

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI ERA PANDEMI COVID 19
DI RUANGRAWAT INAP RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA PALU**

SKRIPSI



**I KETUT WIRNATA
202001157**

**PROGRAM STUDINERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARAPALU
2022**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di era pandemi covid 19 di Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Palu adalah benar benar adalah karya arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun dalam perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari Peneliti lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta skripsi saya kepada STIKes Widya Nusantara Palu.



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI ERA PANDEMI COVID 19
DI RUANGRAWAT INAP RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA PALU**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ners
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu



**I KETUT WIRNATA
202001157**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2022**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
KEPERAWATAN DI ERA PANDEMI COVID 19
DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA PALU**

The Relationship Of Quality Of Nursing Services With Patient Satisfaction In The
Era Of The Covid 19 Pandemic In The Inpatient Room
Of Bhayangkara Hospital, Palu

I Ketut Wirnata, Djuwartini dan Viere A. Siauta
Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang kurang baik dapat mengakibatkan banyaknya keluhan masyarakat. Proses kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi kedokteran dan kesehatan diperlukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah dianalisisnya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di era pandemi covid 19 di Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Palu. Jenis penelitian ini adalah *kuantitatif* dengan pendekatan analitik menggunakan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Palu selama kurun waktu November 2021 sampai dengan Januari 2022 yang berjumlah 583 orang. Sampel berjumlah 85 orang, dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Hasil penelitian dari 85 responden, mutu pelayanan yang baik sebanyak 52,9% dan mutu pelayanan kurang baik sebanyak 47,1%. Responden yang puas sebanyak 54,1% dan yang tidak puas sebanyak 45,9%. Berdasarkan hasil uji *chi square* nilai *p value*: 0,000 (*p value* \leq 0,05). Simpulan adalah hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di era pandemi covid 19 di Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Palu. Saran bagi Rumah Sakit Bhayangkara Palu dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan diharapkan pihak rumah sakit mampu mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Kata kunci: mutu pelayanan, kepuasan pasien, covid-19

**CORRELATION OF SERVICE QUALITY WITH PATIENT SATISFACTION
DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN THE WARD
BHAYANGKARA HOSPITAL, PALU**

I Ketut Wirnata, Djuwartini, and Viere A. Siauta
Nursing Sciences Program, Tora Belo Hospital, Widya Nusantara Health Institute, Palu

ABSTRACT

Poor health services could lead to many public complaints. The process of science improvement, health, and medical technology is required to improve the quality of health services to the community. The aim of the research is to analyze the correlation between the quality of nursing services and patient satisfaction during the covid- 19 pandemic in the Ward of the Bhayangkara Hospital, Palu. This is quantitative research with an analytical approach by using a cross-sectional design. The population of the research was the admitted patient in Bhayangkara Hospital Palu from November 2021 to January 2022, about 583 people. The sample was only 85 people, which was taken by purposive sampling technique. The results for 85 respondents mentioned that about 52,9% have good service quality and poor service quality for about 47.1%. Respondents who are satisfied about 54.1%, and not satisfied about 45.9%. Based on results of the chi-square test found that p-value = 0.000 (p-value 0,05). The conclusion mentioned that have a correlation between the quality of nursing services and patient satisfaction during the covid- 19 pandemic in the Ward of the Bhayangkara Hospital, Palu. Suggestions for the Bhayangkara Hospital, Palu to improve and maintain the quality of health services.

Keywords: service quality, patient satisfaction, covid-19



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI ERA PANDEMI COVID 19
DI RUANGRAWAT INAP RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA PALU**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ners
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu



**I KETUT WIRNATA
202001157**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2022**


**LEMBAR PENGESAHAN
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI ERA PANDEMI COVID 19
DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA PALU**

SKRIPSI

**I KETUT WIRNATA
202001157**

Skripsi Ini Telah Diujikan Tanggal, Agustus 2022

**Ns. Elifa Ihda Rahmayanti, S.Kep.,M.Kep.
(PENGUJI I)**


(.....)

**Ns. Djuwartini, S.Kep.,M.Kep.
(PENGUJI II)**


(.....)

**Ns. Viere Allanled Siauta, S.Kep., M.Kep.
(PENGUJI III)**


(.....)

**Mengetahui,
Ketua STIKes Widya Nusantara Palu**


**Dr. Tigor H. Situmorang, M.H., M.Kes
NIK. 20080901001**

PRAKATA

Puji dan syukur Peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Maha Pengasih dan Maha Penyayang, atas segala berkat dan anugerah-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di era pandemi covid 19 di Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Palu".

Dalam menyelesaikan Penelitian skripsi ini, Peneliti telah banyak menerima bimbingan, bantuan dorongan, arahan dan doa dari berbagai pihak. Kepada kedua orang tua Ayahanda dan Ibunda, Istri Niluh Sukardiasih, S.Kep.Ns dan Anak-anakku. Pada kesempatan ini Peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Widyawati L Situmorang, B.Sc., M.Sc, Ketua Yayasan Widya Nusantara Palu.
2. Dr. Tigor H. Situmorang, MH., M.Kes, Ketua STIKes Widya Nusantara Palu.
3. Bapak Sintong H. Hutabarat, M.Sc., selaku Wakil Ketua I bidang akademik STIKes Widya Nusantara Palu.
4. Yuhana Damantalm, S.Kep.Ns., M.Erg selaku Ketua Program Studi Ners dan selakupenguji proposal dan skripsi yang telah banyak memberikan masukan dan arahan
5. Ns. Djuwartini, S.Kep., M.Kep, selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam perbaikan skripsi ini.
6. Ns. Viere A. Siauta, S,Kep., M.Kep, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam perbaikan skripsi ini.
7. Ns. Elifa Ihda Rahmayanti, S.Kep., M.Kep selaku penguji utama yang telah memberikan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini.
8. dr. I Made Wijaya Putra, Sp.PD, selaku Direktur Rumah Sakit Bhayangkara Palu
9. Dosen/staf STIKes Widya Nusantara Palu Khususnya Program Studi Ners yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti, bimbingan serta dorongan moril selama mengikuti pendidikan di STIKes Widya Nusantara.
10. Seluruh responden yang telah memberikan informasi.
11. Teman-teman seangkatan yang telah memberikan motivasi selama mengikuti perkuliahan

12. Semua pihak yang tidak dapat Peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu Peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ilmu keperawatan.

Palu, 26 Agustus 2022



I Ketut Wirnata
Nim 202001157

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan	5
B. Tinjauan Umum Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan	13
C. Kerangka Konsep	21
D. Hipotesisi	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	22
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	22
C. Populasi dan Sampel Penelitian	22
D. Variabel Penelitian	24
E. Definisi Operasional	24
F. Instrumen Penelitian	26
G. Teknik Pengumpulan Data	26
H. Analisa Data	27

I. Bagan Alur Penelitian	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	30
B. Pembahasan	34
C. Keterbatasan Penelitian	39
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	40
B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Umur, Pendidikan Dan Pekerjaan Responden di Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Palu	33
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid 19 di Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Palu	34
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Era PandemiCovid 19 di Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Palu	34
Tabel 4.4	Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Era Pandemi Covid 19 di Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Palu	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Konsep	23
Gambar 3.1	Skema Alur Penelitian	31

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Penelitian
- Lampiran 2. Surat Permohonan Pengambilan Data Awal
- Lampiran 3. Surat Balasan Pengambilan Data Awal
- Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian
- Lampiran 5. Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 6. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 8. Surat Balasan Selesai Penelitian
- Lampiran 9. Lembar Master Tabel
- Lampiran 10. Hasil Olahan Data
- Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 12. Riwayat Hidup
- Lampiran 1. Lembar Bimbingan Proposal dan Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu institusi publik, yang memiliki cakupan yang luas. Tentu saja hal ini banyak sekali menimbulkan persoalan yang kompleks serta kecepatan arus informasi yang diperlukan dalam proses pelayanan bagi staf administrasi dan pasien yang juga menentukan kemungkinan besar terjadi dalam proses pelayanan rumah sakit. Peningkatan kekhawatiran di kehidupan masyarakat ditengah situasi meningkatnya kasus covid 19 mulai dari keterhamabatanya akses dalam memperoleh layanan kesehatan serta ketersediaan sumber informasi yang kurang memadai¹.

Penyelenggara pelayanan yang paripurna harus dimiliki rumah sakit dikarenakan bukan hanya menanganikan klien dengan diagnosa covid 19 tetapi juga klien dengan berbagai macam penyakit lainnya sehingga suatu keharusan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dalam pemenuhan setiap tuntutan masyarakat yang beragam. Salah satu jenis pelayanan penting yang memerlukan perhatian khusus ialah pelayanan rawat jalan, dikarenakan cenderung masyarakat memilih pelayanan yang cepat dan lengkap¹.

Indikator kualitas pelayanan kesehatan diantaranya ialah mutu pelayanan keperawatan yang merupakan salah satu faktor dalam penentuan citra institusi pelayanan keperawatan di masyarakat, proses penilaian mutu keperawatan yang menjadi pertanyaan mendasar ialah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan klien atau tidak. perkembangan dunia saat ini sejalan dengan peningkatan tuntutan serta kebutuhan pasien, berkaitan dengan hal tersebut pelayanan kesehatan yang diberikan perlu ditingkatkan. Kepuasan klien dapat dinilai dari perbandingan antara harapannya klien dengan pelayanan yang diterima².

Kualitas mutu pelayanan kesehatan serta kepuasan pasien tidak bisa dipisahkan dikarenakan saling berhubungan serta mempengaruhi satu dan lainnya. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas mutu pelayanan yang didapatkan dari rumah sakit, hal tersebut akan memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk dapat mempercayai suatu pelayanan yang telah diberikan sehingga dapat terjalin hubungan yang erat antara pasien dan rumah sakit. Jika mutu pelayanan kesehatan terabaikan maka akan berdampak pada jumlah pasien sebab pasien tidak lagi percaya dan beralih ke rumah sakit lainnya yang dianggap dapat memenuhi harapannya³.

Pelayanan kesehatan yang kurang baik dapat mengakibatkan banyaknya keluhan masyarakat. Proses kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi dalam dunia kesehatan perlu ditingkatkan mutu pelayanan Kesehatan Kepada masyarakat. Penentu Atau Pengambil kebijakan pada bidang kesehatan perlu mempertimbangkan kepuasan peggungajasa dalam hal Ini

Pasien serta kualitas pelayanan yang merupakan dua faktor penting yang tidak dapat diabaikan. Rumah Sakit merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan kesehatan dengan fungsi utama ialah pemulihan kesehatan atau penyembuhan. Rumah sakit bukan satu-satunya instansi kesehatan melainkan Bersama dengan puskesmas, proses rujukan dari puskesmas diharapkan untuk mampu memberikan pelayanan kesehatan yang optimal pada masyarakat⁴.

Hasil penelitian Widya dkk (2021), menunjukkan kualitas mutu pelayanan keperawatan terpenuhi atau tercapai saat dimensi *assurance* 58,18%, *tangibles* sebesar 57,90%, *responsiveness* 62,65%, *reability* 58,04%, dan *empathy* 58,74%. Namun berlandaskan analisis gap *Importance Performance Analysis*(IPA), diperoleh empat nilai negatif yang perlu ditingkatkan yaitu dimensi *tangibles*, *reability*, *responsiveness* dan *assurance*. Analisis IPA menunjukkan kualitas mutu pelayanan keperawatan sudah baik, akan tetapi diperoleh empat nilai kesenjangan negatif yang perlu diperbaiki. Pandemi covid-19 merubah kualitas mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit yang sebelumnya bergantung pada kecepatan, keterampilan, kemudahan serta ketepatan dalam melakukan tindakan praktek keperawatan⁵.

Hasil penelitian Pasalli (2021), menunjukkan ada hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Fatima Makale di era new normal. Jadi dapat diasumsikan bahwa meningkatnya kepuasan pasien dapat didasarkan pada mutu pelayanan kesehatan yang optimal diberikan oleh Rumah Sakit dan sebaliknya rendahnya mutu pelayanan yang diterapkan dari Rumah sakit maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan⁶.

Hasil survei kepuasan pasien di ruangan rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Palu tahun 2021 menunjukkan bahwa di instalasi rawat inap reguler 78,27% dengan mutu pelayanan B, rawat jalan poliklinik 75,09% dengan mutu pelayanan B, dan rawat inap 74,76% dengan mutu pelayanan. Tahun 2019 data kepuasan pasien 81,43% dengan mutu pelayanan A, rawat jalan poliklinik 86,09% dengan mutu pelayanan A, dan rawat inap 87,76% dengan mutu pelayanan. Masih ada beberapa catatan lainnya seperti pasien mengeluhkan keterlambatan perawat dalam melakukan kolaborasi dengan tim Medis, terkadang ada perawat yang tidak senyum ketika melayani pasien⁷.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang peneliti lakukan tanggal 1-3 Desember 2021 melalui wawancara kepada 6 pasien yang dirawat inap, sebanyak 4 pasien mengatakan belum puas dengan pelayanan yang diberikan karena ketika perawat berpakaian kurang rapi, dari cara berkomunikasi petugas ada yang tidak mengucapkan salam ketika masuk keruangan pasien dan ketika melakukan tindakan tidak menjelaskan tindakan yang akan dilakukan. Pasien juga berharap setiap ada keluhan perawat seyogyanya langsung menindaki pasien dengan segera hal ini yang membuat pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti “Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di era pandemi covid 19 di Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Palu”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “apakah ada hubungan mutu

pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di era pandemi covid 19 di Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Palu?''.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Teranalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di era pandemi covid 19 di Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Palu.

2. Tujuan Khusus

- a. Teridentifikasi kepuasan pasien di era pandemi covid 19 di Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Palu
- b. Teridentifikasi mutu pelayanan keperawatan di era pandemi covid 19 di Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Palu
- c. Teranalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di era pandemi covid 19 di Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Palu

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Bhayangkara Palu

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Rumah Sakit Bhayangkara Palu tentang kepuasan pasien dengan mutu pelayanan keperawatan di era pandemi covid 19.

2. Bagi STIKes Widya Nusantara Palu

Memberikan informasi pada mahasiswa tentang kondisi masyarakat, khususnya persepsi masyarakat tentang kepuasan pasien dengan mutu pelayanan keperawatan di era pandemi covid 19.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi awal pengembangan penelitian selanjutnya dan dapat dipergunakan sebagai bahan informasi bila ingin melakukan penelitian yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

1. Febriawati H. Manajemen Covid-19, Gambaran Dampak Covid-19 pada Semua Line (Sosial, Ekonomi, Pendidikan dan Pangan). Bandung: CV. Tiga Media Pratama; 2020.
2. Az-Zahroh. Manajemen Keselamatan Pasien. Yogyakarta: Deepublish; 2017.
3. Setyawati Any. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit TK.IV Madiun. *J Ilm Kesehat Keperawatan*. 2018;14:2.
4. Aditama. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: UI Press.; 2018.
5. Widya Astarti D, Noviantani A, Simanjuntak R. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *J Hosp Accred* [Internet]. 2021;03(1):34–8. Available from: <http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>
6. Pasalli' A, Patattan AA. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *J Keperawatan Florence Nightingale*. 2021;4(1):14–9.
7. Palu RB. Survei Kepuasan Pasien. Palu: RS Bahayangkara Palu; 2021.
8. Morgan. Melayani Pelanggan yang Kecewa Tetapi Efektif dalam Kondisi Kecewa. Jakarta: PPN; 2017.
9. Nursalam. Manajemen Keperawatan dan Aplikasinya. Jakarta: Salemba Medika; 2018.
10. Foster. Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional. Jakarta: EGC; 2019.
11. Wijono. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Airlangga; 2018.
12. Leboeuf. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan; 2018.
13. Pohan. Manajemen dan Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama; 2019.
14. Azwar. Perencanaan Program Kesehatan dalam Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara; 2017.
15. Muninjaya. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2019.
16. Imbalo. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar–Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2019.
17. Hafizurrachman. , Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta; 2019.

18. Ilyas. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara; 2019.
19. Kusumapraja. Kualitas Pelayanan, Kompetensi Tenaga Penjualan, Dan Citra Perusahaan. Bandung: Alfabet; 2017.
20. Kotler P. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga; 2016.
21. Nurachmah. Asuhan Keperawatan Bermutu Di Rumah Sakit. Jakarta: Rineka Cipta; 2016.
22. Gerson. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PPM; 2018.
23. Irawan. Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo; 2019.
24. Tobing. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja. Jakarta: Elex Media Komputindo; 2018.
25. Haryanti. Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta; 2018.
26. Supranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta; 2017.
27. Supardi. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta; 2017.
28. Budiastuti. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Trans Info Media; 2016.
29. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2018.
30. Hidayat. Metodologi Penelitian. Jakarta: Salemba Medika; 2017.
31. Notoadmojo. Metodologi Penelitian. Jakarta: Salemba Medika; 2018.
32. Nursalam. Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, tesis, Dan Instrumen penelitian Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika; 2018.
33. Kusnadi. Kepaniteraan Klinik Ilmu Kedokteran Komunitas–Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Halu Oleo Puskesmas Lepo – Lepo. Ilmu Kesehat Masy Fak Kedokt Univ Halu Oleo. 2019;
34. Arikunto. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara; 2019.
35. Harnovinsah. Metode Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman. Yogyakarta: BPFE; 2018.
36. Hastanto. Analisis Data Pada Bidang Kesehatan. Jakarta: Rajagrafindo Persada; 2017.

37. Tjiptono. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset; 2019.
38. Pujiyanto, T. I ., Syaifudin, A., & Susi N. Laporan Pengabdian Masyarakat Peningkatan Mutu Asuhan Keperawatan Berbasis Patient Safety; Perspective Experience Pandemi Covid-19,. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Karya Husada Semarang.; 2020.
39. Ryandini, T. P., & Hakim L. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban. *J Ilmu Kesehat.* 2019;1(1):85–93.
40. Simamora B&. Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *J Ners Indones.* 2016;1(6):51–64.
41. Hastuti, siti kurnia widi, Mudayan, ahmad ahid, Nurdhila, arum puteri & H. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yogyakarta. *J Fak Kesehat Masy.* 2017;II(2):100–8.
42. Wirmando, Astari AM& Y. Nurses’ Experience of Caring for Criminals at Emergency Department. *Malaysian J Nurs.* 2020;1(12):57–62.