



## PELAYANAN PERAWAT DAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG ICCU

Siren Biateris, Uji Kawuryan\*, Dinarwulan Puspita

Program Studi Ners, Institut Teknologi dan Kesehatan Muhammadiyah Kalimantan Barat, Kubu Raya, Kalimantan Barat

\*Email: [uji@stikmuhptk.ac.id](mailto:uji@stikmuhptk.ac.id)

### ABSTRACT

**Background:** Health services are a fundamental need of society, and patient satisfaction is an essential indicator of hospital service quality. **Objective:** This study aimed to analyze the relationship between nursing care services and patient satisfaction in the Intensive Cardiac Care Unit (ICCU) of Dr. Soedarso Regional General Hospital, West Kalimantan. **Method:** A cross-sectional design was applied with 70 respondents selected using incidental sampling. Data were collected through Likert-scale questionnaires and analyzed using the Chi-Square test. **Result:** The results showed that most respondents rated nursing services as good (92.9%) and were satisfied (91.4%). The p-value of 0.001 (<0.05) indicated a significant relationship between nursing care quality and patient satisfaction. **Conclusion:** The findings suggest that the better the quality of nursing services, the higher the patient satisfaction. Continuous training is needed to enhance nurses' professionalism and communication skills.

**Keywords:** nursing services, patient satisfaction, ICCU

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat, dan kepuasan pasien menjadi indikator penting mutu rumah sakit. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di ruang ICCU RSUD dr. Soedarso Kalimantan Barat. **Metode :** Desain penelitian menggunakan pendekatan cross-sectional dengan 70 responden yang dipilih melalui incidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis dengan uji Chi-Square. **Hasil:** Hasil menunjukkan sebagian besar responden menilai pelayanan keperawatan baik (92,9%) dan merasa puas (91,4%). Nilai  $p = 0,001$  (<0,05) menunjukkan hubungan signifikan antara pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. **Kesimpulan:** Semakin baik mutu pelayanan perawat, semakin tinggi kepuasan pasien. Diperlukan pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan profesionalisme dan komunikasi perawat.

**Kata Kunci:** pelayanan keperawatan, kepuasan pasien, ICCU

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan fundamental masyarakat dalam mengatasi berbagai keluhan fisik maupun psikis. Pemerintah Indonesia telah menyediakan berbagai fasilitas pelayanan kesehatan mulai dari tingkat dasar hingga rujukan, seperti rumah sakit umum dan khusus, puskesmas rawat inap maupun non rawat inap, serta klinik pratama (Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, 2019). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2021), terdapat 2.514 rumah sakit umum, 598 rumah sakit khusus, serta lebih dari 10.000 puskesmas di seluruh Indonesia, dengan Pulau Jawa menjadi wilayah dengan jumlah fasilitas kesehatan terbanyak. Di regional Kalimantan, Provinsi Kalimantan Barat menempati posisi tertinggi dengan 45 rumah sakit umum dan 10 rumah sakit khusus (Statistik, 2019).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Soedarso merupakan rumah sakit pendidikan dan rujukan utama di Provinsi Kalimantan Barat yang memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai standar mutu. Salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit adalah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima (Wahdania, Saleh, & Fatmawati, 2015). Tingkat kepuasan pasien mencerminkan keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan, khususnya perawat, menjadi aspek penting dalam menjaga mutu layanan rumah sakit.

Salah satu unit yang memiliki karakteristik pasien dengan kompleksitas tinggi adalah Intensive Cardiac Care Unit (ICCU), yang memberikan pelayanan keperawatan intensif bagi pasien dengan gangguan jantung. Unit ini menuntut perawat memiliki kemampuan teknis, klinis, serta komunikasi terapeutik yang baik dalam memenuhi kebutuhan fisiologis, psikologis, sosial, dan spiritual pasien (Metalita et al., 2021). Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas fisik rumah sakit, tetapi juga oleh kompetensi dan sikap

profesional perawat dalam memberikan asuhan keperawatan (Paputungan & Bataha, 2018).

Menurut teori kepuasan pelanggan, kepuasan diartikan sebagai perbandingan antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima (Nursalam, 2014). Pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, sedangkan pelayanan yang tidak optimal dapat menurunkan kepuasan dan berdampak pada loyalitas pasien (Sesrianty, Machmud, & Yeni, 2019). Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien (Amin & Zahora Nasharuddin, 2013; Sulistiyowati, 2010; Oroh & Pondaag, 2014), menegaskan bahwa mutu pelayanan perawat menjadi faktor kunci dalam penilaian kualitas rumah sakit secara keseluruhan.

Namun, data evaluasi dari Humas RSUD dr. Soedarso menunjukkan bahwa sekitar 70% pasien masih merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan, khususnya dalam aspek kecepatan, kesopanan, serta komunikasi yang diberikan (Humas RSUD dr. Soedarso, 2021; Supardi, Wahyudi, & Rukibah, 2022). Hasil wawancara awal dengan beberapa pasien di ruang ICCU juga menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap komunikasi dan penyampaian informasi oleh perawat. Ketidakpuasan ini dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan serta menurunkan kepercayaan terhadap rumah sakit.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis hubungan antara pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang ICCU RSUD dr. Soedarso Kalimantan Barat sebagai upaya evaluatif dan dasar perbaikan kualitas pelayanan keperawatan di masa mendatang.

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain korelasional dengan pendekatan cross-sectional, yang bertujuan mengetahui hubungan antara dua variabel tanpa melakukan intervensi terhadap variabel

tersebut (Notoatmodjo, 2014). Kerangka konsep disusun berdasarkan teori hubungan antara pelayanan keperawatan (variabel independen) dan kepuasan pasien (variabel dependen). Pelayanan keperawatan dipandang sebagai faktor penyebab yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien selama dirawat di ruang Intensive Cardiac Care Unit (ICCU) RSUD dr. Soedarso Kalimantan Barat (Arikunto, 2013; Swarjana, 2012).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di ruang ICCU RSUD dr. Soedarso Kalimantan Barat pada periode Juli–September 2022, berjumlah 210 pasien. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan non-probability sampling dengan teknik sampling incidental, dan diperoleh 70 responden.

Variabel independen adalah pelayanan keperawatan, yaitu bentuk layanan yang diberikan perawat kepada pasien dengan memperhatikan aspek komunikasi, empati, penghormatan terhadap hak pasien, dan dukungan keluarga. Variabel dependen adalah kepuasan pasien, yaitu persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterimanya meliputi aspek kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman, 1999). Kedua variabel diukur menggunakan kuesioner skala Likert, dan dikategorikan menjadi “baik” atau “kurang baik” untuk pelayanan keperawatan, serta “puas” atau “kurang puas” untuk kepuasan pasien berdasarkan nilai median hasil penilaian.

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner terstruktur yang terdiri dari data demografi (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan lama dirawat); kuesioner pelayanan keperawatan, diadaptasi dari Andi Nurhidaya (2014), berisi 21 pernyataan dengan empat pilihan jawaban (Sangat Baik–Tidak Baik); dan kuesioner kepuasan pasien, dikembangkan dari model SERVQUAL oleh Parasuraman (1999), yang telah digunakan dalam penelitian Kurnia (2008) dan Nurhidaya (2014), berisi 25 pernyataan dengan skala (Sangat Puas–Tidak Puas).

Instrumen dinyatakan reliabel setelah

dilakukan uji validitas pada penelitian sebelumnya, dengan hasil konsisten pada seluruh butir pernyataan.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Tabel 1. Frekuensi karakteristik responden (n = 70)

Karakteristik	f	%
Usia:		
26-35 tahun	3	4.3
36-45 tahun	13	18.6
46-55 tahun	23	32.9
56-65 tahun	23	32.9
>65 tahun	8	11.4
Jenis Kelamin:		
laki-laki	46	65.7
perempuan	24	34.3
Pekerjaan:		
PNS	12	17.1
Wiraswasta	21	30.0
Swasta	14	20.0
Tidak bekerja	23	32.9
Pendidikan:		
SD	22	31.4
SMP	7	10.0
SMA	19	27.1
Perguruan Tinggi	16	22.9
Tidak Sekolah	6	8.6
Lama dirawat:		
2 hari	31	44.3
3 hari	30	42.9
4 hari	5	7.1
5 hari	2	2.9
6 hari	2	2.9
Total	70	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada rentang usia 46-55 dan 56-65 dimana memiliki jumlah yang seimbang yaitu 23 (32,9%), jenis kelamin laki-laki 46 (65,7), mayoritas responden tidak bekerja 23 (32,9%), pendidikan SMA 19 (27%), dan lama rawat 2 hari 31 (44%)

### Tingkat Kepuasan

Tabel 2. Frekuensi tingkat kepuasan pasien (n = 70)

Kepuasan	n	%
Puas	64	91,4
Kurang puas	6	8,6
Total	70	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan puas terhadap pelayanan keperawatan yaitu 64 (91,4%)

### Pelayanan Keperawatan

Tabel 3. Distribusi frekuensi layanan keperawatan di ruang ICCU RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat 2022 (n = 70)

Pelayanan keperawatan	n	%
Baik	65	92,9
Kurang Baik	5	7,1
Total	70	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai baik pada pelayanan keperawatan yaitu 65 (92,9%)

### Hubungan Kualitas Layanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4. Hasil *Chi-square*

		Kepuasan		Total	<i>p-value</i>
		Puas	Tidak		
Pelayanan Keperawatan	Baik	N 64	1	65	0,001
		% Total 91.4	1.4%	92.9%	
	Kurang Baik	N 0	5	5	
		% Total 0.0%	7.1%	7.1%	
Total		N 64	6	70	
		% of Total 91.4	8.6%	100.0	

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai baik layanan keperawatan dan merasa puas dengan layanan yang didapatkan yaitu sejumlah 64 (91,4%). Kemudian, ada diantaranya satu responden yang menilai baik terhadap layanan keperawatan akan tetapi merasa tidak puas dengan layanan yang didapatkan. Sedangkan responden lainnya ada yang menilai kurang baik terhadap layanan keperawatan dan merasakan tidak puas yaitu sejumlah 5 (7,1%) responden.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi Square didapatkan nilai  $p\text{ value} = 0,001$ , jika dibandingkan dengan  $\alpha = 0,05$  maka  $p\text{ value} < 0,05$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan keperawatan dengan kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan di ruang ICCU RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat.

### PEMBAHASAN

Hasil penelitian terhadap 70 pasien ruang ICCU RSUD dr. Soedarso menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia dewasa hingga lansia (46–65 tahun), berjenis kelamin laki-laki, dan sebagian besar tidak bekerja atau telah pensiun. Karakteristik ini menggambarkan kelompok dengan risiko tinggi terhadap gangguan jantung akibat gaya hidup, stres kerja, serta penurunan fungsi fisiologis seiring

bertambahnya usia. Temuan ini sesuai dengan teori Notoatmodjo (2014) yang menyatakan bahwa kematangan usia berhubungan dengan kemampuan mengambil keputusan terkait kesehatan. Sementara dominasi responden laki-laki mengindikasikan adanya faktor sosial dan kebiasaan hidup yang berpotensi memperburuk kondisi jantung, seperti merokok, pola makan tinggi lemak, dan kurang aktivitas fisik.

Sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan dasar, yang memengaruhi cara pandang terhadap pelayanan kesehatan. Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kemampuan memahami instruksi medis dan menilai mutu layanan (Sutrisno, 2018). Pasien dengan pendidikan rendah cenderung menilai pelayanan berdasarkan sikap empatik dan keramahan perawat dibandingkan aspek teknis medis. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik menjadi komponen penting dalam membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, terutama di ruang intensif seperti ICCU. Lama rawat rata-rata dua hari juga menunjukkan efisiensi pelayanan dan efektivitas tindakan keperawatan, sejalan dengan standar length of stay ideal menurut Kementerian Kesehatan (2014), yang menilai lama rawat sebagai indikator mutu pelayanan medis dan keperawatan.

Secara umum, pasien menilai kualitas pelayanan keperawatan berada dalam kategori baik dan merasa puas terhadap layanan yang diterima. Hasil ini konsisten dengan penelitian Maqbul (2014), Frida et al. (2022), dan Nurhidayah (2014), yang menegaskan bahwa mutu pelayanan keperawatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling lama berinteraksi dengan pasien, sehingga dimensi kehandalan, ketanggapan, empati, dan komunikasi interpersonal menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan (Wahyuni & Purwoastuti, 2015). Hasil uji Chi-Square menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien ( $p = 0,001 < 0,05$ ). Hal ini memperkuat teori Sondakh (2013) yang menyatakan bahwa semakin

bermutu pelayanan perawat, semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit.

Kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan keberhasilan pelayanan keperawatan, tetapi juga menjadi indikator utama mutu rumah sakit. Pasien yang puas akan menunjukkan kepercayaan dan loyalitas yang lebih tinggi terhadap fasilitas kesehatan, serta cenderung merekomendasikan layanan kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menurunkan citra rumah sakit dan mengurangi angka kunjungan pasien. Dalam konteks ini, mutu pelayanan keperawatan berperan strategis dalam menjaga citra dan daya saing rumah sakit, terutama pada unit dengan risiko tinggi seperti ICCU, di mana pasien dan keluarga sangat sensitif terhadap kualitas perawatan dan komunikasi yang diberikan.

Peneliti berasumsi bahwa tingginya tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Soedarso dipengaruhi oleh profesionalisme dan ketanggapan perawat dalam memberikan asuhan. Pelayanan yang cepat, tepat, serta didukung komunikasi empatik mampu menumbuhkan rasa aman dan mempercepat pemulihan melalui peningkatan kesejahteraan psikologis pasien. Hal ini sejalan dengan teori neuropsikologis bahwa perasaan positif dan rasa percaya diri dapat merangsang pelepasan hormon endorfin yang mempercepat proses penyembuhan. Meskipun penelitian ini memiliki keterbatasan pada waktu pendampingan responden dan potensi subjektivitas jawaban, hasilnya memberikan implikasi penting bagi pengembangan kebijakan peningkatan mutu layanan dan pembelajaran di bidang keperawatan.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan keperawatan, khususnya dalam aspek empati, komunikasi terapeutik, dan ketanggapan, menjadi kunci utama dalam mencapai kepuasan pasien yang optimal. Rumah sakit perlu terus melakukan evaluasi dan pelatihan bagi tenaga keperawatan untuk mempertahankan mutu pelayanan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi institusi pendidikan keperawatan dalam

mengajarkan pentingnya dimensi humanistik dalam asuhan keperawatan, sehingga terbentuk perawat profesional yang tidak hanya kompeten secara klinis, tetapi juga peka terhadap kebutuhan emosional dan psikologis pasien.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mayoritas responden menilai pelayanan keperawatan yang diberikan berada dalam kategori baik dan merasa puas terhadap layanan tersebut. Analisis statistik membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelayanan keperawatan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan antara pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di ruang ICCU RSUD dr. Soedarso Kalimantan Barat, disarankan agar pihak rumah sakit terus mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan melalui pelatihan berkelanjutan yang berfokus pada excellent service, empati, dan komunikasi terapeutik. Tenaga keperawatan diharapkan terus mengembangkan kompetensi profesional serta menjaga kualitas pelayanan yang humanis dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Pasien juga diharapkan dapat memberikan umpan balik secara objektif guna membantu rumah sakit dalam memperbaiki sistem layanan secara berkelanjutan. Selain itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk menelusuri faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien, seperti lingkungan perawatan, kondisi psikologis, maupun dukungan sosial, agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang determinan mutu pelayanan keperawatan.

## DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, Luthfi Ferdinand and Ary Sutrischastini. 2015. Analisis Tingkat



- Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen* 2(1):35–50.
- Ahmadiansah, Reza. 2019. "Model Dakwah Dalam Pelayanan Pasien." *IJIP: Indonesian Journal of Islamic Psychology* 1(2):215–42.
- Amalia, E., D. Akmal, and Y. Sari. 2015. "Hubungan Pre Dan Post Conference Keperawatan Dengan Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Di Rsud Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2015." *Jurnal Kesehatan Perintis* 2(4):275151.
- Amin, Muslim and Siti Zahora Nasharuddin. 2013. "Hospital Service Quality and Its Effects on Patient Satisfaction and Behavioural Intention." *Clinical Governance: An International Journal* 18(3):238–54.
- Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmuji, Asmuji. 2012. *Manajemen Keperawatan: Konsep Dan Aplikasi*.
- Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. 2019. "Laporan Riset Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit."
- Bahtiar, Bahtiar. 2013. "Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Pangkajene Dan Kepulauan."
- Butar-Butar, Junita and Roymond H. Simamora. 2016. "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah." *Jurnal Ners Indonesia* 6(1):50–63.
- Dahlan, M. S. (2015). *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Medika
- Djohan, Agustinus Johan. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Kepercayaan Untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Manajemen* 13(2):257–71.
- Depkes, R. I. 2014. *Riset Kesehatan Dasar Tahun 2007*. Jakarta. Direktorat Jenderal Pengendalian Penyakit Dan Penyehatan Lingkungan Departemen Kesehatan Ri.
- Esita, Zulaeni. 2016. *Semangat Kerja dan Pelaksanaan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Kolaka Sulawesi Tenggara*. Psikologia: Jurnal Psikologi.
- Ester, M. Frida, Pretty, L. Tampubolon, Lastiur, A. Sinaga. (2022). *Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang ICU RSIA Stella Maris Medan*. *Jurnal Darma Agung Husada*, Volume 9, Nomor 1, 2022 April ;7-13
- Fadilah, Ana and Wahyu Yusianto. 2019. "Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus." *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama* 8(1):35–44.
- Fajrah, Sitti. 2021. "Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko." *Pustaka Katulistiwa: Karya Tulis Ilmiah Keperawatan* 2(2):53–61.
- Frida, Ester Mei and Henti Putri. 2019. "Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan." *Jurnal Darma Agung Husada* 6(2):117–23.
- Girsang, Desri Meriahta and Agung Wahyudi. 2022. "Relationship Of Nursing Services With Patient Satisfaction BPJS Inspired." *Jurnal Kebidanan Kestra (Jkk)* 4(2):134–38.
- Harahap, E. M. (2019). *Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Sundari Medan*. *Journal Of Nursing Update*, 1(1), 06-10.
- Haryati, Sri. 2012. "Research and Development (R&D) Sebagai Salah Satu Model Penelitian Dalam Bidang Pendidikan." *Majalah Ilmiah Dinamika* 37(1):15.

- Kawoco, Sri Baskoro, Farida Halis Dyah Kusuma, and Esti Widiani. 2018. "Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Puskesmas Bantur." *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan* 3(1).
- Koerniawan, Dheni, Novita Elisabeth Daeli, and Srimiyati Srimiyati. 2020. "Aplikasi Standar Proses Keperawatan: Diagnosis, Outcome, Dan Intervensi Pada Asuhan Keperawatan." *Jurnal Keperawatan Silampari* 3(2):739–51.
- Li, Xuecao, Yuyu Zhou, Min Zhao, and Xia Zhao. 2020. "A Harmonized Global Nighttime Light Dataset 1992–2018." *Scientific Data* 7(1):1–9.
- Librianty, Nany. (2019). "Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Bangkinang Kota Tahun 2019." *Jurnal Ners* 3(2):103–10.
- Mariasih, N. K. (2021). HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP CITA RASA MAKANAN DENGAN LAMA HARI RAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM WISMA PRASHANTI TABANAN (Doctoral dissertation, Poltekkes Kemenkes Denpasar Jurusan Gizi 2022).
- Marnis, D., Indriati, G., & Nauli, F. A. (2018). Hubungan tingkat pengetahuan ibu dengan kualitas hidup anak thalasemia. *Jurnal Keperawatan Sriwijaya*, 5(2), 31–41.
- Maqbullla, M. A., & Listiyanto, J. (2014). Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Pasien ICU di Instalasi Rawat Intensif RSUP DR. Kariadi Semarang. *Jurnal Kedokteran Diponegoro*, 3(1), 106183.
- Metalita, Eva, Hanny Handiyani, Tuti Afriani, and Lilis Rayatin. 2021. "Analisis Jenjang Karir Dan Minat Menjadi Perawat Intensif." *Jurnal Keperawatan Silampari* 5(1):156–67.
- Napitupulu, Mastiur. 2012. "Pengaruh Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul."
- Nightingale, Florence. 1895. "Training of Nurses." *A History of Nursing: The Evolution of Nursing Systems from the Earliest Times to the Foundation of the First English and American Training Schools for Nurses* 2.
- Notoatmodjo, S. (2012). Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan. Jakarta : EGC.
- Nurhidaya, Andi. 2014. "Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta JKN Di RSUD Labuang Baji Makassar."
- Nursalam, Dr. 2014. "Manajemen Keperawatan" Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional."
- Oroh, Merryani E. and Linnie Pondaag. 2014. "Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan." Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado 2.
- Pangaribuan, Santa Maria, Kurniawati Kurniawati, Nurhidayah Amir, Sufendi Hariyanto, Budi Antoro, Mukhoirotin Mukhoirotin, Neza Purnamasari, Pipin Sumantrie, Rifki Sakinah Nompoo, and Tinah Tinah. 2022. Konsep Dasar Praktik Keperawatan Profesional. Yayasan Kita Menulis.
- Paputungan, Anastasia and Yolanda B. Bataha. 2018. "Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Gmim Pancaran Kasih Manado." *E-Journal Keperawatan* 6(2):1–7.
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 270-277.
- Pertiwi, Dewi. 2013. "Profil Pasien Rawat Intensive Care Unit (Icu) di Rsud Salewangang Kabupaten Maros Periode Januari-Desember 2012."
- Priansa, Donni Juni. 2017. "Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer."
- Putra, Abdi Setia. 2016. "Hubungan Pemberian Pendidikan Pendidikan Kesehatan Yang Dipersepsikan Klien Dengan Kepuasan Di RUang Rawat Inap Internersi Ibnu Sina Yarsi Bukittinggi

- Tahun 2015." *Afiyah* 3(2).
- Rahma, Irfa Fadhila. 2020. "Hubungan Perilaku Caring Perawat Anestesi Dengan Kepuasan Pelayanan Pre Anestesi Pada Pasien General Anestesi Di Instalasi Bedah Sentral RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta."
- Rensiner, Rensiner, Vivi Yanti Azwar, and Abdi Setya Putra. 2018. "Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Darwis." *Jurnal Kesehatan Andalas* 7:1–8.
- Ridwan Sukandar. 2013. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji. Skripsi Makassar : UIN Alauddin
- Saleh, A., Sjattar, E. L. (2013). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Makassar. Program Magister Ilmu Keperawatan Universitas Hasanuddin.
- Sari, Dyah Wiji Puspita, Retno Issroviatiningrum, and Rantika Shela Soraya. 2019. "Hubungan Antara Pelayanan Keperawatan Berbasis Spiritual Dengan Kepuasan Kerja Perawat." *Jurnal Riset Kesehatan* 8(1):53–59.
- Sesrianty, Vera, Rizanda Machmud, and Fitra Yeni. 2019. "Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan." *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)* 6(2):116–26.
- Statistik, Badan Pusat. 2019. "Berita Resmi Statistik." Bps. Go. Id 27:1–52.
- Subnafeu, Rudy and Yoani Maria Aty. 2019. "Motivasi Perawat Dalam Pemenuhan Kebutuhan: Personal Hygiene Pasien Di Ruang Iccu Dan Icu Pada Rsud. Prof. Dr. WZ Yohannes Kupang."
- Sulistiyowati, Budi. 2010. "Analisa Dimensi Service Quality (ServQual) Terhadap Asuhan Keperawatan Di Ruang Perawatan I Dan II RS Sentra Medika."
- Supardi, Ardi Wahyudi, and Rukibah Rukibah. 2022. zSurvei Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Tahun 2021: Survei Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Tahun 2021." *Ahmar Metastasis Health Journal* 2(1):46–51.
- Sutrisno, S., Haryono, A. T., & Warso, M. M. (2018). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan melalui organizational citizenship behavior sebagai variabel intervening (Studi kasus karyawan PT. Fumira Semarang). *Journal of management*, 4(4).
- Swarjana, I. Ketut. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Penerbit: Andi.
- Verulava, Tengiz, Revaz Jorbenadze, Leila Karimi, Beka Dangadze, and Temur Barkalaia. 2018. "Evaluation of Patient Satisfaction with Cardiology Services." *The Open Public Health Journal* 11(1).
- Wahdania, Wahdania, Djuliaty Saleh, and Fatmawati Fatmawati. 2015. "Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar." *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik* 1(1).
- Wahyuni, Elisabeth Siwi., & Purwoastuti, Endang. (2015). Mutu pelayanan kesehatan & kebidanan.
- Yustisia, Nova, Tuti Anggriani Utama, and Titin Aprilatutini. 2020. "Adaptasi Perilaku Caring Perawat Pada Pasien Covid-19 Di Ruang Isolasi." *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah Bengkulu* 8(2):117–27.