

NASKAH PUBLIKASI

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Keperawatan



Disusun Oleh:

Eduardus Eldorado Chaniago Moruk

KP. 16.01.131

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



NASKAH PUBLIKASI

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

Disusun Oleh:

Eduardus Eldorado Chaniago Moruk

KP.16.01.131

**Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal**

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

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

Yogyakarta, 23 12 2020

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners

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





PERNYATAAN

Nama : Eduardus Eldorado Chaniago Moruk

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

Dengan ini saya setuju naskah ringkasan penelitian yang telah disusun dipublikasikan dengan/tanpa mencantumkan nama pembimbing sebagai *co-author*.

Demikian harap maklum.

Yogyakarta,

Pembimbing Utama

Drh. Ign.. Djuharianto, S. Kep., MMR

Pembimbing Pendamping,

Dewi Ariyani Wulandari, SKM., MPH



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

Eduardus Eldorado Chaniago Moruk¹, Djuniarto², Dewi Ariyani Wulandari³

Abstrack

Latar Belakang: Mutu asuhan keperawatan sangat penting dalam pemberian pelayanan kepada pasien, petugas kesehatan 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.

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

Metode: Metode penelitian ini menggunakan deskriptif *literature riview* pada 13 jurnal penelitian dengan rentang tahun publikasi 2015-2020. Proses identifikasi artikel dengan algoritma dan membuat *tabel critical appraisal* secara independen. Jurnal yang di analisa adalah jurnal yang membahas mutu pelayanan keperawatan di mulai dari latar belakang, tujuan, metode, dan hasil penelitian.

Hasil: Mutu pelayanan keperawatan sangat berhubungan terhadap kepuasan pasien, hal ini disebabkan perawat merupakan pelayanan kesehatan yang siap selalu melayani pasien dalam 24 jam.

Kesimpulan: Mutu pelayanan keperawatan diruang rawat inap Rumah Sakit dengan kepuasan pasien saling berkaitan dengan memperhatikan mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit.

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 inpatient room of the hospital with patient satisfaction is related to the quality of nursing services and patient satisfaction in the inpatient 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

Mutu asuhan keperawatan sangat penting dalam pemberian pelayanan kepada pasien petugas kesehatan 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.¹ 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.² 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 sakit³ Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut.

Hasil penelitian yang telah dilakukan 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.⁴ Selain itu penelitian 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%).⁵

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka *author* merasa tertarik untuk melakukan literature riview tentang “Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit”.

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

A. METODE LITERATUR RIVIEW.

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. Selanjutnya *author* melakukan proses identifikasi artikel dengan algoritma dan membuat *tabel critical appraisal* secara independen, *author* mengekstraksi data yang terkait latar belakang, tujuan, metode, dan hasil.

B. Hasil

Profil pencarian literature riview disajikan dalam algoritma pencarian. Sebanyak 7.953 naskah publikasi diidentifikasi dari database. Google Scholar (7.953). Sebanyak 7.953 publikasi dikeluarkan karena bukan publikasi 5 tahun terakhir. Selanjutnya dari 13 publikasi yang di ambil sesuai kriteria inklusi sehingga dilakukan penilaian kelayakan untuk dijadikan referensi. Berdasarkan penyaringan 13 hasil penelitian yang dimasukkan kemudian dianalisis secara deskriptif.

Tiga belas penelitian yang dianalisis menunjukkan adanya hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit.

Metode penelitian dalam 13 artikel atau naskah publikasi, 4 peneliti menggunakan metode penelitian survey analitik dengan pendekatan cross sectional. Sedangkan 9 peneliti lain menggunakan metode penelitian deskriptif analitik dengan desain cross sectional.

C. PEMBAHASAN

1. Mutu pelayanan keperawatan

Mutu pelayanan perawat adalah pelayanan utama dari pelayanan rumah sakit. Hal ini terjadi karena pelayanan keperawatan diberikan selama 24 jam kepada pasien yang membutuhkannya, berbeda dengan pelayanan medis dan pelayanan kesehatan lainnya yang hanya membutuhkan waktu yang relatif singkat dalam

memberikan pelayanan kesehatan kepada kliennya. Dengan demikian pelayanan keperawatan perlu ditingkatkan kualitasnya secara terus-menerus dan berkesinambungan sehingga pelayanan rumah sakit akan meningkat juga seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan.⁶ Lima dimensi untuk menilai mutu pelayanan kesehatan yaitu:⁷

a. Keandalan (*Reliability*).

Yaitu kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpati dan dengan akurasi yang tinggi, memberikan informasi yang akurat, sehingga keterampilan, kemampuan dan penampilan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan apa yang ditetapkan sehingga menimbulkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Memberikan pelayanan, setiap perawat diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dilakukan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa adanya keluhan dan kesan yang buruk atas pelayanan yang diterima oleh pasien akan membuat mutu pelayanan khususnya dimensi keandalan menjadi lebih baik.⁸

Penyampaian informasi yang berkaitan dengan perawatan pasien belum maksimal dilakukan oleh perawat demikian pula dengan ketepatan waktu perawat tiba dikamar pasien ketika dibutuhkan. Banyak pasien yang tidak puas akan keandalan dan keterampilan dari perawat dalam memberikan pelayanan. Seperti perawat tidak menjelaskan secara rinci kepada pasien tentang hasil dari MCU (*Medical Check Up*) dan membuat pasien bingung dengan hasilnya. Peningkatan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan dan diperlukan pelatihan keperawatan untuk lebih handal dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.^{9,10}

Pemberian pelayanan memiliki kemampuan pengetahuan, keahlian, kemandirian dan penguasaan profesionalisme tinggi maka aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan nilai yang tinggi, dan begitu juga sebaliknya jika

pemberian pelayanan yang memiliki kemampuan pengetahuan, keahlian dan penguasaan profesionalisme rendah maka aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan nilai yang rendah.¹¹ Sedangkan pada penelitian lain tidak meneliti mutu pelayananan keperawatan secara item sehingga author cukup membahas penelitian yang membahas 5 dimensi mutu pelayanan keperawatan.^{12,13,14,15,5,16,17,18,19}

b. Empati (*Emphaty*).

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien. Disamping itu empati dapat diartikan sebagai harapan pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan petugas dalam memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dihadapi atau dialami pasien. Suatu pelayanan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang kepentingan dengan pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.⁸

Empati yang diberikan oleh perawat dapat dirasakan secara langsung oleh pasien karena pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa empati perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa.⁹

Empati (*emphaty*) mencangkup kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. Untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat inap perawat diharapkan bisa memahami kesulitan-kesulitan pribadi masing-masing dari pasien dan membantu mereka keluar dari kesulitannya serta mampu memberikan dampak saat mendapatkan pelayanan yang diberikan.¹⁰

Semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan yang diberikan rumah sakit, pasien akan merasa nyaman, sebaliknya semakin rendah mutu pelayanan keperawatan yang di berikan maka pasien kan merasa kecewa.¹¹ Penelitian lain tidak meneliti mutu pelayananan keperawatan secara item sehingga author

cukup membahas penelitian yang membahas 5 dimensi mutu pelayanan keperawatan.^{12,13,14,15,5,16,17,18,19}

c. Berwujud (*Tangibles*).

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan aksitensinya kepada pihak eksternal, dimana penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yaitu meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), dan penampilan pegawai serta media komunikasi.

Dalam mutu pelayanan suatu bentuk aktualisasi nyata dan pemanfaatannya dapat dirasakan oleh orang yang mendapatkan mutu pelayanan tersebut.⁸ Bukti fisik yang diberikan oleh perawat masih ada yang dirasakan kurang baik atau memiliki makna negatif dari responden seperti fasilitas ruangan yang belum dirasakan nyaman dapat mempengaruhi dalam proses kesembuhan.⁹

Salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit, maka pihak rumah sakit harus meningkatkan sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit untuk membuat pasien merasa nyaman.¹⁰ Semakin lengkap fasilitas, kebersihan ruangan dan penampilan perawat yang dimiliki oleh rumah sakit maka semakin baik pula mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dan begitu pula sebaliknya, apabila kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan dan penampilan perawat tidak baik maka mutu pelayanan keperawatan yang diberikan akan buruk.¹¹

Penelitian lain tidak meneliti mutu pelayananan keperawatan secara item sehingga author cukup membahas penelitian yang membahas 5 dimensi mutu pelayanan keperawatan.^{12,13,14,15,5,16,17,18,19}

d. Ketanggapan (*Responsiveness*).

Yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jangan

membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Pelayanan cepat tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang mengarah, dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dan dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara pelangsong pelayanan daya tanggap dianggap berhasil.⁸

Persepsi daya tanggap untuk pelayanan keperawatan yang ramah dan sopan masih perlu ditingkatkan, hal ini sangat penting dalam memberikan pelayanan keperawatan, karena pasien sangat membutuhkan dukungan dan pelayanan yang ramah dengan senyum, sapa dan salam tersebut menjadikan pasien merasa dilayani dengan baik dan penuh rasa sabar serta tanggap sehingga akan membantu dalam proses penyembuhan.⁹

Meningkatkan mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit adalah dengan kesediaan dan kemampuan para perawat untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta memberikan pelayanan kesehatan dengan cepat dan tepat guna terpenuhinya kebutuhan kesehatan yang diharapkannya.¹⁰

Mutu pelayanan keperawatan diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien, maka semakin tinggi mutu pelayanan yang dimiliki rumah sakit dan jika mutu pelayanan keperawatan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan pasien, maka semakin rendah mutu pelayanan keperawatan yang diterima.¹¹

Penelitian lain tidak meneliti mutu pelayananan keperawatan secara item sehingga author cukup membahas penelitian yang membahas 5 dimensi mutu pelayanan keperawatan.^{12,13,14,15,5,16,17,18,19}

e. Jaminan Kepastian (*Assurance*).

Yaitu mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima

pelayanan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.⁸

Jaminan merupakan hal yang sangat penting karena kesembuhan seorang pasien berada ditangan para perawat yang menangani selama pasien dirawat, sehingga pengetahuan yang dimiliki seorang perawat harus sesuai dengan ilmu yang mereka pelajari dan mengikuti prosedur-prosedur yang ada dalam memberikan asuhan keperawatan karena pasien membutuhkan kesembuhan dengan tepat dan terjamin.⁹

Salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit, adalah pihak rumah sakit harus bisa menanamkan kepercayaan pelanggan/pasien terkait dengan jaminan (*assurance*) dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.¹⁰

Setiap pelayanan keperawatan apabila diberikan secara cepat, tepat, mudah, lancar, dapat dipercaya dan berkualitas maka penerima jasa akan mengingat pelayanan tersebut dan akan kembali lagi pada saat mereka membutuhkan dan begitu juga sebaliknya.¹¹

Penelitian lain tidak meneliti mutu pelayananan keperawatan secara item sehingga author cukup membahas penelitian yang membahas 5 dimensi mutu pelayanan keperawatan.^{12,13,14,15,5,16,17,18,19}

2. Kepuasan pasien

Kepuasan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal. Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan lagi. Bahkan telah diketahui bahwa pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama.²¹ Teori ini sejalan dengan penelitian sebelumnya^{12,13,14,15,5,16,17,18,19}.

3. Hubungan pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien.

Literature riview yang telah dilakukan terhadap 13 penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan berada dalam

kategori baik atau tinggi. Kepuasan pasien ini dapat membuktikan bahwa perawat melakukan pelayanan dalam hal melayani pasien berdasarkan standar operasional atau berdasarkan tingkat keahlian perawat. Dalam 13 penelitian ini perawat mempunyai pengetahuan tinggi dan terampil dalam bekerja secara professional dan sesuai dengan standar yang berlaku sehingga membawa nilai positif terhadap pelayanan keperawatan di sebuah instansi rumah sakit.

Perawat adalah salah satu profesi kesehatan yang 24 jam melayani pasien sehingga pasien bisa dengan jujur menilai tingkat kepuasannya terhadap pelayananan keperawatan. Hasil literature riview ini menunjukkan bahwa perawat sudah bekerja sesuai dengan harapan pasien yaitu berpengetahuan dan terampil dalam pemberian pelayanan di mana hasil ini sejalan dengan teori yang mengatakan bahwa seorang perawat diharapkan memiliki kompetensi meliputi pengetahuan, ketrampilan, pribadi yang menunjang sebagai perawat yang tercermin dari perilaku, sesuai prinsip *Service Quality*, yaitu : *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) yang merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya dilihat dari aspek pelayanan kesehatan⁷.

D. Kesimpulan

1. Mutu pelayanan keperawatan diruang rawat inap Rumah Sakit dengan kepuasan pasien saling berkaitan.
2. Faktor yang melandasi mutu pelayanan keperawatan diruang rawat inap Rumah Sakit adalah unsur masukan, unsur lingkungan, unsur proses dan unsur keluaran.
3. Faktor yang melandasi kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit adalah harga, emosional, fasilitas dan komunikasi.

E. 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 dapat melakukan penelitian secara langsung terhadap responden di rumah sakit.
4. Pengelola Stikes Wira Husada Yogyakarta dapat bekerja sama dengan rumah sakit-rumah sakit yang besar dengan tujuan mahasiswa melakukan praktek manajemen keperawatan.

A. Daftar Pustaka

1. Kuntoro, A. 2010. Buku Ajar Manajemen Keperawatan. Yogyakarta: Nuha Medika.
2. Asmuji. 2012. Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi. Jogjakarta: ArRuzz Media.
3. Kotler, Philip dan A.B. Susanto. 2012. Manajemen Pemasaran di Indonesia. (Alih Bahasa : Ancella Anitawati Hermawan). Jilid II (Edisi Bahasa Indonesia). Jakarta : Salemba Empat.
4. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Rsu Sinar Husni Kecamatan Labuhan Deli Medan Tahun 2014. <https://core.ac.uk/download/pdf/288016767.pdf>. Di akses pada tanggal 03 agustus 2020.
5. 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.
6. 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.
7. Muninjaya, Gde AA, 2011, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, EGC.
8. 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.
9. 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. Di akses pada tanggal 03 Agustus 2020.
10. 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.
11. 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.

12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. Nurcahyono, (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.
17. 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.
18. 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
19. 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.

F. Ucapan terima kasih

1. Dr. Dra. Ning Rintiswati, M. Kes, selaku Ketua Stikes Wira Husada Yogyakarta yang memberi izin penelitian.
2. Ika Mustika Dewi, S. Kep., Ns., M.Kep., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan yang telah memberikan izin penelitian.
3. Drh. Ign.. Djuniarto, S. Kep., MMR., selaku pembimbing utama yang memberikan bimbingan , dukungan, dan pengarahan kepada penulis selama penyusunan Naskah Publikasi.
4. Dewi Ariyani Wulandari,SKM., MPH., selaku pembimbing pendamping yang memberikan bimbingan , dukungan, dan pengarahan kepada penulis selama penyusunan Naskah Publikasi