

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD SITI FATIMAH

Yuliar<sup>1\*</sup>, Titin Sumarni<sup>1</sup>, Abdul Latip<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Kader Bangsa Jl. Mayjen HM Ryacudu 88, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30253 Indonesia

\* Koresponden penulis; e-mail: yuliar7@gmail.com

### ABSTRAK

Kepuasan pasien masih menjadi masalah di beberapa rumah sakit di Indonesia bahkan dunia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2019. Jenis penelitian ini menggunakan *cross sectional*. Uji statistik menggunakan uji *chi-square* dengan menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah 50 responden. Analisis dilakukan dalam dua tahap yaitu analisis Univariat dan Bivariat, didapatkan hasil bahwa Mutu pelayanan keperawatan di RSUD Siti Fatimah adalah baik. Kepuasan pasien di RSUD Siti Fatimah adalah tinggi. Terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Siti Fatimah. Semakin baik mutu pelayanan keperawatan yang diberikan maka akan mengakibatkan semakin tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan untuk pimpinan RSUD Siti Fatimah dalam meningkatkan mutu pelayanan yang baik kepada pasien sehingga tingkat kepuasan pasien tinggi.

Kata kunci: mutu pelayanan, kepuasan pasien, rawat inap

### ABSTRACT

*Patient satisfaction is still a problem in several hospitals in Indonesia and even the world. This study aims to determine the relationship between service quality and patient satisfaction in the Inpatient Room of Siti Fatimah Hospital, South Sumatra Province in 2019. This type of research used cross sectional. Statistical test using chi-square test using accidental sampling with a total of 50 respondents. The analysis was carried out in two stages, namely Univariate and Bivariate analysis, the results showed that the quality of nursing services at Siti Fatimah Hospital was good. Patient satisfaction in Siti Fatimah Hospital is high. There is a relationship between the quality of nursing services with patient satisfaction in Siti Fatimah Hospital. The better the quality of nursing services provided, the higher the level of patient satisfaction with the services provided. This research is expected to be a consideration for the leadership of Siti Fatimah Hospital in improving the quality of good service to patients so that the level of patient satisfaction is high.*

*Keywords: service quality, patient satisfaction, hospitalization*

### Pendahuluan

Kepuasan pasien masih menjadi masalah di beberapa rumah sakit di Indonesia bahkan dunia. Penelitian Kuntoro (2017) di salah satu puskesmas di Yogyakarta mengungkap 12% pasien kurang puas terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian Handayani (2017) di Puskesmas Baturetno menunjukkan angka ketidakpuasan pasien sebanyak 72,58%. Sedangkan penelitian Widayanti, et al (2016) di

Klinik UIN Sunan Ampel, sebanyak 73% menyatakan puas terhadap pelayanan. Artinya masih banyak pasien di rumah sakit yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun standar kepuasan pasien di Indonesia dengan di luar tentu memiliki angka yang berbeda.

Kepuasan pasien tentu dipengaruhi juga oleh karakteristik pasien itu sendiri. Menurut Sangadji & Sopiah (2013) karakteristik pasien

merupakan ciri-ciri atau kekhasan seseorang yang membedakan orang tersebut dengan orang lain dan mempengaruhi kepuasan pasien, karakteristik ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Hasil penelitian Widayanti, et al (2016) membuktikan bahwa perempuan (70%) puas dengan pelayanan keperawatan bila dibandingkan laki-laki (30%), umur pasien di atas <20 tahun 87% menyatakan puas dibanding pasien umur >20 tahun (13%). Artinya tuntutan pelayanan yang baik yang berujung pada kepuasan pasien, juga dipengaruhi oleh faktor usia dan jenis kelamin.

Selain karakteristik pasien, beberapa faktor juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Menurut Sangadji & Sopiah (2013) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi; (1) karakteristik pasien, seperti nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain, (2) sarana fisik, seperti gedung perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi, (3) jaminan, pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat. (4) kepedulian petugas kesehatan, dan (5) kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan. Dengan memperhatikan faktor-faktor di atas dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit.

Melalui latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2019”.

## Metode

Jenis penelitian ini menggunakan *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang dirawat minimal 24 jam di RSUD Siti Fatimah karena dianggap telah mengetahui keadaan pelayanan kesehatan selama penelitian berlangsung dengan jumlah 50 responden. Cara pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Variabel dependen kepuasan pasien di kategorikan tinggi, jika total skor  $\geq$  mean dan rendah, jika total skor  $<$  mean; mutu pelayanan di kategorikan baik, jika total skor  $\geq$  mean dan kurang baik, jika total skor  $<$  mean. Uji statistik menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan  $\alpha=95\%$ . Analisis dilakukan dalam dua tahap yaitu analisis Univariat dan Bivariat.

## Hasil dan Pembahasan

### Gambaran tempat penelitian

Penelitian ini menggunakan Skala Likert. Dengan cara melakukan pengukuran terhadap setiap variabel dengan menggunakan kuisioner yang berisi beberapa item pernyataan dan akan di bagikan secara langsung kepada responden yang dirawat di ruang rawat inap RSUD Siti Fatimah.

Data untuk mengetahui karakteristik demografi responden meliputi inisial, umur, jenis kelamin, agama, status perkawinan, masa kerja, pendidikan terakhir. Berdasarkan jawaban yang diberikan melalui kuisioner diperoleh data yang kemudian diolah sesuai dengan tujuan penelitian dan disajikan dalam bentuk tabel dan penjelasan

### Hasil penelitian

Data penelitian ini akan disajikan dalam bentuk tabel yang terdiri dari frekuensi dan persentase.

**Tabel 1** Gambaran distribusi umur, jenis kelamin, pendidikan, mutu pelayanan dan kepuasan pasien

Variabel	Frekuensi(f)	Persentase (%)
<b>Umur</b>	20	40 %
17 -30		
31 – 50	25	50 %
>51	5	10 %
<b>Jenis Kelamin</b>	27	54 %
Laki-Laki		
Perempuan	23	46 %
<b>Pendidikan</b>	3	6 %
SD		
SMP	2	4 %
SMA	20	40 %
DIPLOMA	9	18 %
S1	16	32 %
<b>Mutu Pelayanan</b>	38	76 %
Baik		
Kurang baik	12	24 %
<b>Kepuasan Pasien</b>	30	60 %
Tinggi		
Rendah	20	40 %

Umur responden terbanyak adalah 31 - 50 tahun sebanyak 25 responden (50%). jenis kelamin Laki-Laki sebanyak 27 responden (54%), dan Perempuan 23 responden (46%). Pendidikan terakhir yang paling banyak didominasi oleh lulusan SMA yaitu sebanyak 20

responden (40%). Mutu pelayanan baik sebanyak 38 responden (76%). pasien dengan kepuasan yang tinggi sebanyak 30 responden (60%) sedangkan yang kepuasan nya rendah sebanyak 20 responden (40%).

**Tabel 2** hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien

Variabel	Kepuasan pasien				Total		pV	OR
	Tinggi		Rendah		n	%		
	n	%	n	%				
Mutu pelayanan								
Baik	26	68,4	12	31,6	38	100	0,04	4,333
Kurang baik	4	33,3	8	66,7	12	100		

Berdasarkan data dengan menggunakan SPSS berdasarkan uji chi- square diperoleh nilai  $p=0,04$  yang menunjukkan  $p<0,05$  artinya ada hubungan

antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Siti Fatimah.

## Pembahasan penelitian

### 1. Jenis Kelamin

Responden pada penelitian ini berjumlah 50 orang. Dari hasil penelitian dalam pengisian kuesioner didapatkan responden laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan sebanyak 27 responden dengan persentase (54%) dan 23 responden perempuan dengan persentase (46%). Menurut Mufidah cit

Akbar (2013) menyatakan bahwa laki-laki memiliki kecenderungan pekerjaan yang lebih berat dibandingkan perempuan, sehingga mudahnya terserang penyakit. Hal tersebut akan cenderung menyebabkan laki-laki lebih banyak memanfaatkan layanan kesehatan, khususnya di rumah sakit.

## 2. Usia

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada 50 responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan keperawatan paling banyak berkisar pada usia di bawah 51 tahun. Hal ini sejalan dengan penelitian Putra dan Syaifudin (2011) menyatakan pasien yang lebih tua selalu merasa puas dikarenakan pasien yang semakin tua akan semakin pasrah dan menganggap pelayanan yang diberikan tetap baik sehingga merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan. Pada penelitian Sukei (2013) juga menyebutkan pasien yang lebih tua mudah menerima perlakuan orang lain dibandingkan pasien yang lebih muda, termasuk dalam penilaian mutu pelayanan keperawatan. Sebagian besar usia pada penelitian ini masuk dalam usia produktif/kerja yaitu diatas 20 tahun, dimana semakin bertambahnya umur seseorang akan meningkatkan mudahnya terserang penyakit. Penelitian ini didukung oleh penelitian Umar cit Oroh et al (2014) menyatakan bahwa bersamaan dengan bertambahnya usia, kemampuan fisiologis manusia akan menurun dan biasanya dimulai di usia 30-45 tahun.

## 3. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada 50 responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan keperawatan paling banyak berkisar pada pendidikan SMA dan S1. Tingkat pendidikan biasanya menggambarkan status sosial ekonomi dimana ini juga mempengaruhi sikap dan kecenderungan dalam memilih jasa pelayanan kesehatan. Hasil ini didukung dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Nike&Irma (2017) di RS Mitra Keluarga Depok bahwa pasien terbanyak berada pada tingkat pendidikan SMA dan Sarjana karena pasien yang dirawat merupakan siswa ataupun karyawan yang kebanyakan menderita penyakit yang disebabkan oleh kelalaian dalam menjaga pola makan.

## 4. Mutu Pelayanan Keperawatan

Hasil penelitian tentang mutu pelayanan keperawatan yang di dapatkan di RSUD Siti Fatimah berdasarkan dimensi caring, kolaborasi, kecepatan, empati, courtesy, sincerity, dan komunikasi teraupetik. Dikategorikan baik dengan jumlah 38 responden dengan persentase (76%).

Pelayanan keperawatan di ruangan rawat inap merupakan pelayanan inti dari setiap kebutuhan pasien. Pasien akan cenderung lebih mengharapakan pelayanan keperawatan yang baik

dan efisien sehingga pasien merasakan nyaman dan puas (Mubin dan Jalal, 2014). Mirnawati (2014), dalam penelitiannya menyebutkan salah satu pendukung bagus tidaknya kepuasan pasien dilihat dari kontak komunikasi perawat dari kejujuran (sincerity), berperilaku sopan dan adil pada semua pasien. Pada penelitian Hartati dkk (2011) juga di dapatkan hasil sebagian besar responden menilai baik dengan jumlah responden sebanyak 45 dengan persentase (86,5%).

Pada dimensi lainnya pada penelitian ini didapatkan penilaian yang cukup terhadap mutu pelayanan keperawatan. Hal ini bisa saja didasari oleh kurangnya kolaborasi antara perawat dengan keluarga pasien, sehingga pengetahuan keluarga terhadap perkembangan pasien sangat minim. Hal ini dibuktikan oleh tindakan perawat yang kadang tidak melibatkan anggota keluarga dalam perkembangan kesehatan pasien dan akan berdampak terhadap rendahnya perawatan keluarga terhadap pasien pada saat diluar rumah sakit. Pada dimensi ini didukung oleh Anggarawati dan Novita (2016) dalam mengurangi konflik antara perawat dengan dokter, perawat dengan pasien, dan perawat dengan anggota medis lain yang kerap kali terjadi karena perbedaan sikap profesional perawat. Penelitian Rokhmah dan Anggorowati (2017), juga didapatkan kolaborasi perawat dengan tim medis lain, pasien, maupun anggota keluarga pasien harus ditingkatkan terutama pada segi pengetahuan perawat. Selain pengetahuan yang baik perawat juga harus melakukan komunikasi yang efektif sehingga, timbul saling pengertian dan sikap terbuka antara perawat dengan tim medis, pasien, dan keluarga pasien. Dalam membentuk sikap saling terbuka antara perawat dan pasien adalah dengan menciptakan waktu luang antara perawat dan pasien. Hasil ini dikarenakan aspek kolaborasi belum diterapkan secara maksimal oleh perawat dan masih rendahnya pengetahuan perawat tentang pentingnya kolaborasi yang baik antara perawat dan pasien. Berdasarkan penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan keperawatan yang ada di RSUD Siti Fatimah sudah termasuk pelayanan baik.

## 5. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian pada aspek kepuasan pasien di RSUD Siti Fatimah sebanyak 30 responden yang memiliki kepuasan tinggi (60%). Hasil penelitian diatas didukung oleh penelitian Ratri (2016), bahwa salah satu alasan pasien

puas karena ketanggapan dari perawat nya. ketanggapan (responsivemess) pelayanan keperawatan merupakan salah satu pengertian sebagai kecepatan perawat dalam melaksanakan prosedur asuhan sehingga berdampak pada kecepatan perawat dalam mengatasi masalah kesehatan yang dialami oleh pasien. Tindakan pelayanan keperawatan yang cepat dan tanggap sangat diperlukan untuk kualitas kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Dalam pencapaian kepuasan pasien yang maksimal pelaksanaan pelayanan keperawatan harus sesuai kode etik yang ada pada masing-masing rumah sakit dan perlunya peningkatan kualitas pelayanan didalamnya.

Pasien dalam menilai kepuasan pada penggunaan jasa di rumah sakit pertama kali adalah pada pelayanan perawat sehingga perlunya peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Perawat dalam memberikan pelayanan juga secara terus-menerus selama 24 jam, oleh karena itu mutu pelayanan keperawatan merupakan salah satu tombak keberhasilan pelayanan disuatu rumah sakit yang akan mempengaruhi kepuasan pasien. Sikap tanggung jawab (Responsiveness) perawat menyangkut dalam kejelasan informasi, akurasi, kecepatan pelayanan dalam menangani keluhan pasien secara cepat (Hartono, 2017).

Disisi lain, sebanyak 20 responden merasa tidak terlalu puas? kepuasan rendah. Hal ini bisa saja dikarenakan perawat tidak semaksimal mungkin dalam pemenuhan asuhan keperawatan. Sebagai contoh lainnya, beberapa perawat melakukan tindakan tidak sesuai dengan keluhan pasien, perawat tidak menunjukkan perilaku yang nyaman pada saat berada dengan pasien, perawat tidak dapat membuktikan asuhan keperawatan secara langsung kepada pasien, sehingga timbul efek rendahnya perasaan puas pasien terhadap pelayanan keperawatan. Hasil peneliti diatas didukung oleh penelitian Kobak et al (2014), menunjukkan bahwa pasien di ruang inap RSUD Wamena menyatakan tidak puas terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Pada hasil penelitian Septiani (2016) juga di dapatkan hasil bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas di Instalasi Gawat Darurat RSUD Sumedang sebesar 68%. Hal ini terjadi dari sikap perawat yang belum otomatis dalam melakukan tindakan, sehingga untuk menunjukkan sikap menjadi perbuatan nyata dan baik dimata pasien masih kurang. Sehingga, diperlukan faktor pendukung

yaitu motivasi dari diri perawat. Sikap dan tindakan yang menimbulkan bukti langsung kepada pasien akan memberikan kesan puas pasien terhadap pelayanan keperawatan. Sedangkan pada penelitian Hafizoh (2011) didapatkan hasil penilaian kepuasan terendah dengan pernyataan kurang puas 70 dari 75 responden.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan kualitas kepuasan pasien di RSUD Siti Fatimah sudah baik, dimana 60 % responden sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada.

## **6. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan nilai p value=0,04 dimana nilai p <0,05.

Hasil penelitian untuk mutu pelayanan keperawatan adalah dalam kategori baik dengan persentase (76%). Sedangkan pada aspek kepuasan pasien berada pada kategori tinggi dengan persentase (60%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mubin dan Jalal (2014) yang menyatakan adanya hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Dimana kepuasan pasien sangat bergantung pada persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan itu sendiri. Pada penelitian Krisnawati et al (2017) juga didapatkan adanya hubungan antara mutu perawat dengan kepuasan pasien, dimana mutu perawat dalam melakukan asuhan keperawatan adalah baik dengan persentase (68,42%), dan kepuasan pasien didapatkan sangat puas dengan persentase (63,16%). Mutu yang baik pada pelayanan keperawatan di rumah sakit akan meningkatkan level kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien sangat penting untuk menyediakan pelayanan kesehatan khususnya pada mutu keperawatan yang lebih baik, nyaman, cepat, ramah, dan perhatian (Patima et al, 2013).

Hasil obeservasi yang dilakukan peneliti, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan diantaranya (caring, kolaborasi, kecepatan, empati, courtesy, sicerity, komunikasi teraupetik, ketanggapan, kehandalan, jaminan, dan bukti langsung (Nursalam, 2013). Dimana sikap sicerity (jujur) dan sikap cepat tanggap perawat dapat terlihat lebih maksimal di RSUD Siti Fatimah. Hasil tersebut didapatkan dari

penilaian pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan sehingga, pasien menilai baik buruknya pelayanan rumah sakit ada pada pelayanan keperawatan karena, perawat merupakan pelaksana asuhan kesehatan yang 24 jam berada dengan pasien Akbar et al (2013).

Pada pemenuhan asuhan keperawatan yang baik hingga memberikan dampak kepuasan terhadap pasien, diperlukan motivasi perawat dalam menerapkan asuhan perawat secara individu sesuai dengan keadilan dengan penghargaan yang perawat terima seimbang terhadap sesuatu yang perawat kerjakan. Semakin tinggi motivasi perawat dalam pemenuhan asuhan keperawatan yang berkualitas maka, akan berdampak terhadap kepuasan pasien di rumah sakit (Yanti dan Bambang, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Siti Fatimah dengan beberapa dimensi diatas. Mutu pelayanan keperawatan yang baik dan berkualitas akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang tinggi. Dengan demikian dari didapatkan hasil yang baik RSUD Siti Fatimah senantiasa menjaga komitmen mutu yang baik sampai kapanpun sehingga akan memberikan dampak positif terhadap tenaga kerja perawat dan rumah sakit itu sendiri.

## Kesimpulan

Penelitian disimpulkan bahwa Mutu pelayanan keperawatan di RSUD Siti Fatimah adalah baik. Kepuasan pasien di RSUD Siti Fatimah adalah tinggi. Terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Siti Fatimah. Semakin baik mutu pelayanan keperawatan yang diberikan maka akan mengakibatkan semakin tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan untuk pimpinan RSUD Siti Fatimah dalam meningkatkan mutu pelayanan yang baik kepada pasien sehingga tingkat kepuasan pasien tinggi.

## Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Pimpinan dan staff RSUD Siti Fatimah Palembang yang telah membantu dan memfasilitasi selama proses penelitian.

## Pustaka

- Asmuji.(2012). *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi*.Jogjakarta: Arruz Media
- Bauk,I.,Abd.,R.K.,&Aryanti,S.(2013). *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kualitas Pelayanan: Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majane*.Jurnal Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
- Budiman&Riyanto,A.(2013). *Kapita Selekta Kuesioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*.Jakarta
- Depkes RI.(2016). *Riset Kesehatan Dasar*. Jakarta : Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI.(2016). *INFODATIN Pusat Data dan Informasi*. Jakarta
- Khoiri,A.,N.,&Kiki,H.(2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Mojowarno*. Jombang.
- Klaipetch,P.(2016). *Nursing quality management (Paper presented at visitingstudy program of quality nursing service with international standar d of MedicineSiriraj Hospital, Mahidol University)*. Bangkok: Faculty of Madicine Siriraj Hospital Mahidol University
- Kotler,Keller, dkk.(2017). *Marketing Management. 4<sup>th</sup> European Edition*. United Kingdom : Pearson
- Notoatmojo, A.(2010). *Metodologi Penelitian kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nursalam.(2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 3*. Jakarta:Salemba Medika.
- Nursalam.(2013). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 5*. Jakarta:Salemba Medika.
- Sabarguna,B.,S.,&Agus,K.,R.(2011). *Sanitasi Lingkungan dan Bangunan Pendukung Kepuasan Pasien Rumah Sakit*.Jakarta:Salemba Medika.
- Sangadji, Etta Mamang&Sopiah.(2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta
- Suarli,S.&Yanyan,B.(2012). *Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktis*. Jakarta: Erlangga.

- Sugiyono.(2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung
- Syahrudin.M.,Tri,H.,&Sri,R.(2014). *Persepsi Perawat Tentang Mutu Pelayanan Kepesertaan BPJS Ruang Rawat Inap RSUD Kardinah*. Tegal.
- Triwibowo,T.(2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit*. Jakarta: Trans Info Media.
- Widayanti, dkk.(2016). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan: Studi Deskriptif pada Klinik UIN Sunan Ampel*. Journal of Health Science and Prevention, Vol.2(1), April 2016 ISSN 2549-919X (online)