mutu pelayanan keperawatan kurang bermutu.
- Hasil penelitian terdapat sebanyak 53 orang sebagian besar responden (55,2%) yang tingkat kepuasan pasien kurang puas.
- Hasil penelitian ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Harapan Dan Do'a Kota Bengkulu dengan p value yaitu 0,000.

5. SARAN

- Teoritis
Bagi STIKes Bhakti Husada Bengkulu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi institusi pendidikan dalam proses pembelajaran mahasiswa keperawatan dan sumber bacaan serta menambah referensi untuk proses pembelajaran dibidang keperawatan. Bagi peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian tentang kepuasan pasien dengan menggunakan aspek penilaian lainnya.
- Praktis
Bagi RS Harapan dan Do'a Bengkulu, diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dengan menyelenggarakan pelatihan komunikasi efektif untuk menetapkan standar layanan dan menanggapi keluhan pasien. Bagi Puskesmas, perlu ditingkatkan mutu pelayanan, terutama dalam hal komunikasi, empati, ketepatan, dan responsivitas. Bagi perawat, penting untuk terus meningkatkan keterampilan tindakan keperawatan guna menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Adi Santosa, Erma Gustina, & Syntia Rahutami. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma'arif Baturaja*, 8(2), 175–188. <https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v8i2.252>
- Asmuji, A., & Jember, U. M. (2021). Manajemen keperawatan: konsep dan aplikasi. Jakarta : Erlangga.
- Azhari, M., Khairani, N., & Wulan, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Tribata Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu. *Jurnal Sains Kesehatan*, 29(2), 28–34. <https://doi.org/10.37638/jsk.29.2.28-34>
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Program Studi Ilmu Keperawatan , Stikes Citra Delima Bangka Belitung * Email : maryana385@yahoo.com. 5(2), 105–112.
- Dewi, N. N. D. S. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Tanggungan BPJS di Klinik Bhayangkara Polda Bali. *Jurnal Medika : Karya Ilmiah Kesehatan*, 5(2). <https://doi.org/10.35728/jmkik.v5i2.104>
- Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu., 2024. Profil Kesehatan Provinsi Bengkulu Tahun

2023. Bengkulu: Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu.
- Dion, Y., Fernandez, H. A., & Paun, R. (2019). Hubungan Implementasi Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim - Primer. *CHMK Nursing Scientific Journal*, 3(2), 89–101.
- Fadila, & Endang Sulastri. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Lansia Poli Penyakit Dalam. *Jurnal Kesehatan Dan Pembangunan*, 13(26), 110–118. <https://doi.org/10.52047/jkp.v13i26.246>
- Ismuntania, & Kartika. (2020). Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie 2020. *Journal Unigha*, 2(2), 88–96.
- Kemenkes, R. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 47 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumhaskitan*. Jakarta: Jakarta.
- Kemenkes, R. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia 2021*. In Pusdatin.Kemenkes.Go.Id.
- Murtiana, E., & Majid, R. (N.D.). (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Kepuasan Pasien Bpjs Di Rsud Kota Kendari Tahun 2021. 1, 7.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT Rineka Cipta. Jakarta: Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nursalam. (2022). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional Edisi 6 (Peni Puji Lestari (ed.); 6th ed.* Penerbit Salemba Medika.
- 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>
- Relica, C., & Mariyati. (2024). Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal. *Peran Mikronutrisi Sebagai Upaya Pencegahan Covid-19 di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Rumah Sakit Soewondo Kendal*, 14(3), 75–82. <https://journal2.stikeskendal.ac.id/index.php/PSKM/article/view/1979/1260>
- Ruly Prapitasari dan Nurul Hidayatun, (2020), *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*, Indramayu: CV. Adanu Abimata.
- Ryandini, T. P., & Hakim, L. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 85–93. <https://doi.org/10.37148/arteri.v1i1.7>
- Selfanay, M., Pajung, C. B., & Suarjana, I. W. (2021). Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rsud cendrawasi dobo kabupaten kepulauan aru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, 02(03), 47–52.
- 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. <https://doi.org/10.22225/pi.7.2.2022.81-88>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung.
- Sulaiman, S., & Anggriani, A. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi RSUD Siti Hajar. *Jurnal Endurance*, 4(2), 252. <https://doi.org/10.22216/jen.v4i2.3965>
- Susilowati Lilik. (2019). No Title. *Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Berbasis Teori JUSE Di Ruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit Adi Husada Undaan Surabaya*. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga Surabaya.
- WHO. (2021). Improving the quality of health services - Tools and Resources, WHO Service Delivery and Safety Department. <http://apps.who.int/bookorders>.
- Zaleha, S., Handayani, T. S., & Rustandi, H. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko Tahun 2022. *Journal Hygea Public Health*, 1(1), 35–46. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/ssj/article/view/3619/2948>.