



HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG ICU RSUD KEMBANGAN TAHUN 2024

Nurkholis Abdullah

olisnurkholis07@gmail.com

Program Studi Keperawatan, Universitas Indonesia Maju

Weslei Daeli

wesly.daely@gmail.com

Departemen Keperawatan Universitas Indonesia Maju

Arif Hidayatullah

Universitas Indonesia Maju

Korespondensi penulis : olisnurkholis07@gmail.com

Abstrak Aktivitas jasa Rumah Sakit juga erat dikaitkan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, serta kepuasan. pelayanan Kesehatan menjadi pasar yang semakin kompetitif, mempelajari pengalaman pasien tentu dapat membantu praktisi untuk lebih baik mencakup perspektif pasien dalam pemberian layanan dan meningkatkan kepuasan pasien, Mengetahui Hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Ruang ICU RSUD Kembangan. Penelitian ini adalah *deskriptif corelational* yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental Sampling*. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin, diperoleh hasil 83 responden yang menyatakan Kualitas pelayanan tidak baik berjumlah 33 responden (39,8%), kualitas pelayanan baik 50 responden (60,2%). Responden menyatakan tidak puas 31 responden (37,3%), menyatakan puas 52 responden (62,7%). Hasil analisis diperoleh nilai P Value sebesar $0,000 < \alpha = 0,000$ artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien. Dengan adanya penelitian ini diharapkan Rumah Sakit dapat menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan di RSUD Kembangan melalui strategi yang berfokus pada kepuasan pelanggan.

Kata kunci :Kualitas, Pelayanan, perawat, Kepuasan

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif. Kesehatan adalah keadaan sejahtera badan, jiwa. Setiap individu, keluarga masyarakat Indonesia berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya. Rumah sakit menjadi harapan pelayanan kesehatan masyarakat. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perrespondenan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat inap, dan gawat darurat (Permenkes, 2019).

Intensive Care Unit (ICU) merupakan salah satu ruang rawat di Rumah sakit dengan staf dan perlengkapan khusus yang ditujukan untuk mengelola pasien dengan penyakit, trauma atau komplikasi yang mengancam jiwa sewaktu-waktu karena kegagalan atau disfungsi satu organ atau sistem masih ada dan memiliki kemungkinan disembuhkan kembali melalui perawatan dan pengobatan intensif (Musliha, 2010).

Kondisi pasien yang masuk ruang ICU antara lain pasien kritis, pasien tidak stabil yang memerlukan terapi intensif, pasien yang mengalami gagal nafas berat, pasien bedah jantung, pasien yang memerlukan pemantauan yang bersifat intensif, *invasive* dan *noninvasive* agar komplikasi yang lebih berat dapat dihindari serta menangani pasien yang memerlukan terapi intensif untuk mengatasi komplikasi akut (Haliman & Wulandari, 2012).

Aktivitas jasa Rumah Sakit juga erat dikaitkan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, serta kepuasan. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa responden yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan nya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan. Kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan (Maulana, 2016).

Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan. karena layanan Kesehatan menjadi pasar yang semakin kompetitif, mempelajari pengalaman pasien tentu dapat membantu praktisi untuk lebih baik mencakup perspektif pasien dalam pemberian layanan dan meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien berdampak baik bagi rumah sakit. dengan puasnya pasien, maka pasien menjadi loyal pada Rumah Sakit. Pelayanan yang dirasakan pasien tidak sesuai yang di harapkan maka dapat menyebabkan penurunan kualitas rumah sakit dan bisa menurunkan standart pelayanan minimal kepuasan (Yanto & Rejeki, 2017).

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: tidak sesuai harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan, perilaku personel tidak memuaskan, suasana dan kondisi lingkungan yang tidak mendukung, cost terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, promosi iklan tidak sesuai dengan kenyataan (Nursalam, 2016).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Menurut peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas

Data di rumah sakit salah satu negara ASEAN pada tahun 2016 di dapat bahwa kepuasan pasien 79%, sedangkan standar pelayanan minimal ditetapkan kepuasan pasien >80% sengan angka complain 4-5 kasus dalam sebulan (Widiasari et al., 2019). Angka kepuasan pasien di Indonesia terbilang masih rendah, berdasarkan penelitian di rumah sakit kota Surabaya di dapatkan sebanyak 38,1% pasien merasa puas, serta sebanyak 61,9% merasa tidak puas (Sari, 2014).

Data Kemenkes RI 2018 sekitar 60%. Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi standar kepuasan. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien hendaknya pihak Rumah sakit memberikan perhatian pada pelayanan berupa meningkatkan pelayanan kepada pasien dalam memberikan pelayanan yang maksimal serta memberi kepercayaan kepada pasien. Kualitas pelayanan keperawatan yang baik mampu meningkatkan kunjungan ulang pasien (Hasniar, 2020).

Perawat adalah satu profesi kesehatan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan. Salah satu pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit adalah pelayanan keperawatan dimana pelayanan keperawatan adalah titik sentral dari pelayanan kesehatan lainnya, dilaksanakan selama 24 jam secara terus menerus dan berkesinambungan. Perawat di Rumah Sakit adalah tenaga kesehatan yang paling banyak dan paling lama kontak dengan pasien dan keluarga (Manalu, 2014).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Broek, dkk pada tahun 2015 pelayanan yang dapat diberikan adalah kemudahan dalam pemberian informasi, pemberian dukungan terkait dengan kondisi pasien yang tidak stabil, dan bersikap *emphaty*. Indikator baik atau buruknya kualitas pelayanan rumah sakit dapat di ukur dari kepuasan pasien dan keluarga dalam menerima pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan. Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi dari segala kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima layanan (Nursalam, 2016).

Berdasarkan penelitian Clark, dkk, (2016) tentang kepuasan keluarga pasien yang terhadap pelayanan di ICU didapatkan hasil yaitu 27,76% merasa tidak puas terhadap pelayanan di ICU. Area yang memiliki tingkat keluhan paling tinggi pada komunikasi dimana 50% keluarga melaporkan kurang puas terhadap komunikasi yang dilakukan petugas kesehatan dimana keluarga membutuhkan komunikasi yang lebih baik dengan penyedia layanan kesehatan (petugas kesehatan) dan membutuhkan waktu untuk mendapatkan informasi yang akurat.

RSUD Kembangan memiliki data kepuasan pasien setiap tahunnya dari bagian mutu pelayanan, berdasarkan data tersebut didapatkan 22% kurang puas, dan 78% puas terhadap pelayanan di ruang ICU RSUD Kembangan tahun 2024 dan dari data ranting ulasan kepuasan di google RSUD Kembangan mendapatkan ranting bintang 4. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara terhadap 10 keluarga pasien diruang IGD didapatkan 6 orang menyatakan kurang puas dengan komunikasi perawat di RSUD Kembangan.

Berdasarkan hasil latar belakang di atas sehingga menarik minat peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang ICU RSUD Kembangan Tahun 2024.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah *deskriptif correlational* yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel dengan pendekatan *cross sectional*. *Cross sectional* merupakan salah satu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen yang hanya satu kali dalam pengambilan data penelitian (Nursalam, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga pasien yang sedang dirawat di ruang ICU selama bulan Januari – Maret 2024 berjumlah 104 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental Sampling*. Pengambilan sampel diambil dengan menggunakan rumus slovin. Dalam penelitian ini menggunakan rumus *chi square χ^2*

HASIL PENELITIAN

Analisa Univariat

1. Gambaran Responden Berdasarkan Usia

Distribusi Frekuensi

Gambaran Responden Berdasarkan Usia Di Ruang Icu Rsud Kembangan Tahun 2024

N = 83

Table 4.1

No	Usia	Frekuensi	Persentasi (%)
1	17-25 tahun	10	12,0
2	26-35 tahun	33	39,8
3	36-45 tahun	25	30,1
4	46-55 tahun	6	7,2
5	56-65 tahun	9	10,8
	Total	83	100,0

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari 83 responden yang diteliti terdapat 33 responden (39,8%) dengan kategori usia 26-35 tahun, 25 responden (30,1%) dengan kategori usia 36-45 tahun, 10 responden (12,0%) dengan kategori usia 17-25 tahun, 9 responden (10,8%) dengan kategori usia 56-65 tahun dan 6 responden (7,2%) dengan kategori usia 46-55 tahun

2. Gambaran Responden berdasarkan Jenis kelamin

Distribusi Frekuensi

Gambaran Responden berdasarkan Jenis kelamin Di Ruang Icu Rsud Kembangan Tahun 2024

N=83

Table 4.2

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Laki-laki	34	41,0
2	Perempuan	49	59,0
	Total	83	100,0

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari 83 responden yang diteliti terdapat 49 responden (59,0%) dengan jenis kelamin perempuan dan 34 responden (41,0%) dengan jenis kelamin laki-laki

3. Gambaran Responden berdasarkan pendidikan

Distribusi Frekuensi

**Gambaran Responden berdasarkan pendidikan Di Ruang Icu Rsud Kembangan
Tahun 2024**

N=83

Tabel 4.3

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentasi (%)
1	SMP	15	18,1
2	SMA	47	56,6
3	Perguruan Tinggi	21	25,3
	Total	83	100,0

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 83 responden yang diteliti responden dengan tingkat pendidikan SMA berjumlah 47 responden atau sebanyak 56,6%, Perguruan tinggi berjumlah 21 responden atau sebanyak 25,3% dan pendidikan SMP berjumlah 15 responden atau sebanyak 18,1%.

4. Gambaran Responden berdasarkan kualitas pelayanan perawat

Distribusi Frekuensi

**Gambaran Responden berdasarkan kualitas pelayanan perawat Di Ruang
Icu Rsud Kembangan Tahun 2024**

N=83

Table 4.4

No	Kualitas Pelayanan Perawat	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Tidak baik	33	39,8
2	Baik	50	60,2
	Total	83	100,0

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari 83 responden yang diteliti 50 responden (60,2%) menyatakan kualitas pelayanan perawat baik dan 33 responden (39,8%) menyatakan tidak baik

5. Gambaran Responden berdasarkan Kepuasan pasien ICU

Distribusi Frekuensi

**Gambaran Responden berdasarkan kualitas pelayanan perawat Di Ruang
Icu Rsud Kembangan Tahun 2024**

N=83

Table 4.5

No	Kepuasan pasien	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Tidak Puas	31	37,3
2	Puas	52	62,7

Total	83	100,0
-------	----	-------

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui dari 83 responden yang diteliti 52 responden (62,7%) menyatakan puas dan 31 responden (37,3%) menyatakan tidak puas.

Analisa Bivariat

Hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien

Hubungan Kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di ruang ICU RSUD Kembangan Tahun 2024

Table 4.6

kualitas Pelayanan Perawat	Kepuasan pasien ICU				Total		P- Value	OR	95% CI
	Tidak Puas		Puas		N	%			
	N	%	N	%					
Tidak Baik	26	78,8	7	21,2	33	39,8	0,000	33,429	9,625- 116,103
baik	5	10,0	45	90,0	50	60,2			
Total	31	37,3	52	62,7	83	100,0			

Berdasarkan 4.6 hasil analisis diperoleh dari 33 responden (39,8%) yang menyatakan pelayanan perawat tidak baik 26 responden (78,8%) menyatakan tidak puas, dan 7 responden (21,2%) menyatakan puas. Dari 50 responden (60,2%) yang menyatakan pelayanan perawat baik, 5 responden (10,0%) menyatakan tidak puas dan 45 responden (90,0%) menyatakan puas.

Hasil analisis dengan menggunakan uji *ch square* diperoleh nilai P Value sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Ruang ICU RSUD Kembangan. Nilai OR (*Old ratio*) diperoleh nilai sebesar 33,429 (95% CI: 9,625-116,103) artinya pelayanan perawat baik berpeluang 33,429 kali dibanding pelayanan perawat yang tidak baik.

PEMBAHASAN

Analisa Univariat

1. Gambaran Responden Berdasarkan Usia Di Ruang Icu Rsud Kembangan Tahun 2024

Hasil penelitian diperoleh mayoritas responden berusia 26-35 tahun berjumlah 33 responden atau sebanyak 39,8%.

Menurut Lasut (2017) Usia adalah usia individu yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai dengan berulang tahun. semakin cukup usia, tingkat kematangan, dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja. Dari segi kepercayaan masyarakat, seorang yang lebih dewasa dipercaya dari orang yang belum tinggi kedewasaannya. Hal ini sebagai pengalaman dan kematangan jiwa. Salah satu pembagian kelompok umur atau kategori umur dikeluarkan oleh Departemen Kesehatan RI (2009) dalam situs resminya yaitu depkes.go.id sebagai berikut: Masa balita = 0 – 5 tahun, Masa kanak-kanak = 6 – 11 tahun. Masa remaja Awal = 12 – 16 tahun. Masa remaja Akhir = 17 – 25 tahun. Masa dewasa Awal =

26 – 35 tahun. Masa dewasa Akhir = 36 – 45 tahun. Masa Lansia Awal = 46 – 55 tahun. Masa Lansia Akhir = 56 – 65 tahun. Masa Manula = 65 – atas.

Menurut asumsi peneliti seseorang pada golongan usia ini berada dalam tahap hubungan hangat, dekat dan komunikatif sehingga mampu menilai apa yang dilakukan orang lain terhadap dirinya.

Penelitian ini sejalan Utami (2018) yang berjudul Pengaruh Karakteristik pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta diperoleh hasil mayoritas responden berusia 17-55 tahun.

Namun penelitian ini berbeda dengan Zaleha (2022) yang berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko Tahun 2022 dimana mayoritas responden pada golongan usia 40-60 tahun sebanyak 53,3%.

2. Gambaran Responden berdasarkan Jenis kelamin Di Ruang Icu Rsud Kembangan Tahun 2024

Hasil penelitian diperoleh mayoritas responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 49 responden atau sebanyak 59,0%.

Menurut (Green, 1980) predisposing factor merupakan faktor preferensi pribadi yang dibawa seseorang ke dalam suatu pengalaman belajar yang faktor ini dapat mendukung atau menghambat seseorang berperilaku sehat, yang termasuk ke dalam predisposing factor salah satunya adalah jenis kelamin.

Menurut asumsi peneliti Lebih banyak jenis kelamin perempuan yang mendampingi keluarga dikarenakan perempuan lebih cenderung memperhatikan anggota keluarga dan lebih memahami kebutuhan keluarga.

Penelitian ini sejalan dengan Utami (2018) yang berjudul Pengaruh Karakteristik pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta diperoleh hasil mayoritas responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 86,7%.

3. Gambaran Responden berdasarkan pendidikan Di Ruang Icu Rsud Kembangan Tahun 2024

Hasil penelitian diperoleh mayoritas responden dengan pendidikan SMA sebanyak 56,6%.

Tingkatan Pendidikan menurut Lestari dalam Wirawan (2016) adalah suatu kegiatan seseorang dalam mengembangkan kemampuan, sikap, dan bentuk tingkah lakunya, baik untuk kehidupan masa yang akan datang dimana melalui organisasi tertentu ataupun tidak terorganisasi.

Menurut Simamora (dalam Andriani, 2017) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terbagi menjadi 2 yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal diantaranya adalah jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan.

Menurut asumsi peneliti pendidikan tinggi akan lebih kritis dalam menerima layanan yang tidak sesuai dengan harapannya. Semakin tinggi pendidikan akan semakin tinggi keinginan untuk memanfaatkan pengetahuan dan ketrampilan, juga

akan memiliki kecenderungan untuk melakukan tuntutan, juga harapan yang lebih tinggi. Semakin tinggi tingkat pendidikan responden maka tingkat kepuasannya semakin rendah. Hal ini beralasan, karena biasanya orang yang berpendidikan rendah tidak mempunyai harapan yang terlalu tinggi kepada orang lain atas dirinya. Sebaliknya, orang yang berpendidikan tinggi biasanya memiliki harapan yang tinggi terhadap oranglain atas dirinya. Hal ini dicerminkan dengan keinginan diperlakukan berbeda dengan oranglain atau dihargai pendapatnya. Hal tersebut tentu membuat para petugas kesehatan terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan

Analisa Bivariat

1. Hubungan Kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di ruang ICU RSUD Kembangan Tahun 2024

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai P value sebesar 0,000 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Ruang ICU RSUD Kembangan.

Berdasarkan teori mutu, mutu pelayanan keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari layanan kesehatan, berbentuk layanan bio, psiko, spiritual yang komprehensif, ditujukan kepada individu, keluarga, dan masyarakat baik yang sakit maupun yang sehat, yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia (Ratna S, 2011). Sedangkan yang dimaksud dengan kepuasan pasien adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*out come*) tidak memenuhi harapan (Tjiptono, 2019). Mutu pelayanan keperawatan merupakan prioritas yang harus diperhatikan dalam pelayanan terhadap pasien yang sedang menjalani proses keperawatan, terutama pada pasien rawat inap. Adapun tujuan dari hubungan mutu pelayanan diarahkan pada kepuasan pasien meliputi : pelayanan yang berorientasi pada mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan, mengurangi keluhan pasien, memenuhi standart *out come* pelayanan medis atau keperawatan.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori maka didapatkan mutu pelayanan keperawatan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga dapat di katakan apabila mutu pelayanan keperawatan baik maka tingkat kepuasan akan mengalami peningkatan dan sebaliknya apabila mutu pelayanan keperawatan kurang maka tingkat kepuasan pasien akan mengalami penurunan. Perawat dengan mutu pelayanan keperawatan pada pasien rawat inap baik, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Fadilah (2019) yang berjudul Hubngan Kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD dr.Loekmono Hadi Kudus, yang menyatakan terdapat hubungan antara

kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien nilai P Value sebesar 0,000.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien ICU RSUD Kembangan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mayoritas responden atau 50 responden menyatakan kualitas pelayanan perawat di ICU RSUD Kembangan baik.
2. Mayoritas responden atau 52 responden menyatakan puas dengan pelayanan Perawat ICU RSUD Kembangan.
2. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan perawat berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD Kembangan dengan nilai p value diperoleh sebesar 0,000

SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan dari penelitian diatas maka beberapa saran yang perlu disampaikan sebagai berikut:

1. Bagi RSUD Kembangan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan di RSUD Kembangan melalui strategi yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dimanfaatkan untuk mengadakan tindak koreksi terhadap pelayanan yang masih belum memberikan kepuasan maksimal kepada pasien serta dimasukkan kedalam agenda rapat peningkatan mutu layanan rawat inap di RSUD Kembangan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Perlu melakukan penelitian lanjutan tentang kepuasan pasien yang lebih detail atas pelayanan yang menghubungkan antara variabel karakteristik umum pasien dengan variabel mutu pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Syarif Maulana, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Toi. Jurnal : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta
- Asmuji. 2016. Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi (M. Sandra Ed.). Yogyakarta: Ar.Ruzz Media
- Broek, dkk 2015. *Questionnaires on Family Satisfaction in the Adult ICU: A Systematic Review Including Psychometric Properties*
- Clark, K., Milner, K. A., Beck, M., & Mason, V. 2016. *Measuring Family Satisfaction With Care Delivered in the Intensive Care Unit. Critical Care Nurse*
- Ester Mei Frida, Pretty L.Tampubolon, Lastiur Apriani Sinaga. 2022. Gambaran kepuasan keluarga pasien tentang mutu pelayanan keperawatan di Ruang ICU

- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. 10(Siti 2018), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Triwibowo. 2013. Manajemen pelayanan keperawatan di rumah sakit. Jakarta: TIM.
- Utami Yeni Tri. 2018 Pengaruh Karakteristik pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di UPTD Puskesmas Penumpang Surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. 2019. Kepuasan Pasien terhadap Penerapan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>
- Wulan, S. E. and Rohmah, W. N. 2019 'Gambaran Caring Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Di Ruang Intensive Care Unit (ICU) RSUD Raa Soewondo Pati', *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(2), pp. 120–126. doi: 10.31596/jcu.v8i2.410.
- Yanto, A dan Rejeki, S 2017, 'Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Penurunan Stres Kerja Perawat Baru di Semarang', *Nurscope: Jurnal Keperawatan dan Pemikiran Ilmiah*, vol. 3, no. 1, hml. 1–10.
- Yuniarti, Vinna Sri. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Pustaka Setia. Bandung
- Zaleha Siti. 2022 Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko Tahun 2022. *Journal Hygea Public Health*, Vol. 1 No. 1 2022 page: 35– 46| 35