



## Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumas Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam Tahun 2024

Firda Rizki Ananda Dewi<sup>1\*</sup>, Nelli Roza<sup>2</sup>, Didi Yunaspi<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Program Studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners, Institut Kesehatan Mitra Bunda, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [nelliroza101201@gmail.com](mailto:nelliroza101201@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** *Patient satisfaction is a subjective assessment of the quality of service received. Based on data from the Indonesian Ministry of Health in 2024, the level of public satisfaction with health services only reached 53.06%, while the Riau Islands Province Ombudsman report recorded 46% of public complaints related to government hospitals. One of the factors that influences patient satisfaction is the quality of nursing services. This study aims to analyze the relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the inpatient ward of Embung Fatimah Hospital, Batam City in 2024. The research design used a cross-sectional approach with a sample size of 99 respondents selected through purposive sampling techniques. Data were collected using a questionnaire and analyzed using the Spearman's rho statistical test. The results showed a significant relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction with a p-value = 0.001 (<0.05). Conclusion: The majority of patient satisfaction was 40 (40.4%). The quality of nursing services is mostly good, namely 39 (39.4%). There is a significant relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction. The results of this study are expected to be input for hospital management, nurses, and policy makers to improve the quality of nursing services in order to increase patient satisfaction. In addition, these results can help increase public trust in health facilities.*

**Keywords:** *Hospital; Nursing service quality; Patient satisfaction; Public trust; Spearman's rho.*

**Abstrak.** Kepuasan pasien merupakan penilaian subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Berdasarkan data Kemenkes RI tahun 2024, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan hanya mencapai 53,06%, sementara laporan Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau mencatat 46% pengaduan masyarakat terkait rumah sakit pemerintah. Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah mutu pelayanan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Embung Fatimah Kota Batam pada tahun 2024. Desain penelitian menggunakan pendekatan cross-sectional dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji statistik Spearman's rho. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien dengan nilai p-value = 0,001 (< 0,05). Kesimpulan: Kepuasan pasien sebagian besar adalah puas 40 (40,4%). Mutu Pelayanan Keperawatan sebagian besar baik yaitu 39 (39,4%). Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit, perawat, dan pembuat kebijakan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan guna meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, hasil ini dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan.

**Kata kunci:** Kepuasan pasien; Kualitas pelayanan keperawatan; Rumah sakit; Spearman's rho; Tingkat kepercayaan masyarakat.

### 1. LATAR BELAKANG

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang setiap hari berhubungan dengan pasien. Sebagai subsistem pelayanan kesehatan, rumah sakit memberikan pelayanan medik, rehabilitasi medik, dan pelayanan keperawatan yang dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan, maupun unit rawat inap. Sebagai penyedia jasa kesehatan, rumah sakit harus berupaya memenuhi harapan pasien agar tercipta kepuasan dan kepercayaan masyarakat (Nababan et al., 2021).

Pelayanan keperawatan memiliki peran penting sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan sekaligus penentu citra institusi kesehatan di mata masyarakat. Hal ini disebabkan karena tenaga keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbesar, berada di garis terdepan, serta memiliki interaksi paling dekat dengan penderitaan pasien maupun keluarganya. Dengan demikian, mutu pelayanan keperawatan dapat diukur melalui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Nursalam, 2014).

Data World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan variasi tingkat kepuasan pasien rumah sakit di 25 negara, dengan total masukan lebih dari 6 juta pasien. Tingkat kepuasan tertinggi tercatat di Swedia (92,37%), Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), USA (89,33%), dan Denmark (89,29%). Sementara itu, kepuasan pasien terendah tercatat di Kenya (40,4%) dan India (34,4%). Data ini menggambarkan adanya kesenjangan kualitas pelayanan antarnegara.

Kondisi di Indonesia juga menunjukkan hal yang serupa. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I dalam (Kementrian Kesehatan RI, 2024), tingkat kepuasan pasien berdasarkan prosedur pelayanan mencapai 65,56%, kecepatan pelayanan 53,06%, kesesuaian pelayanan 60,56%, kompetensi petugas 64,72%, perilaku petugas 66,11%, serta kualitas sarana prasarana 53,61%. Hasil ini menandakan masih adanya aspek yang perlu ditingkatkan terutama terkait kecepatan pelayanan dan kualitas fasilitas kesehatan.

Ombudsman RI, (2022) Provinsi Kepulauan Riau juga mencatat 113 pengaduan terkait pelayanan kesehatan. Sebagian besar (46%) ditujukan kepada rumah sakit pemerintah, 10% terhadap rumah sakit swasta, 23% puskesmas, 15% dinas kesehatan, dan 6% klinik. Pengaduan terbanyak berasal dari puskesmas, diikuti oleh RSUD Tanjungbatu Kundur Karimun, RSUD Embung Fatimah, RSUD Ahmad Tabib, dan beberapa rumah sakit swasta lainnya. Fakta ini menunjukkan masih rendahnya kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di wilayah tersebut.

Mutu pelayanan rumah sakit dapat dinilai melalui indikator pelayanan rawat inap, seperti *Bed Occupancy Rate* (BOR), *Turn of Interval* (TOI), *Length of Stay* (LOS), dan *Bed Turn Over* (BTO) (Dinkes, 2022). Data Dinas Kesehatan Kota Batam tahun 2023 menunjukkan BOR di RS Harapan Bunda (60,1%) lebih rendah dibanding RSUD Embung Fatimah (64,1%). Namun, BTO di RSHB lebih tinggi (56) dibanding RSUD (36), sementara TOI dan ALOS di RSUD lebih panjang dibanding RSHB. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan efisiensi pelayanan di kedua rumah sakit.

Selain itu, kunjungan rawat inap di RS Awal Bros Batam 15.023 kunjungan tercatat lebih tinggi dibanding RSBP 12.876, RSHB 10.924, maupun RSUD Embung Fatimah 8.853. Perbedaan jumlah kunjungan ini menarik untuk diteliti lebih lanjut, mengingat BOR RSUD Embung Fatimah relatif lebih tinggi namun kunjungan rawat inap lebih rendah dibanding rumah sakit lain. Hal ini menimbulkan pertanyaan terkait kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di RSUD Embung Fatimah.

Indikator mutu pelayanan keperawatan menurut (Nursalam, 2014) meliputi keselamatan pasien, perawatan diri, kepuasan pasien, kenyamanan, kecemasan, pengetahuan, serta angka kematian kasar. Namun, laporan insiden keselamatan pasien di Indonesia tahun 2019 masih menunjukkan tantangan besar, dengan 171 kematian (2,3%), 80 cedera berat (1,7%), dan lebih dari 1.500 kasus cedera ringan maupun sedang. Data ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan masih perlu ditingkatkan.

Nursalam, (2014) menyatakan kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor menurut Budiastuti dalam (Vanchapo & Magrifoh, 2022) meliputi karakteristik produk, harga, mutu pelayanan, lokasi, image, desain visual, suasana dan komunikasi. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan, serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya.

Hasil penelitian juga sejalan dengan penelitian (Magfiroh et al., 2023) dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien diruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi berwujud (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien p value 0.000 dengan nilai rho 0,401, kehandalan (*reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien p value 0,000 dengan nilai rho 0,377, daya tanggap (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai p value 0.000 dengan nilai rho 0,400, jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan p value 0,000 dengan nilai rho 0,393, dan empati (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai p value 0.000 dengan nilai rho 0.380.

Nababan et al., (2021) menyatakan jika mutu pelayanan diberikan tidak sesuai dengan yang diterima maka berdampak pada ketidakpuasan pasien. Pasien yang merasa tidak puas akan cenderung kurang mematuhi pengobatan, enggan kembali berobat dan mungkin tidak menjadi konsumen yang setia. Apabila pelayanan yang diberikan mengecewakan pasien, maka pasien akan merasa dirugikan, dilecehkan dan bahkan pasien cenderung merasa tidak dipedulikan dan diabaikan maka dengan mudah pasien mengatakan mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit adalah buruk. Terkait buruknya mutu pelayanan tentu hal ini menjadi pertanyaan apakah perawat tidak memiliki keterampilan dalam merawat pasien, padahal perawat merupakan seseorang yang profesional.

Sebagai solusi untuk meningkatkan mutu pelayanan, manajemen rumah sakit harus memastikan bahwa semua tenaga kesehatan, khususnya dokter, benar-benar kompeten dan ahli di bidangnya, serta memberikan pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan kemampuan mereka. Selain itu, pelayanan non-kesehatan kepada pasien juga harus dioptimalkan untuk menghadirkan rasa nyaman, sehingga pasien merasa dimengerti, diperhatikan, dan dilayani dengan sepenuh hati (Munawir, 2018).

Menurut uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Tahun 2024"

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* yang dilakukan di RSUD Embung Fatimah. Subjek penelitian adalah 99 pasien yang berada di ruang rawat inap. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pasien rawat inap yang berisi pertanyaan terkait mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien, dengan bahasa yang mudah dipahami oleh responden. Data sekunder diperoleh dari Dinas Kesehatan Kota Batam Tahun 2023 berupa data jumlah kunjungan pasien rawat inap di seluruh rumah sakit Kota Batam. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *chi-square* untuk melihat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah embung fatimah kota batam.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Mutu Pelayanan Keperawatan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Embung Fatimah Kota Batam Tahun 2024.

| Mutu Pelayanan Keperawatan | Frekuensi (n) | Presentase (%) |
|----------------------------|---------------|----------------|
| Sangat Tidak Baik          | 10            | 10,1           |
| Tidak Baik                 | 13            | 13,1           |
| Baik                       | 39            | 39,4           |
| Sangat Baik                | 37            | 37,4           |
| Total                      | 99            | 100,0          |

Tabel 1. Menunjukkan bahwa sebagian besar mutu pelayanan keperawatan baik yaitu berjumlah 39 (39,4%).

Kepuasan Pasien

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Embung Fatimah Kota Batam Tahun 2024.

| Kepuasan Pasien   | Frekuensi (n) | Presentase (%) |
|-------------------|---------------|----------------|
| Sangat Tidak Puas | 9             | 9,1            |
| Tidak Puas        | 16            | 16,2           |
| Puas              | 40            | 40,4           |
| Sangat Puas       | 34            | 34,3           |
| Total             | 99            | 100,0          |

Tabel 2. Menunjukkan bahwa sebagian besar kepuasan pasien adalah puas diruang rawat inap RSUD yaitu berjumlah 40 pasien (40,4%).

Analisa Bivariat

Tabel 3. Hasil Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Embung Fatimah Kota Batam Tahun 2024

| Mutu Pelayanan Keperawatan | Kepuasan Pasien   |       |            |       |      |       |             |       | Total |       | P Value |
|----------------------------|-------------------|-------|------------|-------|------|-------|-------------|-------|-------|-------|---------|
|                            | Sangat Tidak Puas |       | Tidak Puas |       | Puas |       | Sangat Puas |       |       |       |         |
|                            | N                 | %     | N          | %     | N    | %     | N           | %     | n     | %     |         |
| Sangat Tidak Baik          | 2                 | 20,0% | 3          | 30,0% | 3    | 30,0% | 2           | 20,0% | 10    | 100,0 | 0,005   |
| Tidak Baik                 | 3                 | 23,1% | 3          | 23,1% | 3    | 23,1% | 4           | 30,8% | 13    | 100,0 |         |
| Baik                       | 3                 | 7,7%  | 5          | 12,8% | 21   | 53,8% | 10          | 25,6% | 39    | 100,0 |         |
| Sangat Baik                | 1                 | 2,7%  | 5          | 13,5% | 13   | 35,1% | 18          | 48,6% | 99    | 100,0 |         |
| Total                      | 9                 | 9,1%  | 16         | 16,2% | 40   | 40,4% | 34          | 34,3% | 99    | 100%  |         |

Hasil analisis pada Tabel 3. Menunjukan didapatkan hasil dari 40 pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam Tahun 2024 sebagian besar kepuasan pasien adalah puas terhadap mutu pelayanan keperawatan baik berjumlah 21 pasien (53,8%).

Hasil analisis statistik uji spearman rho menunjukkan bahwa nilai  $p\text{ value} = 0.005$  lebih kecil dari standar signifikasi  $\alpha = 0,05$ ,  $p\text{ value} < 0,05$  yang menunjukkan bahwa  $H_0$  dinyatakan ditolak dan  $H_a$  dinyatakan diterima. Hal ini menyatakan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam tahun 2024.

## **Pembahasan**

### ***Mutu Pelayanan Keperawatan***

Hasil penelitian di Ruang Rawat Inap RSUD Embung Fatimah Kota Batam dari 99 pasien di ruang rawat inap menunjukkan hasil mengenai mutu pelayanan keperawatan yaitu sebagian besar mutu pelayanan keperawatan baik yaitu berjumlah 39 (39,4%) dan sebagian kecil mutu pelayanan keperawatan sangat tidak baik yaitu berjumlah 10 (10,3%). Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan rata-rata dinilai baik, yang merupakan kategori paling dominan berdasarkan hasil penelitian tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sari et al., 2022) yang berjudul Analisis Mutu Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Anak (Bougenville) RSUD Haryoto Lumajang dengan data sebagian pasien dalam kategori baik terhadap mutu pelayanan keperawatan sebanyak 50 pasien (89,3%).

Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan (Pakpahan et al., 2022) yang berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap RSIA Stella Maris Medan dengan data menyatakan sebagian pasien dalam kategori baik terhadap mutu pelayanan keperawatan yaitu sebanyak 41 orang (82%).

Peneliti menarik kesimpulan bahwa mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Embung Fatimah Kota Batam sebagian besar dinilai baik oleh pasien. Peneliti berasumsi bahwa hal ini disebabkan oleh kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima, sebagaimana terlihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan, sehingga menghasilkan penilaian mutu pelayanan keperawatan dalam kategori baik.

### ***Kepuasan Pasien***

Hasil penelitian di Ruang Rawat Inap RSUD Embung Fatimah Kota Batam dari 99 pasien di ruang rawat inap menunjukkan hasil mengenai kepuasan pasien sebagian besar adalah puas yaitu berjumlah 40 (40,4%) dan sebagian kecil adalah sangat tidak puas yaitu berjumlah 9 (9,1%). Hal ini menunjukkan bahwa kategori kepuasan pasien rata-rata adalah puas, yang menjadi kategori paling dominan berdasarkan hasil penelitian tersebut.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Budiman et al., 2021) dengan judul Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan Tingkat Mutu Pelayanan Keperawatan di Klinik Kabupaten Jember dengan data sebagian pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini dalam kategori puas yaitu sebanyak 1353 responden (54.6%).

Begitu juga hasil penelitian yang dilakukan (Sriadriani et al., 2022) dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Jala Anmari Lantamal VI Angkatan Laut Kota Makassar dengan data sebagian besar pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini menyatakan puas yaitu sebanyak 112 responden (93,3%).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan, bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di ruang rawat inap RSUD Embung Fatimah Kota Batam sebagian besar berada pada kategori "Puas" dan "Sangat Puas". Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan yang diberikan telah memenuhi harapan sebagian besar pasien. Kepuasan ini tidak terlepas dari berbagai faktor yang memengaruhinya, seperti kualitas pelayanan keperawatan, faktor emosional pasien terhadap rumah sakit, serta efisiensi biaya dan harga pelayanan. Dengan pelayanan yang baik, sesuai harapan, dan dukungan emosional dari tenaga kesehatan, pasien merasa dihargai dan puas atas layanan yang diterima.

### ***Hubungan Kepemimpinan Transformasional dengan Kepuasan Kerja***

Hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien maka dilakukan analisis statistik uji Spearman rho menunjukkan bahwa nilai  $p\text{ value} = 0.005$  lebih kecil dari standar signifikansi  $\alpha = 0,05$ ,  $p\text{ value} < 0,05$  yang menunjukkan bahwa  $H_0$  dinyatakan ditolak dan  $H_a$  dinyatakan diterima. Hal ini menyatakan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah embung fatimah kota Batam tahun 2024.

Hasil ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Silalahi et al., 2022) dengan judul “Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2022” menunjukkan hasil adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan p value 0,004.

Pada penelitian ini, peneliti melihat bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien yaitu kategori puas sebanyak 21 pasien (53,8%). Berdasarkan uji statistik yang dilakukan menunjukkan tingkat korelasi cukup dan positif antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien, yang bermakna semakin baik mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi juga kepuasan pasien.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Ada hubungan yang bermakna dan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Embung Fatimah Kota Batam Tahun 2024, maka dapat disimpulkan  $H_a$  diterima sedangkan  $H_0$  ditolak

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada RSUD Embung Fatimah, pembimbing, dan seluruh pihak yang telah membantu penelitian ini.

## DAFTAR REFERENSI

- Azmiatussahliyah, A., Utami, T. N., & Fitriani, A. D. (2024). Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di rawat inap penyakit dalam RSUD Pirngadi Kota Medan. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 9(2), 948. <https://doi.org/10.57214/jka.v9i2.948>
- Budhiana, J., Elitian, A., & Asmarawanti. (2023). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pelabuhan Ratu Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Health Society*, 12(1), 24-29. <https://doi.org/10.62094/jhs.v12i1.80>
- Budiman, M. E. A., Mardijanto, S., & Astutik, E. E. (2021). Hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan mutu pelayanan keperawatan di Klinik Kabupaten Jember. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 15(2), 73. <https://doi.org/10.21460/jrmb.2020.152.383>
- Kementerian Kesehatan RI. (2024). 39d213ce23430445b4ad215564516a9f.pdf (p. 10).
- Magfiroh, N. A., Winarti, R., & Supriyanti, E. (2023). Kepuasan pasien di ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung. *Journal of Nursing & Health*, 12.
- Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 15–22. <https://doi.org/10.33221/jikes.v17i3.155>

- Nababan, D., Manurung, J., Martina, S. E., & Wahyuningsih, S. (2021). *Kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit umum*. [https://www.google.co.id/books/edition/KEPUASAN\\_DAN\\_LOYALITAS\\_PASIEN\\_RAWAT\\_INAP/ZBV2EAAAQBAJ](https://www.google.co.id/books/edition/KEPUASAN_DAN_LOYALITAS_PASIEN_RAWAT_INAP/ZBV2EAAAQBAJ)
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan* (A. Suslia, Ed.). Salemba Medika.
- Ombudsman RI. (2022). *Masalah layanan kesehatan di Kepri*. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--masalah-dan-solusi-layanan-kesehatan-di-kepri>
- Pakpahan, H. M., Sigalingging, G., & Simbolon, R. (2022). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSIA Stella Maris Medan. *Jurnal Darma Agung Husada*, 9(1), 14–23. <http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/darmaagunghusada/article/view/1475>
- Sari, I. P., Rachmah, S., & Yolandra, S. E. (2022). Analisis mutu keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di ruang anak (Bougenville) RSUD Dr. Haryoto Lumajang. *Journal of Nursing Care and Biomolecular*, 7(1), 45–51. <https://doi.org/10.32700/jnc.v7i1.265>
- Silalahi, J. Y., Telaumbanua, S., Sehati, S., & No, J. P. (2022). Hubungan kualitas mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Advent Kota Medan tahun 2022. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 130.
- Sriadriani, Arnoli, A., & Hatta, M. (2022). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Jala Ammari Lantamal VI Angkatan Laut Kota Makassar. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Penerbangan*, 2(1), 23–30.
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien* (T. Mahyuvi, Ed.; 1st ed., Issue October). Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Yuliar, Y., Sumarni, T., & Latip, A. (2021). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Siti Fatimah. *Journal of Safety and Health*, 1(1), 22-27. <https://doi.org/10.54816/josh.v1i1.361>