

Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Cilincing

Lisbet J V Marpaung

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Pascasarjana Universitas Respati Indonesia, Jakarta
email@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan keperawatan dinilai dari kepuasan pasien yang dirawat, sebagai indikasi terpenuhinya harapan dan kebutuhan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Cilincing. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Populasi terdiri dari 401 pasien rawat inap di RSUD Cilincing pada bulan Juli–Agustus 2024, dengan sampel sebanyak 200 orang yang dipilih menggunakan teknik Accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan Uji Chi Square dan Uji Regresi Logistik Berganda pada $\alpha = 0,05$. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan signifikan antara keteraturan pelayanan perawat ($p=0,006$), tanggapan perawat terhadap keluhan pasien ($p=0,023$), kesungguhan perawat melayani kebutuhan pasien ($p=0,032$), keterampilan perawat ($p=0,006$), pemberian obat dan penjelasan cara minum ($p=0,040$), serta penjelasan perawat atas tindakan medis ($p=0,040$) dengan kepuasan pasien. Uji logistik berganda menunjukkan tidak adanya pengaruh variabel confounding seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pengalaman kerja terhadap hubungan variabel independen dan dependen. Kesimpulannya, terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien. Disarankan agar perawat meningkatkan kualitas asuhan keperawatan dan rumah sakit secara berkala mengevaluasi kinerja perawat berdasarkan standar yang ditetapkan.

Kata Kunci : Pelayanan Perawat, Kepuasan Pasien, Instalasi Rawat Inap RSUD.

ABSTRACT

The quality of nursing services or nursing performance in a hospital is assessed based on the satisfaction of patients who are currently or have been hospitalized, which is an expression of relief or happiness because expectations about a patient's needs are met. This thesis aims to study and explain the relationship between nursing services and inpatient patient satisfaction at RSUD Cilincing. This quantitative research employed a cross-sectional approach. The research population was a portion of inpatients at RSUD Cilincing, North Jakarta, in July-August 2024, totaling 401 patients. A sample of 200 individuals was obtained using accidental sampling. Data was collected through interviews and observations using questionnaires, analyzed using bivariate analysis with the Chi-Square test and multivariate analysis with multiple logistic regression at $\alpha = 0.05$. The results of the chi-square test showed a significant influence of nursing service regularity on patient satisfaction ($p=0.006$), nurse responsiveness to patient complaints on patient satisfaction ($p=0.023$), nurse dedication in serving patient needs on patient satisfaction ($p=0.032$), nursing skills in serving patients on patient satisfaction ($p=0.006$), medication administration and explanation of how to take medication on patient satisfaction ($p=0.040$), and nurse explanation of medical procedures performed on patient satisfaction

(p=0.040). Multiple logistic regression analysis indicated that there was no interaction with confounding variables, such as work experience, gender, and education. Furthermore, the results of the difference in odds ratio for confounding variables all showed values greater than 10%, indicating that confounding variables did not influence or interfere with the relationship between the independent and dependent variables. The conclusion of this study is that there is a relationship between nursing service regularity, nurse responsiveness to patient complaints, nurse dedication in serving patient needs, nursing skills in serving patients, medication administration and explanation of how to take medication, and nurse explanation of medical procedures performed on patient satisfaction. It is recommended that nurses provide quality nursing care to patients, and that the hospital conduct evaluations of nurse performance based on established nursing care standards so that nurses can provide quality services.

Keywords: Nursing services, patient satisfaction, inpatient ward, RSUD.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Dalam menjalankan pelayanannya, rumah sakit sering menghadapi masalah ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan. Pelayanan keperawatan memiliki peran krusial dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit, mengingat jumlah tenaga keperawatan yang dominan dan intensitas interaksi dengan pasien selama 24 jam.

Kualitas pelayanan keperawatan suatu rumah sakit dinilai dari kepuasan pasien yang sedang atau pernah dirawat yang merupakan ungkapan rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu kebutuhan pasien terpenuhi oleh pelayanan keperawatan yang bila diuraikan berarti kepuasan terhadap kenyamanan, kecepatan, pelayanan, keramahan dan perhatian. Sementara rasa puas sendiri mempunyai nilai yang relatif tergantung dari masing-masing individu. Permintaan masyarakat terhadap pelayanan keperawatan yang semakin tinggi menempatkan perawat dalam posisi dengan tanggung jawab besar untuk memberikan

pelayanan berkualitas. Dalam konteks pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit, perawat menjadi faktor kunci dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan karena perawat memberikan kontribusi yang sangat signifikan dalam mencapai tujuan ini. (Simorangkir, 2019)

Menurut ((Kotler, 1993) dikutip (Wanti, 2011)), kepuasan pasien diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dialami pasien setelah membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan harapannya. Pasien merasa puas apabila layanan yang diterima setidaknya memenuhi atau melebihi harapan mereka. Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut.

Standar kepuasan pasien yang ditetapkan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 adalah di atas 95%. Pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan di bawah standar tersebut dianggap tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Data global menunjukkan variasi tingkat mutu pelayanan keperawatan, seperti di Kenya (51%), Jawa Tengah (98,5%), dan

Manado (75%), dengan rata-rata kepuasan pasien secara global sekitar 64,3%.

Berbagai penelitian telah menunjukkan hubungan signifikan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Penelitian (Librianty, 2019) menemukan hubungan signifikan dengan nilai $p=0,001$. Penelitian (Respati, 2014) mengidentifikasi hubungan antara dimensi reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness dengan kepuasan pasien. Penelitian (Kawoco, 2018) menunjukkan 92,5% responden puas dengan pelayanan keperawatan yang cukup baik.

RSUD Cilincing, sebagai rumah sakit tipe C dengan 102 tempat tidur, mencatat Bed Occupancy Rate (BOR) 79,26% dan Length of Stay (LOS) 3,87 hari pada tahun 2023. Meskipun survei kepuasan masyarakat menunjukkan tingkat yang tinggi (94,65%), masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan keperawatan rawat inap, seperti perawat yang tidak memperkenalkan diri, kurang ramah, dan lambatnya respons terhadap keluhan pasien. Hal ini juga diperkuat oleh keluhan dalam ulasan Google Review, yang menyebutkan adanya sikap perawat yang kurang ramah terhadap pasien. Kendala-kendala ini menunjukkan bahwa meskipun RSUD Cilincing secara umum telah memberikan pelayanan yang baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Kondisi ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut mengenai hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Cilincing.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional

yang digunakan sebagai metode pengumpulan data. Subjek dalam penelitian ini adalah pasien yang di rawat inap di bulan juli – agustus 2024 pada 4 ruangan yaitu ruang Alamanda, Edelweis, Krisan dan Seruni dengan konteks kepuasan terhadap perawat yang merawatnya selama pasien di rawat inap yang berjumlah 401 orang, kemudian sampel dipilih dengan menggunakan rumus solvin dan memanfaatkan metode nonprobability accidental sampling dan didapat jumlah sampel sebanyak 200 responden.

Jenis data dalam penelitian kuantitatif ini adalah data primer yang diperoleh dari instrumen penelitian yaitu kuesioner dengan skala likert yang dibagikan kepada responden dan data sekunder dari bagian kepegawaian RSUD Cilincing. Kemudian dilakukan uji validitas dan uji reabilitas. Pertanyaan dikatakan valid apabila nilai koefisien analisis faktor $> 0,5$. Jika semua pertanyaan memiliki korelasi yang bermakna, berarti pertanyaan tersebut dapat mengukur indikator yang hendak diukur. Setelah dilakukan perhitungan korelasi untuk setiap pertanyaan, nilai r perhitungan akan di bandingkan dengan dengan tabel nilai product moment. Pada penelitian ini dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan uji statistik Alpha Cronbach. Pertanyaan termasuk reliabel jika nilai Alpha Cronbach $\geq 0,6$. Sedangkan apabila nilai Alpha Cronbach $\leq 0,6$ maka pertanyaan tidak reliabel.

Teknik analisa data dalam penelitian ini dengan melalui 3 tahap, yaitu analisa univariat, Bivariat dan multivariat. Analisis univariat bertujuan untuk menyajikan deskripsi masing-masing variabel, yaitu distribusi frekuensi dan prevalensi masing-masing variabel, baik untuk variabel pelayanan perawat maupun kepuasan pasien. Analisis Bivariat untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independen, yaitu pelayanan perawat, dan variabel dependen, yaitu kepuasan pasien. Uji statistik yang diterapkan dalam penelitian ini adalah chi square, yang digunakan untuk menganalisis

hubungan antara variabel-variabel kategorik. Pada analisis multivariat dilakukan untuk mengestimasi secara valid hubungan satu variabel utama (pelayanan perawat) dengan variabel dependen (kepuasan pasien) dengan mengontrol variabel *confounding*. Uji statistik yang digunakan *uji regresi logistic ganda* dengan model faktor risiko.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. GAMBARAN RSUD CILINCING

RSUD Cilincing beralamat di Jalan Madya Kebantenan Nomor 44, RT 004 RW 002, Kelurahan Semper Timur, Kecamatan Cilincing, Kota Administrasi Jakarta Utara, Provinsi Daerah Khusus Jakarta.

Pada tanggal 10 Mei 2016 RSUD Kecamatan Cilincing Kelas D mendapatkan sertifikat perdana dengan No. KARS-SERT/171/VIII/2016. Tanggal 2 Mei 2019 RSUD Cilincing mendapatkan Sertifikat Paripurna dengan No. KARS-SERT/923/IX/2019. Penetapan RSUD Cilincing menjadi RSUD tipe C sesuai Surat Keputusan Gubernur DKI Jakarta No 1677 Tahun 2019 dengan Izin Operasional No 3/b.3.7/31.72.04.1005.05.032.S.2/2/-1.779.3/2019 yang berlaku sejak 31 Desember 2019 sampai 31 Desember 2024.

Fasilitas dan layanan RSUD Cilincing terdiri dari Instalasi Gawat Darurat 24 jam dan poliklinik rawat jalan yaitu klinik anak, klinik kebidanan, klinik mata, klinik Telinga Hidung Tenggorokan (THT), klinik Keluarga Berencana (KB), klinik penyakit dalam, klinik saraf, klinik rehabilitasi medik, klinik jiwa, klinik Tuberkulosis Resisten Obat (TB RO) dan *Tuberculosis Directly Observed Treatment Short-course* (TB DOTS), klinik konservasi gigi, klinik jantung, klinik bedah dan klinik *Human Immunodeficiency Virus* (HIV). Fasilitas dan pelayanan rawat inap yaitu: ruang rawat inap dewasa, ruang rawat inap anak, ruang rawat

inap bersalin, ruang rawat inap isolasi, ruang perawatan khusus, ruang perinatology, ruang *Intensive Care Unit* (ICU) dan ruang *Neonatal Intensive Care Unit* (NICU)/ *Pediatric Intensive Care Unit* (PICU). Terdapat fasilitas dan pelayanan ruang operasi. Fasilitas dan pelayanan penunjang medis yaitu: laboratorium 24 jam, radiologi 24 jam, farmasi, instalasi gizi, rekam medis, *Central Sterile Supply Department* (CSSD), kamar jenazah dan laundry.

RSUD Cilincing berstatus akreditasi paripurna dengan nomor sertifikat 00275/U/III/2023 yang berlaku sampai dengan 19 Mei 2027.

2. ANALISIS UNIVARIAT

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin		
Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Perempuan	111	55,5
Laki - Laki	89	44,5
Jumlah	200	100
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia		
Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 – 30 tahun	49	24,5
31 – 45 tahun	94	47
46 – 60 tahun	57	28,5
Jumlah	200	100
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan		
Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	7	3,5
SD	32	16
SMP	49	24,5
SMA	88	44
D3	12	6
S1/S2/ Profesi	12	6
Jumlah	200	100

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan		
Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak/Belum Bekerja	68	34
Pedagang	25	12,5
PNS	8	4
Pegawai Swasta	55	27,5
Lainnya	44	22
Jumlah	200	100

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa jumlah responden yang terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 111 (55,5%) responden sedangkan sisanya berjenis kelamin laki - laki sebanyak 89 responden (44,5%). Untuk usia responden paling banyak berkisar antara 31-45 tahun sebanyak 94 responden (47%) , usia 46-60 tahun sebanyak 57 responden (28,5%) dan usia 17-30 tahun sebanyak 49 responden (24,5%).

Pendidikan responden yang terbanyak adalah lulusan SMA sebanyak 88 responden (44%), lulusan pendidikan SMP sebanyak 49 responden (24,5%), lulusan pendidikan SD sebanyak 32 responden (16%), lulusan pendidikan D3 sebanyak 12 responden (6%), lulusan pendidikan S1/S2/profesi sebanyak 12 responden (6%) dan yang tidak sekolah sebanyak 7.

Kemudian jumlah responden yang terbanyak berdasarkan pekerjaan yaitu tidak/ belum bekerja sebanyak 68 responden (34%) , pegawai swasta 55 responden (27,5%), lainnya 44 responden (22%), pedagang 25 responden (12,5%), dan PNS sebanyak 8 responden (4%).

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Perawat di Rawat Inap RSUD Cilincing Agustus 2024

Pelayanan Perawat	Ya		Tidak		Total	
	f	%	f	%	f	%
Keteraturan pelayanan perawat	150	75	50	25	200	100
Tanggapan Perawat terhadap Keluhan Pasien	148	74	52	26	200	100
Kesungguhan Perawat Melayani Kebutuhan Pasien	146	73	54	27	200	100
Ketrampilan Perawat dalam Melayani	173	87	27	13,5	200	100
Pemberian Obat dan Penjelasan Cara Minum	199	100	1	0,5	200	100
Penjelasan Perawat atas Tindakan Medis yang dilakukan	199	100	1	0,5	200	100

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 6 variabel pelayanan perawat, pada umumnya lebih banyak responden yang menjawab “Ya” pada Pemberian obat dan penjelasan cara minum sebanyak 199 responden (99,5%) dan Penjelasan perawat atas tindakan medis yang dilakukan sebanyak 199 responden (99,5%), keterampilan perawat dalam melayani sebanyak 173 (86,5%), Keteraturan pelayanan perawat sebanyak 150 responden (75%), Tanggapan Perawat terhadap keluhan pasien sebanyak 148 responden (74%) dan kesungguhan perawat melayani kebutuhan pasien sebanyak 146 responden (73%).

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Cilincing Agustus 2024

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Puas	37	18,5
2	Puas	163	81,5
	Jumlah	200	100

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari 200 responden sebanyak 163 responden (81,5%) merasa puas dengan pelayanan perawat dan sebanyak 37 responden (18,5%) merasa tidak puas dengan pelayanan perawat di rawat inap RSUD Cilincing.

3. ANALISIS BIVARIAT

Tabel 4
Keteraturan Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Cilincing Bulan Agustus 2024

No	Keteraturan Pelayanan Perawat	Kepuasan Pasien				Total		P. Value	OR
		Tidak Puas		Puas		f	%		
		f	%	f	%				
1	Tidak	5	10	45	90	50	100	0,006	0,410 (0,150 - 1,117)
2	Ya	32	21,3	118	78,7	150	100		
Jumlah		37	18,5	163	81,5	200	100		

Berdasarkan tabel 4 diketahui Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,006$, artinya ada hubungan yang signifikan dan bermakna antara keteraturan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien. Jika dilihat dari nilai $OR = 0,410$, artinya Perawat yang melakukan keteraturan pelayanan memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien sebanyak 41 kali lipat dibanding perawat yang tidak melakukan keteraturan pelayanan perawat.

Keteraturan pelayanan perawat, seperti pemeriksaan nadi, suhu tubuh, dan sejenisnya, menjadi salah satu fokus utama dalam mengevaluasi kualitas perawatan kesehatan yang diberikan kepada pasien rawat inap. Keteraturan ini mengacu pada pelaksanaan tindakan medis yang dilakukan secara konsisten dan tepat waktu, sesuai dengan standar prosedur operasional yang telah ditetapkan oleh rumah sakit.

Pasien yang merasakan pelayanan yang teratur dan konsisten akan memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap perawat dan sistem kesehatan secara keseluruhan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memotivasi mereka untuk kembali menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Syahfril Ariawan Hidayat, 2023) yang menunjukkan bahwa keteraturan pelayanan perawat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh ((Suryawati.2004) dalam (Hidayat, 2023))

tentang kepuasan pasien rumah sakit menyatakan bahwa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien salah satunya adalah keteraturan pelayanan perawat dalam memeriksa pasien, kesungguhan serta sikap dan perilaku perawat dalam melayani kebutuhan dan permintaan pasien.

Pemeriksaan rutin dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien karena mereka tahu bahwa perawat akan selalu memantau kondisi mereka. Hal ini dapat mengurangi tingkat stres dan kecemasan pasien, sehingga mereka dapat lebih mudah dalam proses pemulihan. Sehingga keteraturan pelayanan perawat sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi risiko komplikasi kesehatan, mengurangi tingkat stres pasien, meningkatkan efektivitas pengobatan, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya di rumah sakit.

Tabel 5
Tanggapan Perawat terhadap Keluhan Pasien dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Cilincing Bulan Agustus 2024

No	Tanggapan Perawat terhadap Keluhan Pasien	Kepuasan Pasien				Total		P. Value	OR
		Tidak Puas		Puas		F	%		
		f	%	f	%				
1	Tidak	8	15,4	44	84,6	52	100	0,023	0,746 (0,317 - 1,756)
2	Ya	29	19,6	119	80,4	148	100		
Jumlah		37	18,5	163	81,5	200	100		

Berdasarkan tabel 5 diketahui Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,023$, artinya ada hubungan yang bermakna antara tanggapan perawat terhadap keluhan pasien dengan kepuasan pasien. Jika dilihat dari nilai $OR = 0,746$, artinya Perawat yang tanggap terhadap keluhan pasien memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien sebanyak 75 kali lipat dibanding perawat yang tidak tanggap dalam menangani keluhan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian (Hidayat, 2023) dimana Tanggapan perawat terhadap keluhan pasien berpengaruh positif terhadap kepuasan

pasien. Pasien yang merasakan tanggapan perawat yang baik akan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Peneliti berpendapat bahwa tanggapan perawat terhadap keluhan pasien merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Ketika perawat responsif terhadap keluhan dan kekhawatiran pasien, mereka tidak hanya membantu meredakan rasa cemas dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pasien, tetapi juga memperkuat hubungan kepercayaan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Tanggapan yang cepat, empatik, dan tepat sasaran dari perawat terhadap keluhan pasien menunjukkan bahwa rumah sakit menghargai dan memahami kebutuhan individual pasien. Hal ini sangat penting dalam menciptakan pengalaman perawatan yang positif, yang tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi pada kesembuhan mereka. Lebih dari itu, ketika tanggapan perawat terhadap keluhan pasien konsisten dan berkualitas tinggi, ini secara langsung berkontribusi pada peningkatan reputasi rumah sakit. Pasien yang merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik cenderung memberikan umpan balik positif, yang pada akhirnya meningkatkan citra rumah sakit di mata masyarakat luas. Reputasi yang baik ini tidak hanya menarik lebih banyak pasien, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Pada akhirnya, pelayanan yang responsif dan empatik terhadap keluhan pasien memiliki dampak jangka panjang dalam meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Ketika pasien merasa didengar dan dilayani dengan baik, mereka lebih mungkin untuk mengikuti saran medis dan program perawatan yang direkomendasikan, yang berkontribusi pada hasil kesehatan yang lebih baik. Oleh karena itu, tanggapan perawat yang efektif terhadap keluhan pasien harus

menjadi prioritas dalam setiap upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan

Tabel 6
Hubungan Kesungguhan Perawat Melayani Kebutuhan Pasien dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Cilincing Bulan Agustus 2024

No	Kesungguhan Perawat Melayani Kebutuhan Pasien	Kepuasan Pasien				Total		P. Value	OR
		Tidak Puas		Puas		f	%		
		f	%	f	%				
1	Tidak	9	16,7	45	83,3	54	100	0,032	0,843 (0,369 – 1,925)
2	Ya	28	19,2	118	80,8	146	100		
Jumlah		37	18,5	163	81,5	200	100		

Berdasarkan tabel 6 diketahui Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,023$, artinya ada hubungan yang bermakna antara tanggapan perawat terhadap keluhan pasien dengan kepuasan pasien. Jika dilihat dari nilai $OR = 0,746$, artinya Tanggapan perawat terhadap keluhan pasien memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien sebanyak 75 kali lipat dibanding yang tidak tanggap dalam menangani keluhan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian (Fadilah, 2019) bahwa kesungguhan perawat dalam melayani kebutuhan pasien berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasakan kesungguhan perawat dalam pelayanan akan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Peneliti berpendapat bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kesungguhan perawat dalam melayani kebutuhan pasien dengan tingkat kepuasan pasien. Kesungguhan perawat, yang ditunjukkan melalui sikap empati, perhatian penuh, dan dedikasi dalam memenuhi kebutuhan pasien, berperan penting dalam membangun pengalaman perawatan yang positif bagi pasien. Pasien yang merasakan kesungguhan dari perawat cenderung merasa lebih dihargai dan diperhatikan sehingga meningkatkan rasa puas terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini menegaskan bahwa sikap dan tindakan

perawat yang tulus dan serius dalam melayani kebutuhan pasien memiliki dampak yang kuat dalam meningkatkan persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pentingnya pelatihan dan pengembangan keterampilan interpersonal bagi perawat, serta perlunya institusi kesehatan untuk menekankan nilai-nilai kesungguhan dan empati dalam budaya kerja mereka. Dengan meningkatkan kesungguhan perawat dalam pelayanan, diharapkan tingkat kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan, yang nantinya akan memberikan dampak pada kualitas layanan dan citra rumah sakit.

Tabel 7
Hubungan Keterampilan Perawat dalam Melayani dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Cilincing Bulan Agustus 2024

No	Keterampilan Perawat dalam Melayani	Kepuasan Pasien				Total		P. Value	OR
		Tidak Puas		Puas		f	%		
		f	%	f	%				
1	Tidak	11	40,7	16	59,3	27	13,5	0,006	3,887 (1,623 - 9,312)
2	Ya	26	15	147	85	173	86,5		
Total		37	18,5	163	81,5	200	100		

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,006$, artinya ada hubungan yang bermakna antara ketrampilan perawat dalam melayani dengan kepuasan pasien. Jika dilihat dari nilai $OR = 3,887$, artinya keterampilan perawat dalam melayani memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien sebanyak 39 kali lipat dibanding perawat yang tidak terampil dalam melayani pasien. Semakin tinggi keterampilan perawat dalam berkomunikasi, memberikan empati, dan memenuhi kebutuhan pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Hal ini menjelaskan bahwa keterampilan perawat merupakan faktor yang sangat penting dalam membangun hubungan terapeutik yang baik dengan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Meilina 2021) yang menunjukkan bahwa variabel keterampilan berpengaruh positif terhadap patient satisfaction dengan nilai koefisien jalur standar sebesar $+0.323$ dan t hitung ($=3.594$) $>$ t tabel ($=1.645$). Pasien yang merasakan keterampilan perawat yang baik akan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Asumsi Peneliti bahwa keterampilan perawat dalam melayani memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Perawat yang terampil dalam aspek teknis, komunikasi, dan empati mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien, sehingga menciptakan pengalaman perawatan yang lebih memuaskan dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Pentingnya peran perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak dapat dipungkiri. Dengan terus meningkatkan keterampilan dan memberikan pelayanan yang terbaik, perawat dapat berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan pasien.

Tabel 8
Hubungan Pemberian Obat dan Penjelasan Cara Minum dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Cilincing Bulan Agustus 2024

No	Pemberian Obat dan Penjelasan Cara Minum	Kepuasan Pasien				Total		P. Value	OR
		Tidak Puas		Puas		f	%		
		f	%	f	%				
1	Tidak	0	0	1	100	1	0,5	0,04	-
2	Ya	37	18,6	162	81,4	199	99,5		
Total		37	18,5	163	81,5	200	100		

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,040$, artinya ada hubungan yang bermakna antara Pemberian obat dan penjelasan cara minum dengan kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Imram Radne Rimba Putri,dkk 2013)

menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pemberian informasi obat oral oleh perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bakung RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta.

Hubungan signifikan juga terjadi kepada komunikasi pemberian obat dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikan $p=0,000$, yang menunjukkan bahwa komunikasi yang kurang baik dapat beresiko terhadap kepuasan pasien. hubungan antara pemberian obat dan penjelasan cara minum obat oleh perawat dengan kepuasan pasien sangat penting dan saling terkait. Penjelasan yang komprehensif dan komunikasi yang efektif oleh perawat berkontribusi pada peningkatan pemahaman pasien. Kepatuhan yang baik berhubungan erat dengan hasil kesehatan yang positif, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien. Interaksi yang penuh perhatian dan dukungan emosional dari perawat memperkuat rasa aman dan kenyamanan pasien, yang berperan penting dalam pengalaman perawatan mereka. Secara keseluruhan, pengelolaan yang baik dalam pemberian obat dan penjelasan cara minum obat berperan signifikan dalam menciptakan pengalaman perawatan yang memuaskan. Dengan memastikan akurasi, memberikan penjelasan yang jelas, dan berkomunikasi secara efektif, perawat dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas keseluruhan dari layanan kesehatan yang mereka terima.

Tabel 9
Hubungan Penjelasan Perawat atas Tindakan Medis yang Dilayani dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Cilincing Bulan Agustus 2024

No	Penjelasan Perawat atas Tindakan Medis yang Dilayani	Kepuasan Pasien				Total		P. Value	OR
		Tidak Puas		Puas		f	%		
		f	%	f	%				
1	Tidak	0	0	1	100	1	0,5	0,04	-
2	Ya	37	18,6	162	81,4	199	99,5		
Total		37	18,5	163	81,5	200	100		

Berdasarkan tabel 9 diketahui hasil uji statistik chi-square didapatkan nilai $p = 0,040$. Hal ini membuktikan bahwa ada hubungan yang bermakna antara Penjelasan perawat atas tindakan medis yang dilayani dengan kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Fadilah, 2019) bahwa penjelasan perawat atas tindakan medis yang dilayani berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasakan penjelasan yang jelas dan akurat akan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Penelitian lain menjelaskan bahwa perawat atas tindakan medis yang dilayani berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasakan penjelasan yang jelas dan akurat akan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

penjelasan perawat atas tindakan medis yang dilayani memiliki pengaruh kepada kepuasan pasien. Perawat yang memberikan pelayanan yang baik kepada pasien akan membuat pasien merasa puas dan akan mempercepat proses penyembuhannya. Sebaliknya perawat pelaksana yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan keperawatan akan membuat pasien merasa kurang puas dan akan memperlambat proses kesembuhan pasien. Adanya hubungan timbal balik pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien semakin membuktikan bahwa hubungan keduanya sangat erat.

4. ANALISIS MULTIVARIAT

Untuk melihat hubungan antara variabel *independen* dengan variabel *dependen* dengan mengontrol beberapa variabel perancu digunakan uji regresi logistik berganda dengan

pemodelan faktor risiko. Adapun tujuan analisis ini untuk mengestimasi secara valid hubungan satu variabel utama (pelayanan perawat) dengan variabel dependen (kepuasan pasien) dengan mengontrol variabel *Confounding*

Penulis melakukan pertama adalah melakukan analisis bivariat antar variabel *Confounding* yaitu : Jenis kelamin perawat, usia perawat, pendidikan perawat, pengalaman kerja perawat, status perkawinan perawat dengan kepuasan pasien. Dimana nanti akan dianalisis antara variabel perancu dengan variabel *dependen*. Bila $P < 0,25$ dapat masuk model multivariat.

Tabel 10

Hasil Analisis Regesi Logistik Seleksi Bivariat

Variabel	P Value	Kandidat Multivariat
Keteraturan Perawat	0,012	Ya
Tanggap Perawat terhadap Keluhan Pasien	0,009	Ya
Kesungguhan Perawat Melayani Kebutuhan Pasien	0,006	Ya
Keterampilan Perawat dalam Melayani	0,278*	Ya
Pemberian Obat dan Penjelasan Cara Minum	0,045	Ya
Penjelasan Perawat atas Tindakan Medis yang Dilayani	0,045	Ya
Jenis Kelamin Perawat	0,379	Ya*
Usia perawat	0	Ya
Pendidikan Perawat	0,163	Ya
Pengalaman Kerja Perawat	0,333*	Ya*
Status Pernikahan Perawat	0,596	Tidak

Variabel-variabel yang memiliki nilai P value $> 0,25$ adalah Keteraturan Perawat, Tanggapan Perawat terhadap Keluhan Pasien, Kesungguhan Perawat dalam Melayani Kebutuhan Pasien, Pemberian Obat dan Penjelasan Cara Minum, Penjelasan Perawat atas Tindakan Medis, Usia Perawat, Pendidikan Perawat, dan Pengalaman Kerja Perawat. Meskipun P value untuk variabel Jenis Kelamin, Pengalaman Kerja, dan Keterampilan Perawat

dalam Melayani lebih besar dari 0,25, peneliti tetap ingin menganalisis hubungan yang mungkin membingungkan (*confounding*) dari variabel-variabel tersebut.

Oleh karena itu, variabel-variabel ini akan tetap dimasukkan dalam analisis multivariat. Langkah selanjutnya adalah membuat model analisis yang lebih lengkap. Model ini akan mencakup variabel utama, yaitu Pelayanan Perawat, serta empat variabel yang dianggap sebagai calon *confounder*. Selain itu, akan dilakukan analisis interaksi antara variabel utama dan setiap variabel *confounding* untuk melihat apakah ada pengaruh khusus di antara variabel tersebut.

Selanjutnya penulis melakukan Melakukan pemodelan lengkap mencakup variabel utama semua kandidat dan kandidat interaksi yang kemudian akan melakukan penilaian interaksi dengan cara mengeluarkan variabel interaksi yang *p-wald*-nya tidak signifikan secara berurutan.

Setelah itu penilaian variabel perancu dengan cara mengeluarkan variabel *kovariat* satu persatu dimulai dengan variabel *p wald* terbesar, bila setelah dikeluarkan diperoleh selisih *Odds Rasio (OR)* faktor utama antara sebelum dan sesudah variabel *kovariat* dikeluarkan lebih dari 10% maka variabel tersebut dinyatakan sebagai *confounding* dan tetap berada dalam model.

Hasil tersebut kemudian dilakukan rekapitulasi dan dihitung total selisih IR dari masing – masing variabel independen yang di kaitkan dengan variabel interaksi. Hal ini untuk menentukan variabel mana yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Cilincing.

Tabel 11
Penentuan Variabel Paling Dominan

No.	variabel Independen	Variabel Interaksi	Hasil	Kandidiat Confounding	Selisih OR	Total Selisih OR
1	Keteraturan Perawat	Jenis Kelamin terhadap Keteraturan Perawat Setiap Hari	0,999	Pengalaman Kerja	1%	9%
		Pendidikan terhadap Keteraturan Perawat Setiap Hari	0,957	Jenis Kelamin	1%	
		Pengalaman kerja terhadap Keteraturan Perawat Setiap Hari	0,999	Pendidikan	7%	
2	Tanggapan Perawat Terhadap Keluhan Pasien	Jenis Kelamin terhadap Tanggapan Perawat Terhadap Keluhan Pasien	0,999	Pengalaman Kerja	0%	8%
		Pendidikan terhadap Tanggapan Perawat Terhadap Keluhan Pasien	0,901	Jenis Kelamin	1%	
		Pengalaman kerja terhadap Tanggapan Perawat Terhadap Keluhan Pasien	0,999	Pendidikan	7%	
3	Kesungguhan Perawat Melayani Kebutuhan Pasien	Jenis Kelamin terhadap Kesungguhan Perawat Melayani Kebutuhan Pasien	0,999	Pengalaman Kerja	0%	6%
		Pendidikan terhadap Kesungguhan Perawat Melayani Kebutuhan Pasien	0,849	Jenis Kelamin	0%	
		Pengalaman kerja terhadap Kesungguhan Perawat Melayani Kebutuhan Pasien	0,999	Pendidikan	6%	
4	Keterampilan Perawat dalam Melayani	Jenis Kelamin terhadap Keterampilan Perawat dalam Melayani	0,999	Pengalaman Kerja	0%	6%
		Pendidikan terhadap Keterampilan Perawat dalam Melayani	0,849	Jenis Kelamin	0%	
		Pengalaman kerja terhadap Keterampilan Perawat dalam Melayani	0,999	Pendidikan	6%	
5	Pemberian Obat dan Penjelasan Cara Minum	Jenis Kelamin terhadap Pemberian Obat dan Penjelasan Cara Minum	0,207	Pengalaman Kerja	0	0%
		Pendidikan terhadap Pemberian Obat dan Penjelasan Cara Minum	0,317	Jenis Kelamin	0	
		Pengalaman Pemberian Obat dan Penjelasan Cara Minum	0,697	Pendidikan	0	
6	Penjelasan Perawat atas Tindakan Medis yang Dilayani	Jenis Kelamin terhadap Penjelasan Perawat atas Tindakan Medis yang Dilayani	0,207	Pengalaman Kerja	0	0%
		Pendidikan terhadap Penjelasan Perawat atas Tindakan Medis yang Dilayani	0,317	Jenis Kelamin	0	
		Pengalaman Kerja terhadap Penjelasan Perawat atas Tindakan Medis yang Dilayani	0,697	Pendidikan	0	

Berdasarkan tabel 11 diketahui hasil uji analisis regresi linear berganda dan hasil uji chi-square menunjukkan bahwa seluruh variabel independen (Keteraturan pelayanan Perawat, Tanggapan Perawat terhadap Keluhan Pasien, Kesungguhan Perawat Melayani Kebutuhan Pasien, Keterampilan Perawat dalam Melayani, Pemberian Obat

dan Penjelasan Cara Minum, Penjelasan Perawat atas Tindakan Medis) memiliki hubungan dengan variabel dependen (kepuasan pasien). Namun, hasil analisis uji interaksi menunjukkan bahwa variabel *confounding* (usia, jenis kelamin, pengalaman kerja, dan pendidikan) tidak secara signifikan memoderasi hubungan antara variabel

independen dan variabel dependen. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel *confounding* yang diteliti dalam penelitian ini tidak menjadi pengganggu dalam menganalisis hubungan antara variabel independen dan variabel dependen; dapat dilihat dari tidak ditemukan selisih OR variabel kandidat *confounding* dan tidak di jumpai selisih OR pada variabel independen utama yang di ukur $> 10\%$. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pasien dapat diinterpretasikan secara mandiri tanpa perlu mempertimbangkan pengaruh interaksi dengan variabel *confounding*.

jenis kelamin perawat tidak menjadi faktor signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pasien terhadap berbagai aspek pelayanan keperawatan. Temuan ini sejalan dengan teori harapan yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan lebih dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima. pasien lebih menghargai kemampuan perawat dalam melakukan tugasnya dengan baik dan kemampuannya berkomunikasi secara efektif, daripada jenis kelaminnya. (Francis Owusu Mensah, 2021).

, Hasil penelitian menunjukkan bahwa riwayat pendidikan tidak menjadi faktor yang signifikan dalam hal ini. Tingkat pendidikan sering dianggap sebagai indikator kualitas, hasil penelitian menunjukkan bahwa riwayat pendidikan perawat tidak secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dijelaskan karena kurikulum pendidikan keperawatan modern umumnya dirancang untuk memastikan bahwa semua lulusan memiliki kompetensi inti yang sama, seperti keterampilan komunikasi, kemampuan mengambil keputusan klinis, dan sikap profesionalisme.

Meskipun pengalaman kerja sering diasosiasikan dengan kualitas pelayanan yang lebih baik, hasil penelitian menunjukkan

bahwa hal ini tidak selalu berlaku dalam konteks keperawatan. Keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, dan sikap profesionalisme perawat ternyata memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pasien. Perawat dengan pengalaman yang lebih singkat mungkin telah menerima pelatihan yang lebih modern dan memiliki pengetahuan yang lebih up-to-date, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang setara atau bahkan lebih baik daripada perawat yang lebih senior

Adanya standar prosedur operasional yang jelas di banyak institusi kesehatan telah mengurangi pengaruh pengalaman kerja terhadap kualitas pelayanan. Ketika semua perawat mengikuti prosedur yang sama, perbedaan dalam pengalaman kerja menjadi kurang relevan. Kualitas pelayanan yang baik lebih ditentukan oleh sejauh mana perawat mampu menerapkan prosedur tersebut dengan benar dan konsisten. Pengalaman kerja bukanlah satu-satunya faktor yang menentukan kualitas pelayanan. Setiap individu, terlepas dari pengalaman kerjanya, memiliki karakteristik dan gaya kerja yang unik. Beberapa perawat dengan pengalaman yang lebih singkat mungkin memiliki kemampuan interpersonal yang lebih baik, motivasi yang lebih tinggi, atau minat yang lebih besar dalam bidang keperawatan dibandingkan dengan perawat yang lebih senior.

Berdasarkan uraian tersebut meskipun tidak memiliki variabel interaksi dan variabel *confounding* yang menjadi perancu dalam variabel independen utama yang dinilai, dan dilakukan penjumlahan selisih *Odds Ratio* (OR) pada variabel *confounding*, didapatkan variabel keteraturan pelayanan perawat sebagai variabel paling dominan dengan nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 9% dan variabel *confoundingnya* adalah Pendidikan (7%).

5. KESIMPULAN

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dan bermakna antara kesungguhan perawat dalam melayani kebutuhan pasien dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Cilincing, dengan nilai p value $0,032 < 0,05$
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dan bermakna antara tanggapan perawat terhadap keluhan pasien dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Cilincing dengan nilai p value $0,023 < 0,05$.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dan bermakna antara kesungguhan perawat dalam melayani kebutuhan pasien dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Cilincing, dengan nilai p value $0,032 < 0,05$.
4. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dan bermakna antara keterampilan perawat dalam melayani dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Cilincing dengan nilai p value $0,006 < 0,05$.
5. Hasil analisis menunjukkan bahwa Ada hubungan yang signifikan dan bermakna antara Pemberian Obat dan Penjelasan Cara Minum dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Cilincing dengan nilai $0,040 < 0,05$.
6. Ada hubungan yang signifikan dan bermakna antara Penjelasan perawat atas tindakan medis yang dilayani dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Cilincing dengan nilai p value $0,040 < 0,05$.
7. Berdasarkan hasil analisis multivariat, variabel yang paling dominan dalam

mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Cilincing adalah Keteraturan Pelayanan Perawat. Hal ini ditunjukkan oleh selisih Odds Ratio (OR) total sebesar 9%, yang menunjukkan bahwa keteraturan pelayanan perawat memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

6. SARAN

Bagi Direktur atau Manajemen Rumah Sakit

1. Mengadakan peningkatan kompetensi dengan pelatihan dan pendidikan khususnya untuk perawat
2. Perawat diberikan pelatihan keterampilan komunikasi, terutama dalam menjelaskan prosedur medis, mendengarkan keluhan pasien, dan memberikan informasi yang jelas mengenai perawatan
3. Peningkatan Budaya Pelayanan Prima kegiatan yang dapat dilakukan adalah kegiatan monitoring dan evaluasi pelayanan perawat di rawat inap yang dilakukan secara berkala setiap bulan atau per triwulan yang menekankan nilai-nilai pelayanan dan pemberian penghargaan/reward bagi perawat yang memberikan layanan terbaik bagi pasien.
4. Peningkatan Sistem Manajemen dan Pengawasan seperti bagian manajemen agar melakukan Analisa Beban Kerja (ABK) perawat di rawat inap, membuat survey kepuasan pasien yang secara khusus menilai pelayanan perawat di rawat inap dan dilakukan tindak lanjut hasil survei tersebut oleh manajemen untuk perbaikan berkelanjutan, Audit berkala atau evaluasi langsung oleh komite keperawatan terhadap konsistensi pelayanan perawat di rawat inap.
5. Pendekatan Multidisiplin dalam perawat seperti kolaborasi tim dengan profesi lain dan melakukan rakor harian atau mingguan secara rutin untuk membahas kasus pasien, masalah yang dihadapi perawat, dan solusi yang bisa diambil

Bagi Institusi Pendidikan Universitas Respati

Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau sumber informasi serta dasar pengetahuan bagi para mahasiswa khususnya dibidang keperawatan tentang keterkaitan hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan bagi peneliti selanjutnya guna meningkatkan keterkaitan penelitian selanjutnya, sehingga dapat memodifikasi penelitian ini dengan variabel, Teknik, atau metode yang berbeda guna menambah wawasan yang lebih luas lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan Dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan Di Rsud Petala Bumi. *Jurnal Endurance 3(1) Februari 2018 (14-26)*,
- Alimul, H. (2008). *Metode Penelitian Kebidanan Dan Teknik Analisa*. Jakarta: Salemba Medika.
- Anggita, I. M. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anjaryani, W. D. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Apriza, S. L. (2018). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Volume 2 Nomor 1 Tahun 2018 Halaman 41 – 55*, [Http://Journal.Universitaspahlawan.Ac.Id/Index.Php/Ners](http://Journal.Universitaspahlawan.Ac.Id/Index.Php/Ners).
- Burdahyat. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Jasmin Dan Ruang Angkrek Rsud Kabupaten Sumedang. *Jiksa - Jurnal Ilmu Keperawatan Sebelas Maret*, [Https://Ejournal.Unsap.Ac.Id/Index.Php/Jiksa/Article/View/1145](https://Ejournal.Unsap.Ac.Id/Index.Php/Jiksa/Article/View/1145).
- Devis, Y. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, Doi.10.31596/Jcu.V8il.303.
- Dhi Suharno, I. Y. (2013). Hubungankualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawatinapdi Rsud Dr. Soediran Mangun Sumarsowonogiri. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia Vol. 1, No. 1*, [Https://Jurnal.Usahidsolo.Ac.Id/Index.Php/Jiki/Article/View/359](https://Jurnal.Usahidsolo.Ac.Id/Index.Php/Jiki/Article/View/359).
- Fadilah, A. W. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di Rsud Dr. Loekmono Hadi Kudus. *Urnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama 8(1):35*, Doi: 10.31596/Jcu.V8i1.303.
- Fajrah, S. (2021). *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko*. Makasar: Universitas Islam Negri Alaudin.
- Francis Owusu Mensah, K. A. (2021). Students' Perspectives On Satisfaction With Distance Education In Ghana: A Cluster Analysis. *International Journal Of Online And Distance Learning*, [Https://Doi.Org/10.47604/Ijodl.1317](https://Doi.Org/10.47604/Ijodl.1317).
- Hastono, S. P. (2017). *Analisis Data Pada Bidang Kesehatan*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Hd Djamal, G. S. (2020). Hubungan Pemberian Informasi Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara. *Jurnalilmu Kesehatan Indonesia (Jiksi)*, -.
- Herri. (2015). *Hubungan Pmberian Informasi Tentang Obat Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Margototo Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur Kotler*. Lampung: -.

- Hidayat, A. (2023). Hubungan Layanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Media Husada Journal Of Nursing Scienc*, <https://Mhjns.Widyagamahusada.Ac.Id/Index.Php/Mhjns/Article/View/115>.
- Kawoco, S. B. (2018). *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Puskesmas Bantur*. Malang: Universitas Tribhuwan Tunggaladewi.
- Kemkes Ri. (2004). *Pedoman Etik Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Kemkes Ri.
- Kemkes. (2018). *Permenkes No 4 Tahun 2018 Tentang Hak Dan Kewajiban Pasien*. Jakarta: Kemkes.
- Librianty, N. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Volume 3 Nomor 2 Tahun 2019 Halaman 103 -110*, [Http://Journal.Stkiptam.Ac.Id/Index.Php/Ners](http://Journal.Stkiptam.Ac.Id/Index.Php/Ners).
- M.Riu, S. D. (2022). Hubungan Komunikasi Pemberian Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Paviliun Ribkarsu Pancaran Kasih Gmim Manado. *Jurnal Kesehatan : Amanah Prodi Ilmu Keperawatan Stikes Muhammadiyah Manado*, <https://Ejournal.Unimman.Ac.Id/Index.Php/Jka/Article/View/51/51>.
- Notoatmojo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Pt. Rineka Cipta.
- Novita Luisana, R. A. (2015). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kebidanan*. Deepublish.
- Novitasari, D. L. (2020). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Dahlia Rsud Kota Banjar. *Jurnal Kesehatan Stikes Muhammadiyah Ciamis 6(2):20–28*, Doi: 10.52221/Jurkes.V6i2.81.
- Respati, S. A. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kotasemarang Tahun 2014*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Sardiman. (2008). *Manajemen Keperawatan Dengan Pendekatan*. Jakarta: Erlangga.
- Simorangkir, R. M. (2019). *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Di Rsud Deli Serdang*. Medan: Institut Kesehatan Helvetia.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto, J. (2000). *Statistik - Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Syahfril Ariawan Hidayat, A. Q. (2023). Hubungan Layanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien . *Media Husada Journal Of Nursing Science. Vol 4 (No. 1),Halaman 1-7*, <https://Mhjns.Widyagamahusada.Ac.Id/>.
- Tamzil, E. (2004). *Hubungan Antara Kepatuhan Perawat Terhadap Sop Pelayanan Rawat Inap Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Umum Rs Kusta Sungai Kundur Palembang Tahun 2004*. Depok: Universitas Indonesi.
- Wanjau. (2012). Factors Affecting Provision Of Service Quality Ini The. *International Journal Of Humanities And Social Science.*, <https://Www.ljhssnet.Com/>.
- Wanti. (2011). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat*. Padang: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mercubaktijaya.