

SKRIPSI

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT(LITERATUR REVIEW)

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan



Oleh

Eduardus Eldorado Chaniago Moruk

KP.16.01.131

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA
YOGYAKARTA 2020



SKRIPSI

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan
Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit

Disusun Oleh:

Eduardus Eldorado Chaniago Moruk

Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal, 23 Oktober 2020

Susunan Dewan Penguji

Penguji I

Drh. Ign. Djuniarto, S. Kep., MMR

Penguji II

Dewi Ariyani Wulandari, SKM., MPH

Penguji III

Ratih Pramudyaningrum, S. Kep., Ns., M. Kep

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar sarjana Keperawatan**

Yogyakarta, 02 November 2020

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners

Ika Mustika Dewi, S.Kep., Ns., M.Kep.





PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di Bawah ini,

Nama : Eduardus Eldorado Chaniago Moruk

Nomor Induk Mahasiswa : KP.16.01.131

Program Studi : Ilmu Keperawatan dan Ners

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit

adalah hasil karya saya sendiri dan sepengetahuan saya belum pernah dipublikasikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta maupun di institusi lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata apa yang saya nyatakan tidak benar maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah beserta gelar yang melekat.

Yogyakarta, 02 November 2020

Yang menyatakan,



Eduardus Eldorado Chaniago Moruk

Mengetahui Ketua Dewan Penguji,

Drh. Ign.. Djiharto, S. Kep., MMR



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan hasil penelitian ini yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit”.

Penelitian ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak, maka, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dra. Ning Rintiswati, M.Kes., Selaku Ketua STIKES Wira Husada Yogyakarta yang telah memberikan ijin terselenggaranya penelitian ini.
2. Ika Mustika Dewi, S.Kep.,Ns.,M.Kep., Selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Wira Husada Yogyakarta yang telah memberikan ijin penelitian untuk melaksanakan penelitian.
3. Drh. Ign. Djuniarto, S.Kep., MMR., selaku pembimbing utama yang senantiasa membimbing dan mengarahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini sehingga dapat terselesaikan.
4. Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., MPH., selaku pembimbing kedua yang selalu membimbing dan memberikan masukan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
5. Teristimewa untuk kedua orang tua saya “Bapak Hermanus Moruk & Ibu Tineke Pandang, dan Adik saya Apris, Rasti, yang

telah memberikan semangat dan doanya, Teman-temanku Martha, Dian, Rinto, Melsi, Mekes, Riton, Ade, Aldo, Fhira, Andi, Turis, Erwin, Sevin dan teman kelas semua yang telah memberikan semangat dan dukungannya.

peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini. Harapan penulis usulan penelitian ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi ilmu keperawatan.

Tuhan Yesus Kristus Memberkati.

Yogyakarta, Desember 2020

Penulis

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit.

Eduardus Eldorado Chaniago Moruk¹, Djuniarto², Dewi³

ABSTRAK

Latar Belakang: Mutu asuhan keperawatan sangat penting dalam pemberian pelayanan kepada pasien. Perawat merupakan petugas pelayanan kesehatan yang siap selalu melayani pasien dalam 24 jam. Mutu asuhan keperawatan yang sesuai standar pasar, memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pasien akan menimbulkan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien merupakan tingkat dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk dan jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

Tujuan: Untuk mengetahui bagaimana kaitan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit.

Metode: Artikel yang di inklusi adalah artikel dengan hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit, tahun publikasi pada rentang tahun 2015-2020, dan publikasi full text. Proses identifikasi artikel dilakukan dengan algoritma dan membuat *tabel critical appraisal* secara independen, *author* mengekstraksi data yang terkait latar belakang, tujuan, metode, dan hasil.

Hasil: mutu pelayanan keperawatan berhubungan terhadap kepuasan pasien.

Kesimpulan: Mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit dengan kepuasan pasien saling berkaitan. Unsur mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit adah lingkungan, proses dan keluaran. Kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit adalah harga, emosional, fasilitas dan komunikasi.

Kata kunci: Mutu Asuhan Keperawatan, Kepuasan Pasien.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners Stikes Wira Husada Yogyakarta

² Dosen Program Studi Keperawatan Stikes Wira Husada Yogyakarta

³ Dosen Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Stikes Wira Husada Yogyakarta

The Quality Of Nursing Service Relationship With The Satisfaction Of Patients In The Room In Patient Care The Hospital.

Eduardus Eldorado Chaniago Moruk¹, Djuniarto², Dewi Ariyani Wulandari³

ABSTRACT

Background: The quality of nursing care is very important in providing services to patients, health workers must provide maximum service and improve the quality of service to all patients and also pay attention to the level of patient satisfaction. The success in nursing services is largely determined by the performance of the nurses. Therefore, the evaluation of the nurse's performance is necessary and must always be carried out.

Objective: To find out how the quality of nursing services is related to patient satisfaction in the inpatient room of the hospital.

Methods: This research method uses descriptive literature review on 13 research journals with a publication year spanning 2015-2020. The process of identifying articles using algorithms and creating critical appraisal tables independently. The journals that are analyzed are those that discuss the quality of nursing services starting from the background, objectives, methods, and research results.

Results: The quality of nursing services is closely related to patient satisfaction, this is because nurses are health services that are ready to always serve patients within 24 hours.

Conclusion: The quality of nursing services in the admission room of the hospital with patient satisfaction is related to the quality of nursing services and patient satisfaction in the admission room of the hospital.

Keywords: Quality of Nursing Care, Patient Satisfaction.

¹ The nursing student of Wira Husada school of health science Yogyakarta

² The nursing lecturer of Wira Husada school of health science Yogyakarta

³ The public science lecturer of Wira Husada school of health science Yogyakarta

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
INTISARI.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Literatur Review.....	4
D. Ruang Lingkup.....	4
E. Manfaat Literatur Review	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Kerangka Teori.....	20
C. Kerangan Konsep.....	21
D. Pertanyaan.....	22
BAB III LITERATUR REVIEW.....	23
A. Jenis dan Rancangan Literatur.....	23
B. Cara Pengumpulan Data.....	23

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
A.Kesimpulan	27
B.Pembahasan.....	48
C.Keterbatasan Analisis	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
A.Kesimpulan.....	55
B.Saran.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka teori.....	20
Gambar 2 Kerangka konsep.....	21

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Algoritma.....	24
Tabel 2 Pico.....	25
Tabel 3 Hasil literatur review.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Critical appraisal.....	62
------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit di Indonesia terus berkembang, baik dalam jumlahnya maupun sarana prasarana seiring dengan perkembangan teknologi, meskipun terdapat perkembangan rumah sakit dari waktu ke waktu, tetapi fungsi dasar suatu rumah sakit tetap tidak berubah yaitu sebagai tempat pemulihan kesehatan masyarakat dan perawatan kesehatan masyarakat baik pada pelayanan rawat inap maupun pelayanan rawat jalan. Rumah sakit merupakan suatu institusi pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan baik secara promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif (Aditama, 2010).

Pelayanan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan untuk meningkatkan dan menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit. Pencapaian mutu pelayanan yang sesuai dengan standar pasar, maka rumah sakit senantiasa mengutamakan kepuasan pelanggan melalui peningkatan mutu pelayanan berkesinambungan dengan pelaksanaan praktek yang benar, peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) dan penerapan teknologi yang memadai oleh karena itu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan (Mulyono, 2013).

Pelayanan keperawatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien karena pelayanan keperawatan akan memberikan dampak langsung terhadap pasien. Pelayanan yang diberikan harus mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan sesuai dengan harapan pasien, jika pelayanan yang diberikan tepat dan sesuai harapan maka pasien akan merasa puas, karena melalui kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dapat meningkatkan rasa percaya pasien terhadap profesi perawat. Mutu asuhan keperawatan sangat penting dalam pemberian pelayanan kepada pasien perawat harus memberikan pelayanan yang maksimal dan meningkatkan mutu pelayanan kepada semua pasien serta ikut memperhatikan tingkat kepuasan pasien. Keberhasilan dalam pelayanan keperawatan sangat ditentukan oleh kinerja para perawat. Oleh karena itu evaluasi terhadap kinerja perawat perlu dan harus selalu dilaksanakan (Kuntoro, 2010).

Seluruh petugas tentunya memiliki perannya masing-masing agar pasien dapat nyaman dan puas ketika melakukan pengobatan atau perawatan ketika di rumah sakit. Salah satu petugas yang melakukan perawatan kepada pasien yaitu perawat dan dokter, akan tetapi yang bertugas sangat siaga ketika pasien membutuhkan kesiapsiagaannya dalam merawat pasien beberapa tugas perawat dirumah sakit yaitu untuk menjaga dan merawat pasien, memberikan obat sesuai waktu dan takaran, menjaga kesehatan pasien, memberikan motivasi dan perhatian. Perawat harus selalu siap melayani pasien 24 jam, oleh

karena itu kepuasan pasien juga sangat bergantung pada mutu pelayanan keperawatan (Asmuji, 2012).

Kepuasan pasien merupakan tingkat dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk dan jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2012). Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut.

Hasil penelitian yang telah di lakukan oleh Hutauruk pada tahun 2014 ditemukan responden lebih banyak tidak puas dengan pelayananan keperawatan yaitu (58,5 %) dan yang puas hanya orang (41,5%) terhadap mutu pelayanan keperawatan di RS. Selain itu peneliti Frida pada tahun 2019 juga menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan di ruang rawat inap mayoritas kurang yaitu (46,7%) selain itu kepuasan pasien di rawat inap mayoritas kurang puas yaitu (73,3%) dan minoritas puas (26,7%).

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka *author* merasa tertarik untuk melakukan literature riview tentang “Hubungan pelayanan

keperawatan dengan kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah literatur riview yaitu “bagaimana kaitan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien diruang rawat inap rumah sakit”.

C. Tujuan Literatur Riview

1. Tujuan Umum

Untuk mempelajari bagaimana kaitan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui unsur mutu pelayanan keperawatan diruang rawat inap Rumah Sakit
- b. Mengetahui bagaimana kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit

D. Ruang Lingkup

Literature riview ini terkait dengan ilmu “Manajemen Keperawatan” dalam hal hubungan antara mutu pelayanan

keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit.

E. Manfaat Literatur Riview

1. Manfaat Teori

Hasil literatur riveuw ini diharapkan dapat menambah ilmu terkait mutu pelayanan perawat di bidang Manajemen Keperawatan khususnya mutu pelayanan keperawatan

2. Manfaat Praktis

a. Praktisi Keperawatan

Hasil literatur riview ini dapat dipakai sebagai acuan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan di bidang keperawatan, khususnya di bidang manajemen keperawatan.

b. Manajemen Rumah Sakit

Upaya untuk meningkatkan mutu atau kualitas pemberian dan pelayanan kepada kepuasan pasien dalam memberikan asuhan keperawatan.

c. Pengelola Stikes Wira Husada Yogyakarta

Diharapkan hasil literatur riview ini dapat melengkapi referensi-referensi ilmiah mengenai hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

d. Peneliti selanjutnya

Hasil literatur riview ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dapat menjadi data dasar oleh peneliti selanjutnya.

Bab V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Mutu pelayanan keperawatan diruang rawat inap Rumah Sakit dengan kepuasan pasien saling berkaitan.
2. Faktor yang mempengaruhi Mutu Pelayanan Keperawatan diruang rawat inap Rumah Sakit adalah Keandalan, Empati, Berwujud, Ketanggapan, Jaminan kepastian.
3. Kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit adalah Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggungjawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan pelayanan, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Keamanan pelayanan.

B. Saran

1. Perawat dapat meningkatkan ketrampilan sehingga bisa meningkatkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di instansi kesehatan.
2. Manajemen Rumah Sakit dapat mendorong peningkatan mutu atau kualitas pemberian dan pelayanan asuhan keperawatan pada pasien

sehingga perawatan dapat berjalan pelayanannya dengan professional.

3. Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian secara langsung terhadap responden di rumah sakit.

4. Pengelola Stikes Wira Husada Yogyakarta

Diharapkan stikes wira husada dapat bekerja sama dengan rumah sakit-rumah sakit yang besar dengan tujuan mahasiswa melakukan praktek manajemen keperawatan.

Daftar Pustaka

- Aditama. T.Y. 2007. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi 2. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Alamsyah. D. 2011. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Amin & Ramdhani. 2014. Writing a Literature Review Research paper: A Step-by-step Approach. <http://www.researchgate.net/publication/311735510>.
- Arikunto. S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmuji. 2012. Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi. Jogjakarta: ArRuzz Media.
- Alamri. 2015. Hubungan antara mutu pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta badan penyelenggara jaminan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Siti Maryam Kota Manado. Jurnal. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/pharmacon/article/view/10213/9800>. Di akses pada tanggal 02 Agustus 2020.
- Azwar & Azrul. 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara
- Butar-butar. 2016. Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Jurnal. <https://jni.ejournal.unri.ac.id/index.php/JNI/article/view/4358>. Di akses pada tanggal 02 Agustus 2020.
- Casmira. 2019. Hubungan mutu pelayanan keperawatan Dn kepuasan pasien rawat inap di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Jurnal. <http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/171/>. Di akses pada tanggal 03 agustus 2020.
- Devis. 2018. Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Syafirah Pekanbaru. Jurnal. <http://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1271598>. Di publikasikan pada tanggal 03 Agustus 2020.

- Depkes Lembaga RI. 2010. Capaian Pembangunan Kesehatan Tahun 2011. Jakarta.
- Fariyah. 2016. Hubungan mutu pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. Jurnal. <http://digilib.unisayogya.ac.id/2244/>. Di akses pada tanggal; 03 Agustus 2020.
- Frida. 2019. Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Herna Medan. Jurnal. <http://ejournal.helvetia.ac.id/index.php/jnu/article/view/4511>. Di akses pada tanggal 03 Agustus 2020.
- Fitriyanan. 2017. Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan di unit rawat inap kelas III RSUD Dr. H. Soewondo Kendal. Jurnal. <http://ejournal.stikestelogorejo.ac.id/index.php/ilmukeperawatan/article/view/612>. Di akses pada tanggal 03 Agustus 2020.
- Habibi. 2019. Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang rawat jalan RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. Jurnal. <http://jurnal.umt.ac.id/index.php/jkft/article/view/2411>. Di akses pada tanggal 03 Agustus 2020.
- Hasibuan Malayu S.P. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Hidayah. 2018. Mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap puskesmas gubuk 1. Jurnal. <http://repository.urecol.org/index.php/proceeding/article/view/403>. Di akses pada tanggal 03 Agustus 2020.
- Lembaga keputusan Menteri pendayagunaan aparatur Negara 25/M.PAN/2014. Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. https://jdih.menpan.go.id/data_puu/PERMEN%2016%202014.pdf
- Kotler Philipdan A.B. 2012. Manajemen Pemasaran di Indonesia.(Alih Bahasa : Ancella Anitawati Hermawan). Jilid II (Edisi Bahasa Indonesia). Jakarta : Salemba Empat.

- Kuntoro. A. 2010. Buku Ajar Manajemen Keperawatan. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Lembaga Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2010. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/148/I/2010 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Perawat*. Jakarta: Menteri Kesehatan.
- Mulyono. A & A. Z. 2013. "Faktor yang berpengaruh terhadap kinerja perawat di umah sakit dirumah sakit tingkat III 16.06.01 Ambon". *Jurnal AKK*, 2 (1), 18-26.
- Notoatmodjo. S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Noor L. F. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. *Jurnal: [http://Noor Laila Farihah \(201210201125\).Naspub.pdf](http://Noor Laila Farihah (201210201125).Naspub.pdf)*. diakses pada tanggal:16 Januari 2020. Jam:17.00 pm.
- Nurchayono. 2015. Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien pada klien stroke di RSUD wates. *Jurnal. <https://ejournal.unjaya.ac.id/index.php/mik/article/view/115>*. Di akses pada tanggal 03 Agustus 2020.
- Nursalam. 2013. *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam praktek keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2015. *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Okoli & Schabram. Ring. Ritchie. mandava & Jepson. 2011. Okoli, C. & Schabran. K. 2010. A Guide to Connducting a Systematic Literature Review of Information System Research. Sprout: Working papers on Information System, 10(26). <http://sprouts.aisnet.org/10-26>.
- Pohan. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC

- Roymond H. S. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Jurnal: http://scholar.google.co.id/scholar hl=id&as_sdt=0%2C5&q= Diakses pada tanggal: 16 Januari 2020. Jam: 18.20 pm.
- Rangkuti. Freddy. 2010 Strategi promosi yang kreatif. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Ritizza. 2013. Mutu pelayanan perawat adalah pelayanan utama dari pelayanan rumah sakit. *The quality of nurse care is the main service of the hospita bachelor of nursing program school of health science of kusuma husada Surakarta 2016.*
- Ryandini. 2019. Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Asoka RSUD dr. R. Koesma Tuban. Jurnal. <http://arteri.sinergis.org/index.php/arteri/article/view/7>. Di akses pada tanggal 03 agustus 2020.
- Silahlahi. 2019. Analisis mutu pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Advent Medan. Jurnal. <https://jurnal.stikesperintis.ac.id/index.php/JKP/article/view/165>. Di akses pada tanggal 03 Agustus 2020.
- Suarli. S & Bahtiar. 2012. Manajemen keperawatan dengan pendekatan praktis. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Triwibowo. 2013. Manajemen pelayanan keperawatan di rumah sakit. Jakarta: TIM.
- Tungkagi C. E. 2017. Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Ruang Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado. http://scolar.google.co.id/scolar?hl=id &as_sdt=0%2C5&q=JurnalTungkagi+C. Diakses pada tanggal: 16 Januari 2020. Jam: 18:30 pm

Wati. 2018. Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Paru Provinsi Jawa Barat. Jurnal. <https://e-journal.umc.ac.id/index.php/JIK/article/view/1193>. Di akses pada tanggal 03 Agustus 2020