

Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsau Dr. Siswanto

Nola Juniati*, Vitri Dyah Herawati, Anik Suwarni

¹ Universitas Sahid Surakarta

*Corresponding author

Nola Juniati. *E-mail: Jnola19@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Kualitas pelayanan keperawatan merupakan komponen penting dalam pelayanan rumah sakit yang memiliki dampak langsung dan terukur terhadap kepuasan pasien. Kepuasan yang tinggi tidak hanya mencerminkan efektivitas dan keandalan layanan yang diberikan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan. Hasil observasi awal di RSAU dr. Siswanto Karanganyar menunjukkan adanya penurunan Bed Occupancy Rate (BOR) menjadi 27,56% pada November 2024 yang kemungkinan berkaitan dengan ketidakpuasan pasien, khususnya terhadap aspek responsivitas tenaga keperawatan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSAU dr. Siswanto Karanganyar

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Populasi penelitian berjumlah 789 pasien rawat inap, dengan sampel sebanyak 88 responden yang dipilih menggunakan teknik proportionate stratified random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan uji statistik Kendall's tau-b.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori "baik" (61,4%) dan menyatakan "sangat puas" (60,2%) terhadap pelayanan yang diterima. Analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien ($p = 0,006$; $r = 0,293$). Meskipun kekuatan hubungan tergolong lemah, hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan keperawatan tetap menjadi langkah strategis dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien.

Simpulan: Penelitian ini menegaskan bahwa meskipun kekuatan hubungan tergolong lemah, peningkatan kualitas pelayanan keperawatan tetap menjadi faktor strategis dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Rekomendasi diarahkan pada penguatan aspek responsivitas perawat, komunikasi efektif, serta pemenuhan kebutuhan pasien secara cepat dan tepat.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan keperawatan, Kepuasan pasien, Rawat inap.

ABSTRACT

Background: The quality of nursing services is a crucial element in hospital care that has a direct and measurable impact on patient satisfaction. High levels of satisfaction not only reflect the effectiveness and reliability of the services provided but also strengthen public trust in healthcare institutions. Preliminary observations at RSAU dr. Siswanto Karanganyar indicated a decline in the Bed Occupancy Rate (BOR) to 27.56% in November 2024, which may be associated with patient dissatisfaction, particularly concerning the responsiveness of nursing staff. **Purpose:** This study aimed to analyze the relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the inpatient ward of RSAU dr. Siswanto Karanganyar. **Method:** A quantitative approach with a cross-sectional design was employed. The population consisted of 789 inpatients, from which a sample of 88 respondents was selected using proportionate stratified random sampling. Data were collected using a structured questionnaire that had been tested for validity and reliability and analyzed using the Kendall's tau-b statistical test. **Results:** The results showed that most respondents rated the quality of nursing services as "good" (61.4%) and reported being "very satisfied" with the services received (60.2%). Statistical analysis revealed a significant relationship between nursing service quality and patient satisfaction ($p = 0.006$; $r = 0.293$), indicating a weak but meaningful correlation. These findings underscore that, although the strength of the relationship is relatively low, improving nursing service quality remains a strategic priority for enhancing patient satisfaction. **Conclusion:** Recommended actions include strengthening nurse responsiveness, improving effective communication between nurses and patients, and ensuring that patient needs are addressed promptly, accurately, and comprehensively to create an optimal care experience and improve perceptions of hospital service quality.

Keywords: Nursing service quality, Patient satisfaction, Inpatient car.

PENDAHULUAN

Kesehatan termasuk salah satu aspek penting di kehidupan manusia. Setiap orang mengambil langkah yang berbeda untuk mencapai kesehatan yang baik. Ketika seseorang sakit, mereka biasanya berupaya mengelola beserta mengobati kondisinya sampai sembuh (Rizkiawan, 2019). Seseorang yang mencapai pemulihan memerlukan bantuan dari orang ketiga, dalam pelayanan kesehatan. Menurut UU No. 36 Tahun 2009, "sehat adalah keadaan sehat jasmani, rohani, rohani, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup bermanfaat secara sosial dan ekonomi" (Mutiarra et al, 2022).

Masyarakat secara keseluruhan harus merasa puas terhadap pelayanan kesehatan, dan pelayanan kesehatan yang berkualitas ialah layanan yang memperhatikan sekaligus berfokus pada harapan, kebutuhan, beserta nilai pelanggan selaku titik awal dalam pemberian layanan kesehatan (Irmawati et al., 2019). Keberadaan fasilitas kesehatan masyarakat selaku fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai fungsi strategis yang kritis, terutama ketika menunjang pemeliharaan kesehatan dan peningkatan taraf hidup masyarakat. Meningkatnya jumlah fasilitas kesehatan yang dibangun dan diperluas di seluruh Indonesia menunjukkan permintaan masyarakat yang signifikan terhadap layanan ini (Rasyid & Indah, 2019).

Namun, penggunaan ventilator mekanik Kualitas pelayanan keperawatan termasuk bentuk pelayanan profesional yang diberikan kepada seseorang, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat, baik yang keadaan sehat ataupun sakit. Layanan ini dilaksanakan oleh perawat vokasi, perawat terdaftar (ners) dan perawat spesialis.

“Pelayanan keperawatan pada rumah sakit berorientasi pada tujuan yang berfokus pada penerapan asuhan keperawatan yang berkualitas” (Permenkes RI, 2020).

Salah satu jenis pelayanan profesional perawat dalam melaksanakan tugasnya sesuai kemampuan atau standar kompetensi keperawatan yang merupakan salah satu komponen pelayanan kesehatan. Prosedur keperawatan yang diterapkan di rumah sakit sangat penting untuk diikuti, mengingat peran strategis perawat dalam pelayanan kesehatan (Sesrianty et.al., 2019). Pelayanan rawat inap menjadi salah satu layanan medis yang utama di rumah sakit, ketika pasien beserta rumah sakit berinteraksi untuk jangka waktu yang cukup lama. Dalam konteks ini, pelayanan rawat inap melibatkan hubungan yang sensitif antara pasien, dokter, dan perawat, yang berpengaruh langsung pada kepuasan pasien, kualitas layanan, serta citra rumah sakit itu sendiri. Tujuan kepuasan pelanggan dalam pelayanan pasien yaitu menyediakan apa yang pasien inginkan sekaligus butuhkan, bukan perkiraan dari petugas tentang apa yang mereka butuhkan (Effendi dkk, 2024).

Kepuasan pasien termasuk salah satu indikator seberapa baik layanan kesehatan bekerja. Sejumlah 5 unsur mutu layanan, yaitu “tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy” menetapkan konsep mutu layanan dalam kaitannya dengan kepuasan pasien. Tingkatan layanan kesehatan yang ideal dalam membuat setiap pasien merasa puas terlihat dari kualitasnya. Kualitas layanan kesehatan meningkat seiring dengan tingkatan kepuasan (Safitri et al., 2022). Pelayanan ini tak hanya berorientasi pada aspek fisik, tetapi juga mencakup aspek psikologis dan sosial pasien. Artinya, pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian sebelumnya oleh Andriani, dkk pada tahun 2024 di Puskesmas Palu mengidentifikasi adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan kesehatan dalam aspek tangible, reliability, assurance dan empathy dengan kepuasan pasien, Namun ditemukan bahwa dimensi responsive tidak berhubungan dengan kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas sesuai dengan harapannya ketika sikap beserta karakter penyedia layanan memenuhi kebutuhan yang dikehendaki pasien. Ketika pasien merasa puas, mereka cenderung akan tetap setia pada sistem layanan kesehatan sekaligus mencari perawatan di sana dibanding di fasilitas lainnya ketika mereka jatuh sakit.

Ruang rawat inap adalah tempat dimana pasien menghabiskan waktu terbanyak dibanding unit lainnya. Pasien berharap sekaligus yakin bahwa mereka akan menerima layanan terbaik yang tersedia dikarenakan rumah sakit melaksanakan segala upayanya guna memenuhi harapan pasien selama pemulihan (Layli, 2022). Pasien akan merasa puas jika kinerja dari petugas kesehatan dalam memberikan layanan memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi mereka. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien muncul ketika kinerja petugas kesehatan tidak menyesuaikan harapan mereka. Alhasil, kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit diberi pengaruh oleh dimensi “tangibles, reliability, responsiveness, assurance serta empathy” selaku dimensi dari mutu pelayanan kesehatan (I.M. Sembiring & Munthe, 2019).

Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Siswanto merupakan salah satu rumah sakit TNI dengan tipe kelas D yang menyediakan sarana rawat jalan, rawat inap umum maupun bersalin dan pelayanan UGD 24 jam. Rumah Sakit dr. Siswanto memiliki 4 Ruang Inap yaitu Bangsal Garuda, Elang, Camar dan Cendrawasih.

Ulasan media sosial beserta kotak saran yang dibuat guna menetapkan jumlah pasti dari pasien yang sudah menyuarakan ketidakpuasan mereka terhadap layanan rumah sakit termasuk sumber informasi yang baik terkait keluhan pasien.

Dari hasil studi pendahuluan didapatkan ada 4 keluhan terkait dengan pelayanan keperawatan. Sejumlah 10 pasien diwawancarai, dan 6 dari mereka mengungkapkan bahwa mereka beserta keluarga mereka kecewa dengan pelayanan di rumah sakit ini, karena perawat tidak cepat tanggap dengan apa yang mereka keluhkan, sementara 4 lainnya menerima perawatan dengan baik. Namun alasan dari pihak perawat memberikan pernyataan hal itu kadang terjadi disaat pasien banyak dan kondisi nakes di ruang inap tersebut hanya beberapa orang saja. Hal itu yang kadang membuat pasien merasa tidak direspon dengan cepat.

Pada tahun 2024 ini jumlah pasien yang dirawat di Rumah Sakit dr. Siswanto Karanganyar per bulan cukup besar. Namun pada lima bulan terakhir mengalami penurunan pada pasien rawat inap. Ketika jumlah kunjungan ke layanan kesehatan menurun, terdapat 2 kemungkinan penyebabnya, yaitu faktor internal ataupun eksternal. Keengganan masyarakat untuk berobat ke unit layanan kesehatan dikarenakan tak puas dengan layanan kesehatan yang diterima termasuk faktor internal, sementara faktor eksternalnya yaitu meningkatnya derajat kesehatan masyarakat. Selain itu BOR RS bulan November 2024 mencapai 27,56%. Itu berarti efisiensi pemanfaatan tempat tidur rendah. Untuk itu indikator pelayanan masih perlu peningkatan.

RSAU dr. Siswanto harus meningkatkan layanan keperawatan bagi pasien guna meningkatkan kepuasan pasien sekaligus menarik pasien baru dikarenakan terdapat banyak cara bagi unit usaha kesehatan lainnya untuk menarik pasien dalam kondisi global di masa kini.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis deskriptif korelatif dengan menggunakan desain penelitian cross sectional. Teknik sampel menggunakan proportionate stratified random didapatkan dengan jumlah 88 responden. Kriteria inklusi meliputi pasien berusia diatas 12 tahun keatas, pasien rawat inap di RSAU dr. Siswanto, pasien yang setuju dijadikan responden, pasien yang kooperatif dalam wawancara dan dapat membaca dan menulis. Kriteria eksklusi meliputi pasien rawat inap yang berada pada ruang isolasi.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Angkatan Udara (RSAU) dr. Siswanto Karanganyar, Jawa Tengah. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung mulai tanggal 20 Desember 2024 – 19 Januari 2025. Instrumen yang digunakan kuesioner kualitas pelayanan keperawatan telah teruji valid diperoleh nilai r antara 0,618-0,919 dan reliabel melalui nilai cronbach's alpha pada tiap dimensi variabel sebagai berikut keandalan 0,646, bukti fisik 0,836, ketanggapan 0,857, jaminan 0,800, empati 0,818 dan kepuasan sebesar 0,912. Serta kuesioner kepuasan pasien telah di uji valid bernilai r antara 0,826-0,919 dan uji reliabel nilai cronbach's alpha sebesar $0,912 > 0,6$. Analisis yang digunakan menggunakan Kendal tau b.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir, Usia dan Lama Rawat Inap

	Kategori Responden	Frekuensi (f)	Persentase(%)	Mean±SD
Jenis Kelamin	Laki-laki	37	42	-
	Perempuan	51	58	
Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	2	2	-
	SD	6	7	
	SMP	13	15	
	SMA	38	43	
	Pendidikan Tinggi	29	33	
Usia	< 30 th	13	15	42.06±1.240
	30 – 50 th	57	65	
	> 50 th	18	20	
Lama Rawat Inap	< 3 hr	4	5	3.98±0.120
	3-4 hr	59	7	
	≥ 5 hr	25	28	

Tabel 1. memperlihatkan karakteristik responden menurut jenis kelamin pasien rawat inap di RSAU dr. Siswanto dari total 88 responden, mayoritas adalah perempuan sebanyak 51 orang (58%), sementara laki-laki berjumlah 37 orang (42%). Untuk tingkat pendidikan terakhir responden menunjukkan bahwa sebagian besar pasien berpendidikan SMA, sebanyak 38 orang (43%). Pada kategori usia responden terbanyak berada dalam kategori usia 30-50 tahun yaitu sebanyak 57 orang (65%). secara umum, rata-rata usia responden adalah 42,06 tahun dengan standar deviasi sebesar 1,240. Pada kategori lama rawat inap sebagian besar responden menjalani rawat inap selama 3–4 hari, yaitu sebanyak 59 orang (67%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Penilaian Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSAU dr. Siswanto

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	54	61,4
Sedang	34	38,6
Kurang	0	0
Total	88	100

Tabel 2. menunjukkan distribusi frekuensi responden berdasarkan penilaian terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang mereka terima selama menjalani perawatan di ruang rawat inap RSAU dr. Siswanto.

Dari total 88 responden, mayoritas atau sebanyak 54 orang (61,4%) menilai kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori baik. Selanjutnya, 30 orang (34,1%) menyatakan pelayanan keperawatan berada pada kategori sedang, dan hanya 4 orang (4,5%) yang menilai pelayanan keperawatan dalam kategori kurang.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSAU dr. Siswanto

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	53	60,2
Cukup Puas	34	38,6
Tidak Puas	1	1,1
Total	88	100

Berdasarkan Tabel 3. menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diterima, yaitu sebanyak 53 orang (60,2%).

Tabel 4. Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan

Kategori		Kualitas Pelayanan Keperawatan				Total	
		Baik		Sedang			
		f	%	F	%	f	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	21	24	16	18	37	42
	Perempuan	33	38	18	20	51	58
Jumlah		54	62	34	38	88	100
Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	1	1	1	1	2	2
	SD						
	SMP	3	3	3	3	6	7
	SMA	6	7	7	8	13	15
	PT	24	28	14	16	38	43
		19	22	10	11	29	33
Jumlah		53	61	35	39	88	100
Usia	< 30 th	7	8	6	7	13	15
	30-50 th	36	41	21	24	57	65
	> 50 th	10	11	8	9	18	20
Jumlah		53	60	35	40	88	100
Lama rawat inap	< 3 hari	3	4	1	1	4	5
	≥ 3-4 hari	33	38	26	29	59	67
	> 5 hari	17	19	8	9	25	28
Jumlah		53	61	35	39	88	100

Tabel 4. menunjukkan hasil tabulasi silang antara karakteristik responden dengan kualitas pelayanan keperawatan dilihat berdasarkan karakteristik jenis kelamin, pendidikan terakhir, usia dan lama rawat inap adalah sebagai berikut: Penilaian kualitas pelayanan keperawatan dengan jumlah paling banyak adalah kategori "baik" yaitu pada pasien perempuan sebanyak 33 responden (38%). Penilaian kualitas pelayanan keperawatan dengan jumlah paling banyak adalah kategori "baik" yaitu pada responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 24 responden (28%) diikuti dengan Pendidikan Tinggi sebanyak 19 responden (22%). Hal ini mencerminkan bahwa tingkat pendidikan mungkin memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan keperawatan, dengan responden yang lebih berpendidikan cenderung memberikan penilaian yang lebih positif. Kelompok usia 30-50 tahun cenderung memberikan penilaian 'baik' sebanyak 36 responden (41%). Sedangkan kelompok usia >50 tahun menunjukkan penilaian yang lebih bervariasi antara baik dan sedang. Penilaian kualitas pelayanan keperawatan dengan jumlah paling banyak adalah kategori "baik" yaitu berada pada lama rawat inap 3-4 hari sebanyak 33 responden (38%).

Tabel 5. Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Kepuasan Pasien

Kategori		Kepuasan Pasien						Total	
		Sangat Puas		Cukup		Tidak Puas			
		f	%	f	%	f	%	F	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	23	26	14	16	0	0	37	42
	Perempuan	30	34	20	23	1	1	51	58
Jumlah		53	60	34	39	1	1	88	100
Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	2	2	0	0	0	0	2	2
	SD	3	3	3	3	0	0	6	7
	SMP	9	10	4	5	0	0	13	15
	SMA	21	24	17	19	0	0	38	43
	PT	20	23	8	9	1	1	29	33
Jumlah		55	62	32	36	1	1	88	100
Usia	< 30 th	9	10	4	5	0	0	13	15
	30-50 th	33	38	23	26	1	1	57	65
	> 50 th	13	15	5	5	0	0	18	20
Jumlah		55	63	32	36	1	1	88	100
Lama rawat inap	< 3 hari	3	3	1	1	0	0	4	4,5
	≥ 3-4 hari	37	42	21	24	1	1	59	67
	> 5 hari	15	17	10	11	0	0	25	28,4
Jumlah		55	62	32	36	1	1	88	100

Tabel 5. menunjukkan hasil tabulasi silang antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien dilihat berdasarkan karakteristik responden adalah sebagai berikut : Penilaian kepuasan pasien dengan jumlah paling banyak adalah kategori “sangat puas” yaitu pada pasien perempuan sebanyak 30 responden (34%). Penilaian kualitas pelayanan keperawatan dengan jumlah paling banyak adalah kategori “baik” yaitu pada responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 21 responden (24%) diikuti dengan Pendidikan Tinggi sebanyak 20 responden (23%). Kelompok usia 30-50 tahun cenderung memberikan penilaian ‘sangat puas’ sebanyak 33 responden (38%). Penilaian kualitas pelayanan keperawatan dengan jumlah paling banyak adalah kategori “sangat puas” yaitu berada pada lama rawat inap $\geq 3-4$ hari sebanyak 37 responden (38%).

Tabel 6. Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Inap RSAU dr. Siswanto

Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien						Total	
	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baik	26	29,5	28	31,8	0	0	54	61,4
Sedang	27	30,7	6	6,8	1	1,1	34	38,6
Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	53	60,2	34	38,6	1	1,1	88	100

Tabel 6. menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang inap RSAU dr. Siswanto. Mayoritas pasien (54 responden 61,4%) menilai kualitas pelayanan sebagai baik, dan sebagian besar dari mereka merasa puas (29,5%) atau cukup puas (31,8%). Tidak ada pasien yang menyatakan tidak puas pada pelayanan yang dinilai baik. Sebaliknya, pada pasien yang menilai pelayanan sebagai sedang (38,6%), sebagian besar juga merasa puas (30,7%) atau cukup puas (6,8%), namun ada satu pasien (1,1%) yang merasa tidak puas.

Tabel 7. Hasil Uji Korelasi Kendall's Tau-b

Variabel	Koefisien Tau-b (τ)	p-value (2-tailed)	Interpretasi
Kualitas pelayanan dengan Kepuasan pasien	0,293	0,006	Terdapat hubungan positif lemah yang signifikan secara statistik ($p < 0,05$)

Tabel 7. menyajikan hasil uji korelasi Kendall's Tau-b untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang inap RSAU dr. Siswanto. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai koefisien Kendall's Tau-b sebesar 0,293, yang berarti terdapat hubungan positif dengan kekuatan lemah antara kedua variabel.

Selain itu, nilai p-value sebesar 0,006, lebih kecil dari batas signifikansi 0,05, sehingga hasil ini signifikan secara statistik. Artinya, secara ilmiah dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan keperawatan yang dirasakan pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien, meskipun kekuatan hubungannya relatif lemah

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 51 orang (58%), sementara laki-laki berjumlah 37 orang (42%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap di RSAU dr. Siswanto didominasi oleh perempuan. Persentase ini menunjukkan bahwa perempuan memiliki kecenderungan lebih besar dalam mengakses layanan kesehatan dibandingkan laki – laki. Secara umum, perempuan lebih cenderung untuk rutin memeriksakan diri ke dokter, baik untuk keperluan kesehatan rutin maupun untuk pemeriksaan lebih lanjut saat mengalami gejala tertentu. Hal ini berbeda dengan laki-laki yang sering kali cenderung menghindari kunjungan ke fasilitas kesehatan hingga ada masalah serius.

Secara teoritis, jenis kelamin merupakan salah satu determinan sosial yang dapat mempengaruhi perilaku pencarian pelayanan keperawatan atau kesehatan. Perempuan umumnya lebih responsive terhadap perubahan kondisi tubuh dan memiliki perhatian lebih terhadap Kesehatan dirinya maupun anggota keluarga, sehingga lebih sering menggunakan fasilitas pelayanan Kesehatan (Notoatmodjo, 2012).

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Sembiring & Sinaga (2022) yang menyatakan bahwa perempuan memiliki kemungkinan tinggi dalam mencari pertolongan medis dibandingkan laki-laki. Hal ini serupa diungkapkan oleh Veranika dan Supartman (2023) bahwa laki-laki cenderung menunda untuk mendapatkan perawatan medis karena persepsi mereka yang lebih kuat terhadap toleransi rasa sakit.

Dengan demikian, dapat diasumsikan bahwa dominasi responden perempuan dalam penelitian ini berkorelasi dengan karakteristik perilaku kesehatan mereka yang cenderung lebih aktif dan terbuka dalam mencari layanan keperawatan di rumah sakit.

b. Usia

Berdasarkan hasil penelitian, kelompok usia yang dominan adalah 41-50 tahun (39,8%). Usia ini termasuk dalam kategori usia dewasa produktif akhir, dimana individu umumnya mulai mengalami penurunan daya tahan tubuh dan mulai memiliki resiko penyakit degenerative.

Menurut teori perkembangan, semakin bertambahnya usia, semakin tinggi tingkat kedewasaan emosional dan pemahaman individu terhadap pentingnya perawatan kesehatan (Hurlock, 2011). Individu usia produktif memiliki kesadaran yang cukup tinggi dalam mengakses pelayanan Kesehatan sebagai bagian dari pemeliharaan kualitas hidup.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Darsiah et al. (2023) menunjukkan bahwa usia dewasa produktif (36-55 tahun) merupakan kelompok usia yang paling sering menggunakan layanan rawat inap.

Hal ini dikarenakan kelompok usia tersebut mulai mengalami peningkatan resiko kesehatan, namun juga memiliki kapasitas ekonomi dan literasi kesehatan yang mendukung perilaku pencarian layanan medis. Hasil penelitian tersebut mendukung pendapat Mapiare pada tahun 1983 dalam Setiawan (2009), bahwa seiring bertambahnya usia perkembangan fisik, mental, dan intelektual juga terjadi.

Jadi peneliti berasumsi, pasien dengan usia produktif lebih memiliki inisiatif dan kepedulian dalam menilai kualitas pelayanan keperawatan, serta lebih mampu mengevaluasi aspek-aspek pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan

c. Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan merupakan faktor penting yang mempengaruhi persepsi dan sikap individu terhadap pelayanan kesehatan, termasuk kemampuan dalam memahami informasi dan instruksi medis. Dari hasil penelitian di ruang rawat inap RSAU dr. Siswanto mayoritas responden berpendidikan SMA sejumlah 38 orang (43,2%).

Menurut Nursalam (2017), pendidikan seseorang berkorelasi positif dengan kemampuan memahami informasi kesehatan dan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Semakin tinggi tingkat pendidikan, maka semakin besar pula kemungkinan seseorang untuk memiliki literasi kesehatan yang baik.

Penelitian oleh Yusriana (2022) mendukung temuan ini, dimana responden dengan pendidikan SMA juga mendominasi kelompok pasien rawat inap. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok pendidikan menengah memiliki keterbukaan dan pemahaman yang cukup dalam menilai kualitas pelayanan.

Peneliti berasumsi bahwa responden dengan tingkat pendidikan menengah dan tinggi memiliki kapasitas berpikir kritis yang cukup untuk mengevaluasi kualitas pelayanan keperawatan secara objektif, sekaligus menunjukkan bahwa mereka merupakan populasi yang strategis dalam mengukur kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit

d. Lama Rawat Inap

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata atau mean lama rawat inap pasien adalah 3,98 hari, dengan rentang 2-7 hari. Sebagian besar responden menjalani rawat inap selama 3 hari. Lama rawat inap merupakan indikator tidak langsung dari efektifitas pelayanan kesehatan dan sering digunakan dalam evaluasi efisiensi pelayanan rumah sakit.

Menurut WHO (2015) menyatakan bahwa durasi rawat inap yang ideal ketika pasien menerima layanan yang efektif tanpa perpanjangan waktu rawat yang tidak perlu. Rawat inap yang terlalu lama dapat menurunkan kepuasan pasien, sedangkan waktu rawat inap yang terlalu singkat dapat beresiko terhadap kekambuhan atau perawatan yang tidak tuntas.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Veranika dan Supartman (2023) yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menjalani rawat inap selama 3 hari sebanyak 52,5% dan menganggap durasi tersebut cukup efektif untuk pemulihan. Hal ini serupa diungkapkan oleh Hutahean et al.,(2022) yang juga menyatakan bahwa korelasi antara lama rawat inap dengan kepuasan, dimana semakin sesuai durasi perawatan dengan ekspektasi pasien, maka semakin tinggi kepuasannya.

Maka peneliti berasumsi bahwa durasi rawat inap yang optimal dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa rumahsakit mampu memberikan pelayanan keperawatan yang efisien, dan ini berkontribusi positif terhadap persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima.

2. Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (61,4%) menilai kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSAU dr. Siswanto sebagai kategori "baik". Penilaian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi pasien terhadap aspek kualitas pelayanan keperawatan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan.

Hal ini konsisten dengan teori SERVQUAL oleh Parasuraman et al (1988) yang menyatakan bahwa kualitas layanan terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Ketika pelayanan yang diberikan memenuhi kelima dimensi tersebut, maka akan tercipta persepsi positif dari pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat.

Pada aspek ketanggapan (*Responsiveness*) ini merujuk pada tindakan dokter ataupun tenaga medis lainnya guna mendiagnosis dan merawat pasien secara tepat waktu. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa perawat dan dokter merupakan sumber daya rumah sakit yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Ketika *responsiveness* terhadap pasien baik, maka kepuasan pasien pun akan meningkat. Penilaian pasien didasarkan pada kepuasan terhadap layanan, seperti kecepatan pegawai dalam memberikan layanan, ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan, beserta keramahan staf terhadap pemberian pelayanan (Sesrianty, Machmud and Yeni, 2019).

Pada dimensi empati (*empathy*), layanan keperawatan harus dapat bersikap ramah sekaligus sopan dikarenakan ini sangatlah dipertimbangkan oleh pasien selama pelayanan. Pemberian layanan pada dimensi *empathy* menunjukkan bahwa beberapa pasien memberikan masukan negatif. Hal ini disebabkan ada beberapa staf yang tidak memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya, sehingga pasien merasa kurang nyaman dan kurang puas dengan layanan yang diberikan.

Empati dapat dipahami sebagai kemampuan suatu organisasi atau penyedia layanan untuk memahami masalah yang dihadapi pelanggannya, merespons kebutuhan mereka, serta memberikan perhatian yang khusus kepada pelanggan ((Meutia & Andiny, 2019)).

Pada dimensi *reliabilitas* hal yang bisa dipercaya sekaligus dipertanggungjawabkan dari suatu pelayanan, selain itu memperlihatkan seberapa baik suatu layanan bisa memenuhi janjinya ke pelanggan, terkait rumah sakit memberi tingkatan layanan yang konsisten dari satu periode waktu ke periode waktu berikutnya, apakah memenuhi kebutuhan pelanggannya dan dapat memberikan dukungan yang memadai (Ummah, Suminar and Wobowo, 2021).

Pada dimensi *Assurance* pengetahuan dan profesionalisme perawat, serta kemampuan mereka untuk memastikan kualitas, sangat penting dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pada pasien. Ketika layanan yang ditawarkan tidak sesuai dengan harapan pasien, yang terutama difokuskan untuk mencapai kesembuhan, hal tersebut bisa mengakibatkan ketidakpuasan.

Selain itu, pasien mungkin menerima perawatan yang tak optimal ketika ditangani oleh staf yang tidak berpengalaman, yang dapat diperparah dengan kurangnya keramahan yang ditunjukkan oleh tenaga medis, yang pada akhirnya mengakibatkan pasien merasa tidak nyaman dan tidak ingin memperpanjang masa inap mereka di rumah sakit (Yudityawati, Maulidiah and Hermawan, 2022).

Hasil ini juga diperkuat oleh penelitian terdahulu dari Surbakti (2021), yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan yang baik akan meningkat seiring dengan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, serta informatif. Selain itu, penelitian oleh Herawati et al. (2024) di Puskesmas Umbulsari juga menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori baik, yang berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien.

Asumsi peneliti bahwa penilaian positif terhadap kualitas pelayanan keperawatan ini mencerminkan kompetensi perawat yang telah mampu menjalankan fungsi pelayanan sesuai dengan standar profesi keperawatan. Kualitas pelayanan yang baik dipengaruhi oleh keterampilan interpersonal perawat, kecepatan dalam merespon kebutuhan pasien, serta sikap yang empatik dan menghargai pasien sebagai individu.

Namun, peneliti juga menilai bahwa masih terdapat sebagian responden yang menilai pelayanan dalam kategori “sedang”, yang menunjukkan adanya aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan secara berkelanjutan.

3. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (61,4%) menilai kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSAU dr. Siswanto sebagai kategori "baik".

Penilaian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa pelayanan keperawatan yang diterima telah memenuhi atau mendekati harapan mereka, khususnya pada aspek-aspek seperti perhatian, kecepatan respon, kejelasan informasi, dan sikap profesional dari perawat.

Temuan ini sesuai dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Ketika pelayanan yang diberikan memenuhi kelima dimensi tersebut, maka akan tercipta persepsi positif dari pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat.

Hasil ini juga diperkuat oleh penelitian terdahulu dari Surbakti (2021), yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan yang baik akan meningkat seiring dengan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, serta informatif. Selain itu, penelitian oleh Herawati et al. (2024) di Puskesmas Umbulsari juga menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori baik, yang berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien.

Asumsi peneliti bahwa penilaian positif terhadap kualitas pelayanan keperawatan ini mencerminkan kompetensi perawat yang telah mampu menjalankan fungsi pelayanan sesuai dengan standar profesi keperawatan. Kualitas pelayanan yang baik dipengaruhi oleh keterampilan interpersonal perawat, kecepatan dalam merespon kebutuhan pasien, serta sikap yang empatik dan menghargai pasien sebagai individu. Namun, peneliti juga menilai bahwa masih terdapat sebagian responden yang menilai pelayanan dalam kategori “sedang”, yang menunjukkan adanya aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan secara berkelanjutan

4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pasien

Hasil analisis bivariat menggunakan uji Kendall's Tau-b menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien, dengan nilai signifikansi $p < \alpha$ yaitu dengan nilai $0,006 < 0,05$ beserta nilai r hitung 0,293. Nilai ini mengindikasikan bahwa hubungan yang terjadi berada dalam kategori lemah–sedang, namun tetap bermakna secara statistik.

Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan keperawatan yang diterima pasien, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Hasil ini konsisten dengan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988), yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Apabila kelima dimensi tersebut dipenuhi, maka akan tercipta pengalaman layanan yang bermutu dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan, termasuk pasien di rumah sakit. Penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu. Studi oleh Sitti Fajrah (2021) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di RSUD Anuntaloko dengan nilai $p = 0,047$. Sementara itu, penelitian oleh Chintami Watak et al. (2023) menunjukkan hubungan yang lebih kuat dengan nilai $p < 0,001$ di RSUD Gunung Maria, serta penelitian oleh Andriani et al. (2024) yang mengidentifikasi bahwa hampir seluruh dimensi pelayanan, kecuali responsiveness, berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien.

Jadi peneliti berasumsi bahwa bahwa kualitas pelayanan keperawatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien karena pelayanan keperawatan merupakan salah satu interaksi terpanjang dan paling sering dialami pasien selama proses rawat inap. Ketika perawat mampu menunjukkan profesionalitas dalam menjalankan asuhan keperawatan, menjaga komunikasi yang baik, memberikan tanggapan yang cepat terhadap keluhan pasien, serta menunjukkan sikap empati dan menghargai pasien sebagai individu, maka pasien akan merasa dihargai dan aman secara emosional maupun fisik. Keadaan tersebut mendorong terbentuknya persepsi puas terhadap layanan yang diberikan.

Namun, nilai koefisien korelasi yang tergolong rendah dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat kemungkinan faktor-faktor lain di luar pelayanan keperawatan yang juga turut memengaruhi kepuasan pasien. Faktor-faktor tersebut bisa berupa pelayanan medis dari dokter, fasilitas fisik rumah sakit, kecepatan layanan administrasi, maupun harga pelayanan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi rumah sakit untuk tidak hanya memperkuat pelayanan keperawatan, tetapi juga memperhatikan aspek layanan lain secara menyeluruh.

SIMPULAN

Hasil penelitian didapatkan hasil penelitian, mayoritas responden memiliki nilai kualitas pelayanan keperawatan baik sebanyak 54 (61,4%) dan nilai kepuasan sangat puas sejumlah 53 (60,2%). Berdasarkan hasil uji korelasi terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang inap RSAU dr. Siswanto dengan nilai $p = 0,006$ dan $r = 0,293$. Bagi responden diharapkan dapat memberikan masukan yang jujur, dan konstruktif untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan pengalaman pasien secara berkelanjutan. Bagi Rumah Sakit diharapkan komitmen dan dukungan dari manajemen RSAU dr. Siswanto dalam peningkatan dan pengembangan kualitas pelayanan, melakukan pelatihan berkala bagi tenaga keperawatan, dan memperhatikan aspek kenyamanan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, J. et al. (2022) 'Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone', 4(3), pp. 52–69.
- Anjayati, S. (2021) 'Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual', *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), pp. 31–38. Available at: <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>.
- Bahari, A.F. (2020) 'Analisis Kualitas Layanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Narapidana Di Lapas Narkotika Kelas II A Pamekasan', *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 7(1), pp. 84–102.
- Bhuian, D. (2021) 'The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Business Development', *Karlstad University*, pp. 1–70.
- Cesariana, C., Juliansyah, F. and Fitriyani, R. (2022) 'Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran)', *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), pp. 211–224. Available at: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>.

-
- Darsiah, A., Ingkadijaya, R. and Osman, I.E. (2023) ‘Kualitas Pelayanan Room Boy Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Six Senses Uluwatu Bali’, *YUME: Journal of Management*, 6(1), p. 36. Available at: <https://doi.org/10.37531/yum.v6i1.3499>.
- Gusmawan, F., Haryadi, H. and Sutrisna, E. (2019) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas’, *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(4). Available at: <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1544>.
- Harahap, D.I. et al. (2024) ‘Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang’, *Public Health Journal*, 1(3), pp. 15–30.
- Hidayat, F. et al. (2021) ‘Kualitas Pelayanan Informasi Obat Kepada Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Setia Mitra Jakarta Selatan’, *ISTA Online Technology Journal*, 2(2), pp. 34–40. Available at: <https://doi.org/10.62702/ion.v2i2.40>.
- Hutahaean, S. et al. (2022) ‘Analisis Hubungan Lama Perawatan Dan Jenis Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di RS X’, *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 6(3), pp. 255–260.
- Kasinem, K. (2020) ‘Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat’, *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), p. 329. Available at: <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>.
- Khairani, M., Salviana, D. and Abu Bakar (2021) ‘Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien’, *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), pp. 9–17. Available at: <https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>.
- Layli, R. (2022) ‘Pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit: Literature review’, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), pp. 12746–12752.
- Martha Dwi Novalia, Umi Eliawati and Utari Christya Wardhani (2023) ‘Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSBT Karimun Tahun 2023’, *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 2(1), pp. 49–61. Available at: <https://doi.org/10.55606/detector.v2i1.3139>.
- Maryana, M., and Christiany, M. (2022) ‘Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap’, *Citra Delima Scientific journal of Citra Internasional Institute*, 5(2), pp. 105–112. Available at: <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>.
-

-
- Meutia, R. and Andiny, P. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama', *Niagawan*, 8(2), p. 121. Available at: <https://doi.org/10.24114/niaga.v8i2.14261>.
- Nuraeni, R., Eldine, A. and Muniroh, L. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Terhadap Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), pp. 487–493. Available at: <https://doi.org/10.51747/ecobuss.v9i1.712>.
- Nurhasma, Rijal, A.S. and Azis, R. (2021) 'Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (J-Kesmas)*, 07(2), pp. 90–100.
- Pasalli, A. and 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), pp. 14–19. Available at: <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>.
- Roheni, H. and Marwa, N. (2018) 'Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Ecodemica*, 2(2), pp. 312–318. Available at: <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>.
- Sembiring, E. and Sinaga, R.V. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan', *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), pp. 183–204. Available at: <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i1.1740>.
- Sesrianty, V., Machmud, R. and Yeni, F. (2019) 'Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan', *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(2), pp. 116–126. Available at: <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>.
- Supertini, N.P.S., Telagawati, N.L.W.S. and Yulianthini, N.N. (2020) 'Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja', *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), p. 61. Available at: <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26201>.
- Syah, D.Z.R., Hariyati, Rr.T.S. and Handiyani, H. (2022) 'Systematic Review: Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Pelayanan Keperawatan Di Penyedia Pelayanan Primer', *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(2), pp. 181–187.
- Ummah, B. Al, Suminar, A.D. and Wobowo, T. (2021) 'Mutidimensi Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien', *Jurnal ILKES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 12(1), pp. 395–405.
- Veranika, L. and Supartman (2023) 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit UNS', *Universitas Muhammadiyah SURakarta [Preprint]*.
-

- Yudityawati, D.K., Maulidiah, F. and Hermawan, S. (2022) 'Analisis Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Pasien Rawat Jalan Rs "X"', Business and Economics Confrence in Utilization of Modern Technology, pp. 685–698.
- Yulina, Y. and Ginting, R. (2019) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Belawan Tahun 2019', Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi (Jkg), 2(1), pp. 26–33. Available at: <https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.204>.