



Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Meriem Meisyaroh S^{1*}, Murtini², Haslinda³

¹⁻³Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan dan Kebidanan, Institut Teknologi Kesehatan dan Sains Muhammadiyah Sidrap

Abstrak

Kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam mutu pelayanan kesehatan, salah satu bagian tenaga kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam pemberian pelayanan kesehatan adalah perawat karena pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra puskesmas, akan tetapi seperti yang kita lihat diberbagai puskesmas masih banyak perawat yang mempunyai kinerja yang kurang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang datang berobat di Puskesmas yang masuk kriteria Inklusi sebanyak 50 responden. Hasil penelitian ini, menunjukkan 88% responden menilai kinerja baik, 70% menilai pelayanan baik dan 90% menilai komunikasi baik. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa faktor pelayanan ($P\text{-value} = 0,006$) dan komunikasi ($P\text{-value} = 0,006$) berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien. Sedangkan faktor kinerja tidak berhubungan ($P\text{-value} = 0,242$) dengan kepuasan pasien. Kesimpulan dari penelitian ini kinerja pelayanan kesehatan sudah baik kepada pasien sehingga tidak ditemukan masalah mengenai kinerja dengan kepuasan pasien, sedangkan pelayanan dan komunikasi petugas kesehatan terhadap pasien sangat berpengaruh dengan kepuasan pasien di Puskesmas, adapun saran bagi Puskesmas yaitu, Puskesmas harus selalu mengutamakan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, kinerja pegawai, komunikasi, pelayanan kesehatan.

Abstract

Patient satisfaction is a benchmark in the quality of health services, one part of the health workers who has an important role in providing health services is a nurse because nursing services are one of the determining factors for good quality and poor image of the puskesmas, but as we can see in various puskesmas there are still many nurses who have poor performance. This study aims to determine the factors associated with patient satisfaction in health services. The research method used in this research is quantitative research with a Cross Sectional Study approach. The sample in this study were 50 patients who came for treatment at the Community Health Center who met the inclusion criteria. The results of this study, 88% rated good performance, 70% rated good service and 90% rated good communication. The results of statistical tests showed that service ($P\text{-value} = 0.006$) and communication ($P\text{-value} = 0.006$) factors were significantly related to patient satisfaction. While the performance factor is not related ($P\text{-value} = 0.242$) with patient satisfaction. The conclusion from this study was that the performance of health services was good for patients so that there were no problems regarding performance with patient satisfaction, while the service and communication of health workers towards patients greatly influenced patient satisfaction at the Puskesmas, while the advice for the Puskesmas was that the Puskesmas must always prioritize patient satisfaction.

Keywords: Patient satisfaction, employee performance, communication, health services.

Korespondensi*: Meriem Meisyaroh S, Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan dan Kebidanan, Institut Teknologi Kesehatan dan Sains Muhammadiyah Sidrap, Jalan Syarif Al Qadri No.11 Kabupaten Sidenreng Rappang Sulawesi Selatan Indonesia. E-mail: meriem.itkesmu@gmail.com

<https://doi.org/10.33221/jikm.v12i03.1853>

Received : 28 Maret 2022 / Revised : 16 Januari 2023 / Accepted : 16 Maret 2023

Copyright © 2023, Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, p-ISSN: 2252-4134, e-ISSN: 2354-8185

Pendahuluan

Salah satu harapan pasien saat datang ke pelayanan kesehatan yaitu mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam mutu pelayanan kesehatan. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%.¹

Mengukur kepuasan pasien dapat digunakan sebagai alat untuk evaluasi kualitas layanan kesehatan, evaluasi terhadap konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit membuat keputusan administrasi, evaluasi efek dari perubahan organisasi pelayanan, administarasi staf, fungsi pemasaran, dan formasi etik kedokteran.² Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hendra hadi wijaya dapatkan hasil bahwa variabel komunikasi dan pelayana berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bayangkara Palembang.³

Masalah utama dalam pelayanan keperawatan adalah kurangnya perawat yang berpendidikan tinggi, kemampuan yang tidak memadai, banyaknya perawat yang kasar (kurang ramah terhadap pasien).⁴ Bahkan pada saat ini perkembangan pelayanan medis lainnya, terlihat dari konsumen masih merasakan banyak kekurangan dari kinerja keperawatan yang dinilainya, misalnya daya saing dan kompetensi yang belum memenuhi permintaan pelayanan kesehatan.⁵ Perawat merupakan tenaga medis dengan jumlah terbanyak dalam suatu institusi layanan kesehatan. Jika seseorang telah melaksanakan tugas dengan baik, maka dia akan dapat kepuasan terhadap hasil yang dicapai.⁶ Perawat yang mendapatkan kepuasan dalam bekerja akan memiliki motivasi dan semangat yang lebih tinggi dalam bekerja, meningkatkan prestasi kerja perawat, meningkatkan hubungan sesama teman kerja, meningkatkan kepuasan pasien, dan berdampak kepada peningkatan kualitas

pelayanan di rumah sakit. Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan.⁷ Tingkat kepuasan pelanggan institusi pelayanan kesehatan adalah added value bagi dokter, paramedis, perusahaan farmasi, pemasok alat-alat kedokteran, termasuk pimpinan institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan.⁸ Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.⁹ Kualitas pelayanan merupakan hal yang mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai.¹⁰ Oleh karena itu, kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa.¹¹

Kemampuan dan prilaku aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat belum efektif.¹² Prinsip pelayanan publik dalam keputusan Menti Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip antarlain, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk, kelengkapan, kelengkapan saran dan prasarana, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kenyamanan.¹³ Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perawat dapat dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu pengetahuan perawat, beban kerja, dan komunikasi antara perawat dengan pasien.¹⁴ Komunikasi verbal dalam bentuk tulisan dapat berupa dokumentasi asuhan keperawatan, catatan-catatan, pengumuman, tugas tertulis, berita-berita di surat kabar.¹⁵ Didapatkan fakta bahwa pasien biasanya mempunyai pengalaman tidak menyenangkan, bahkan menakutkan ketika

datang ke Puskesmas, karena pelayanan yang didapatkan tidak maksimal. Bisa dari berbagai faktor hal tersebut terjadi, dan hal ini tidak boleh dianggap biasa karena akan mempengaruhi pelayanan secara keseluruhan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Maniangpajo. Karena bukan tidak mungkin akan beredar opini dimasyarakat yang juga akan terus meluas dikalangan masyarakat.

Hasil survei kepuasan yang dilakukan oleh pusat kesehatan masyarakat Puskesmas Kecamatan Maniangpajo didapatkan fakta bahwa pasien biasanya mempunyai pengalaman tidak menyenangkan, bahkan menakutkan ketika datang ke Puskesmas, karena pelayanan yang didapatkan tidak maksimal. Bisa dari berbagai faktor hal tersebut terjadi, dan hal ini tidak boleh dianggap biasa karena akan mempengaruhi pelayanan secara keseluruhan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Maniangpajo. Karena bukan tidak mungkin akan beredar opini dimasyarakat yang juga akan terus meluas dikalangan masyarakat. Peneliti tertarik melakukan penelitian terkait kepuasan, faktor apa saja yang menjadi masalah sehingga kurangnya kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan masyarakat. Sementara ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan diantaranya yaitu, kinerja petugas, pelayanan kesehatan dan komunikasi petugas dengan pasien. Dimana dalam hal ini kesemua faktor tersebut menjadi tujuan penelitian ini berlaku dalam proses pelayanan pasien khususnya di pusat kesehatan masyarakat Kecamatan Maniangpajo.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif yakni penelitian yang berdasar pada angka-angka. Dengan pendekatan *Cross Sectional Study* untuk melihat faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Maniangpajo Kabupaten Wajo pada bulan agustus 2021.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang berobat ke Puskesmas baik rawat jalan, rawat inap, selama dalam kurun waktu penelitian berlangsung. Adapun dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam penarikan sampel adalah metode *Purposive sampling*, kemudian sampel di pilih berjumlah 50 responden dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti dalam memilih sampel yaitu klien atau responden yang berobat di Puskesmas Maniangpajo, Pasien bersedia menjadi responden, Responden pandai membaca dan menulis, dan Responden bukan berkebutuhan khusus .

Pengumpulan penyajian data Pasien yang berkunjung dalam kurun waktu 1 bulan selama penelitian, memeriksa responden yang masuk, meminta persetujuan menjadi responden, membagikan kuesioner tentang kepuasan, pengumpulan data, melakukan Analisa data.

Pengolahan data *editing* setelah kuesioner diisi oleh responden, kemudian dikumpulkan dalam bentuk data, data tersebut dilakukan pengecekan dan memeriksa kelengkapan data, kesinambungan, dan memeriksa keseragaman data. *Koding* untuk memudahkan pengolahan data, semua data/jawaban disederhanakan dengan memberikan simbol untuk setiap jawaban. *Tabulasi* data dikelompokkan ke dalam suatu tabel menurut sifat-sifat yang dimiliki, kemudian data dianalisa secara statistik. Analisa *univariate* dilakukan terhadap setiap variabel dari hasil penelitian yang menghasilkan distribusi dan presentase dari tiap variabel yang diteliti. Analisa *bivariat* dilakukan Uji *Fishers Exact Tes* untuk menguji 2 sampel independent atau untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara 2 variabel yang berskala nominal atau ordinal, terhadap dua variabel dari hasil penelitian yang menghasilkan distribusi dan presentase dari variabel yang diteliti.

Hasil

Penelitian ini dilakukan terhadap 50 responden yang berkunjung dalam kurun

waktu satu bulan selama penelitian berlangsung. Pengambilan sampel secara acak. Berdasarkan kuisioner yang telah dibagikan kepada responden yang bersedia menjadi sampel kemudian di isi dengan baik oleh responden, selanjutnya dilakukan pengelompokan data lalu dilakukan pengolahan data dengan menggunakan aplikasi statistika computer.

Tabel 1. Distrbusi Responden Berdasarkan Kinerja, Pelayanan dan Komunikasi

Variabel	Kategori	n	%
Kinerja	Tidak baik	6	12
	Baik	44	88
Pelayanan	Tidak baik	15	30
	Baik	35	70
Komunikasi	Tidak baik	5	10
	Baik	45	90

Berdasarkan Tabel 1, jumlah pasien yang menjadi responden dari jenis kelamin laki laki adalah sebesar 19 dengan

presentase sebesar 38% dari total responden. Sedangkan jumlah responden dari jenis kelamin wanita adalah sebesar 31 responden atau sekitar 62% dari total responden. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah dari jenis kelamin wanita. Dan responden paling sedikit adalah dari jenis kelamin laki laki sebesar 38% . Penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan pasien yang berkunjung di Di Pusat kesehatan masyarakat Kecamatan Maniangpajo Kabupaten Wajo adalah sebesar 6 atau sekitar 12 % responden menilai tidak baik dan sebanyak 44 responden atau sekitar 88% menilai kinerja pelayanan baik. Penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan pasien yang berkunjung di Di Pusat kesehatan masyarakat Kecamatan Maniangpajo Kabupaten Wajo adalah sebesar 15 atau sekitar 30% responden menilai tidak baik dan sebanyak 35 responden atau sekitar 70% menilai pelayanan baik.

Tabel 2. Hasil uji *Fishers Exact Tes*

Variabel	Kategori	Kepuasan Pasien				P-value
		Tidak Puas		Puas		
		n	%	n	%	
Kinerja	Tidak baik	2	4	4	8	0,242
	Baik	6	12	38	76	
Pelayanan	Tidak baik	6	12	9	18	0,006
	baik	2	4	33	66	
Komunikasi	Tidak baik	3	6	2	4	0,024
	Baik	5	10	40	80	

Bahwa responden yang menilai kinerja tidak baik dan tidak merasa puas dengan pelayanan adalah sebanyak 2 responden atau sama dengan 4%. Sedangkan responden yang menilai kinerja pelayanan tidak baik namun merasa puas dengan pelayanan adalah sebesar 4 responden atau sama dengan 8%. Responden yang menilai kinerja baik namun tidak merasa puas adalah sebesar 6 responden atau sama dengan 12%. Dan responden yang menilai kinerja baik dan juga merasa puas adalah sebesar 38 responden atau sama dengan 76%. Responden yang menilai pelayanan tidak

baik dan tidak puas adalah sebanyak 6 responden atau sama dengan 12%, dan responden yang menilai pelayanan tidak baik namun merasa puas dengan pelayanan adalah sebesar 9 responden atau sama dengan 18%. Responden yang menilai pelayanan baik namun tidak merasa puas adalah sebesar 2 responden atau sama dengan 4%, sedangkan responden yang menilai pelayanan baik dan juga merasa puas dengan pelayanan sebesar 33 responden atau sama dengan 66%. Responden yang menilai komunikasi tidak baik dan juga tidak merasa puas adalah sebesar 3 responden atau sama dengan 6%.

Sedangkan responden yang menilai komunikasi tidak baik namun merasa puas adalah sebesar 2 responden atau sama dengan 4%. Responden yang menilai komunikasi baik namun tidak merasa puas adalah sebesar 5 responden atau sama dengan 10%. Sedangkan responden yang menilai komunikasi baik dan juga merasa puas adalah sebesar 40 responden atau sama dengan 80%.

Pembahasan

Dari hasil uji *Fishers Exact Tes* didapatkan hasil 0,242 dalam hal ini berarti bahwa H_0 diterima itu menandakan bahwa tidak terdapat hubungan antara kinerja dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh. Hasil Uji Statistik memperlihatkan bahwa Kehandalan bagian dari kinerja berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien.¹⁶ Penelitian oleh Helmawati juga menyatakan hal yang sama bahwa tidak ada pengaruh kinerja terhadap kepuasan pasien, persepsi berdasarkan pelayanan nyata yang diberikan.¹⁷ Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbandingan harapan pelanggan dengan persepsi pelayanan sesuai dengan harapan, harapan tersebut dikatakan telah terpenuhi dan pelanggan merasa puas.

Namun Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang memberi respon baik atau positif terhadap pelayanan di puskesmas Maniangpajo masih tergolong banyak. Terlihat dari tingginya jumlah responden yang merasa puas dengan kinerja yang diterapkan. Dimana pelayanan keperawatan dalam hal ini sebagian besar dinilai baik dan membuat pasien puas terhadap pelayanan keperawatan yang diperolehnya. Meskipun demikian masih ada sebesar 2 responden yang menilai kinerja tidak baik dan juga tidak puas dengan pelayanan, menurut asumsi peneliti hal ini disebabkan karena tidak semua pasien menitik beratkan harapan pelayanan pada kinerja ada juga yang lebih mengharapkan pelayan dimaksimalkan dari faktor pelayanan sehingga harapan pasien dalam memenuhi kesehatannya dapat

terwujud. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Winarno yang menemukan bahwa seluruh komponen kinerja mempengaruhi kepuasan pasien.¹⁸

Hasil uji *Fishers Exact Tes* didapatkan hasil 0,006 dalam hal ini berarti bahwa H_0 diterima itu menandakan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan dengan kepuasan pasien. Hampir serupa dengan penilaian kinerja, penilaian pelayanan pun demikian masih lebih besar responden yang menilai pelayanan baik dan juga merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kemala Hayati, menyimpulkan bahwa, Kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan konsumen. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan yang diterima konsumen.¹⁹

Menurut asumsi peneliti hal ini juga berlaku di Puskesmas dimana sebagian besar pasien yang berkunjung menerima perlakuan pelayanan sesuai harapan dan kebutuhannya. Meski demikian masih ada 6 responden yang memberi nilai tidak baik untuk pelayanan dan tidak puas dengan pelayanan. Mengingat setiap pasien memiliki kebutuhan dan keluhan yang berbeda sehingga masih ada kemungkinan untuk responden merasa tidak puas. Ditambah lagi keterbatasan sumber daya yang masih dimiliki oleh layanan kesehatan khususnya di Puskesmas Maniangpajo.

Hasil uji *Fishers Exact Tes* didapatkan hasil 0,024 dalam hal ini berarti bahwa H_0 diterima itu menandakan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh. Dapat dilihat bahwa hal ini berbanding lurus dengan komunikasi yang baik juga akan memberi dampak terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menilai komunikasi baik searah dengan kepuasan pasien. Sesuai dengan yang ada di dalam teori yang menyatakan bahwa Komunikasi digunakan untuk menentukan apa yang pasien inginkan berkaitan dengan cara melakukan tindakan keperawatan.

Perawat juga melakukan komunikasi dengan pasien pada akhir pelayanan keperawatan untuk menilai kemajuan dan hasil akhir dari pelayanan keperawatan yang telah diberikan. Kesimpulannya bahwa selama melakukan layanan keperawatan, perawat menggunakan keterampilan komunikasi pada pasien, keluarga pasien dan tim kesehatan lain.²⁰ Seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh khairul anwar, menyatakan bahwa Kemampuan mengatasi persoalan yang dihadapi oleh pasien ini akan berdampak pada kepuasan pasien. Komunikasi yang efektif dan bersahabat tanpa mengkesampingkan kekurangan yang ada pada pasien akan meningkatkan hubungan yang lebih harmonis dan saling percaya antar pemberi jasa (perawat) dan penerima jasa (pasien) yang akan berdampak pada perasaan puas baik bagi perawat ataupun bagi pasien. Komunikasi terapeutik merupakan salah satu cara untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya dengan klien sehingga klien akan merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diterimanya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Mahendro Kusumo menyimpulkan bahwa Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja.²¹

Menurut asumsi peneliti hal ini bisa dilihat dari jumlah responden yang menilai komunikasi tidak baik dan tidak puas sebanyak 5 responden atau sebesar 10 persen. Namun bisa dilihat bahwa jumlah responden yang menilai komunikasi berbanding lurus dengan kepuasa pasien yakni sebesar 80 persen dari total responden. Sehingga dalam hal ini bisa dijelaskan bahwa komunikasi mempengaruhi kepuasan pelayanan karena suatu pertukaran pikiran, perasaan, pendapat, dan pemberian nasihat yang terjadi antara dua orang atau lebih yang bekerja sama. Komunikasi juga merupakan suatu seni untuk dapat menyusun dan menghantarkan suatu pesan dengan cara yang mudah sehingga orang lain dapat mengerti dan menerima maksud dan tujuan

pemberi pesan sehingga dalam melakukan pelayanan kesehatan sangatlah penting untuk memperhatikan dan mempertahankan tehnik komunikasi yang baik, mudah diterima dan tepat. Hal ini bisa disebabkan karena masih terdapat keterbatasan dalam penelitian seperti tingkat pengetahuan responden mengenai kepuasan pelayanan, jenis jenis pelayanan, jumlah responden dan juga keterbatasan saat penelitian berlangsung. Kemudian juga masih adanya faktor faktor lain yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien seperti jenis penyakit pasien lama perawatan pasien, dan juga usia pasien. Kesemua hal tersebut bisa mempengaruhi kepuasan pasien. Dan Belum dilakukan pengontrolan terhadap faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas kesehatan dan biaya.

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Maniangpajo adalah kinerja, pelayanan, komunikasi. Hasil tingkat kinerja pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara kinerja dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas. Sedangkan faktor pelayanan dan komunikasi petugas kesehatan terhadap pasien ditemukan ada hubungan yang sangat signifikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas.

Saran

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu referensi penatalaksanaan keperawatan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dan dapat dikembangkan sebagai kompetensi yang harus dikuasai oleh mahasiswa. Tenaga kesehatan perlu melakukan sosialisasi dan pendidikan atau pelatihan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan mengingat beragamnya masalah yang dapat

ditimbulkan bila kepuasan pasien terhadap pelayanan tidak terpenuhi. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan acuan bagi peneliti selanjutnya dengan faktor cepat tanggap, keandalan, jaminan, empati.

Daftar Pustaka

- Hidayat, F. Konsep dasar sistem informasi kesehatan. Deepublish. 2020; 4, 26-42 https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=dJfwDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=related:S2wcLF_TiTOJ:scholar.google.com/&ots=Gk5CDhpERg&sig=uZ8lbc-GzDRV51GbF-Tooo9FHQ&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Hinaoli, S. D. Tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan di laboratorium badan layanan umum daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Ben Mboi Ruteng (Doctoral dissertation Poltekkes Kemenkes Kupang). 2019; URI : <http://repository.poltekkeskupang.ac.id/id/eprint/1146>
- Hadiwijaya, & Hendra. Pengaruh komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap kinerja perawat di rumah sakit bhayangkara Palembang. 2018; 2 (3) 124-131 URI : <https://mpira.ub.uni-muenchen.de/id/eprint/90650>
- Setyawan, F. E. B., & Supriyanto S. Manajemen rumah sakit. 2020; Zifatama Jawa; 10, 225-247. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=pNqSDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=related:WUPi1ALjVgwJ:scholar.google.com/&ots=jA8VbWNonA&sig=_hL2zB3FPtVEvuOKOm0AcY-MBe4&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Wahyuningsih, A., & Purnamasari, V. Kinerja perawat dilihat dari pengetahuan dan motivasi perawat. 2016 Jurnal penelitian keperawatan, 2(2). DOI : <https://doi.org/10.32660/jurnal.v2i2.272>
- Nursalam, D. Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional.2014;4,81-102 <http://repository.stikesrspadgs.ac.id/377/1/0%20BUKU%20MANAJEMEN-MAK%20165%20197.pdf>
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. 2016; Jurnal Ners Indonesia, 6(1), 50-63. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1459073&val=2290&title=HUBUNGAN%20MUTU%20PELAYANAN%20KEPERAWATAN%20DENGAN%20TINGKAT%20KEPUASAN%20PASIEN%20RAWAT%20INAP%20DI%20RSUD%20PANDAN%20KABUPATEN%20TAPANULI%20TENGAH>
- Simandalahi, T., Morika, H. D., Sartiwi, W., & Dewi, R. I. S. Hubungan response time dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. 2019; Jurnal Kesehatan Mesencephalon, 5(2) 127-32. <http://dx.doi.org/10.36053/mesencephalon.v5i2.114>
- Laili, I. Manajemen sumber daya manusia. 2016; URI : <https://repository.uma.ac.id/handle/123456789/14495>
- Setiawan, Agung, & Irmawati. Analisis pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus). 2014; 1, 1-7 URI : <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/32000>
- Muhammad, & Kusumah. Pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Ampel Jaya di Surabaya. 2015 ; Jurnal Bisnis Indonesia, 6(2), 149. URI : <http://eprints.upnjatim.ac.id/id/eprint/7135>
- Fatoni, & Ahmad. Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di kecamatan sukutani kabupaten Bekasi. 2018; (1) 1-10, URI : <http://digilib.uinsgd.ac.id/id/eprint/16016>
- Talibo N A, Kurniati T, & Widakdo G. Penerapan bentuk perilaku islami terhadap kemampuan perawat mengimplementasi asuhan keperawatan islami. 2019; Journal Of Telenursing 1 (2) 324-333 . DOI : <https://doi.org/10.31539/joting.v1i2.966>
- Asmuji, Manajemen Keperawatan. 2012 Konsep dan Aplikasi. Jogjakarta: Ar-RuzzMedia
- Winarno, Tri, & Dibyo B. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Sragen. 2015; (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta). URI : <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/36161>
- Reyza PZ. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap umum pada rumah sakit daerah madani Provinsi Sulawesi Tengah. 2017; Katalogis, 5(9). <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/9708/7707>
- Helmawati, T., & Handayani, S. D. Pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di klinik Rumah Zakat Yogyakarta. 2014; JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit), 3(1). DOI : <https://doi.org/10.18196/jmmr.v3i1.966>
- Salfadri, Yulistia, & Oktaruni V.M. Analisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas muaro bodi sijnjung. 2022; Matua Jurnal, 4(4), 830-839.

- <https://ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/MJ/article/view/736>
19. Rosdawati. Hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. 2022 ; Jurnal Ilmu-Ilmu Kesehatan 8 (2) <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/3229132>
 20. Kristyaningsih, P. Penerapan komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap. 2021 ; Jurnal Ilmu Kesehatan, 10(1), 57-64. <https://doi.org/10.32831/jik.v10i1.377>
 21. Kusumawardhani, Oktavy Budi. Analisis pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD Karanganyar. 2019 ; Prosiding Seminar Bisnis Magister Manajemen 199-213 URI : <http://hdl.handle.net/11617/11086>