

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSIA STELLA MARIS MEDAN

Oleh

Hetti Marlina Pakpahan¹⁾

Ganda Sigalingging²⁾

Riaty Simbolon³⁾

Universitas Darma Agung, Medan^{1,2,3)}

E-mail:

hettiskepns@yahoo.co.id¹⁾

gandabonagabe@gmail.com²⁾

riatisimbolon@gmail.com³⁾

ABSTRACT

Patient satisfaction in receiving health services is an important thing that must be provided by service providers in health services such as in hospitals. The number of patient complaints about nursing services include; the lack of responsiveness of nurses in responding to patient complaints, incomplete facilities in hospitals, lack of empathy for health workers, and other patient complaints are that they say nurses are less willing to listen to their complaints. The quality of nursing services is important in patient satisfaction. This study aims at analyzing the relationship between the quality of nursing services and the satisfaction of inpatients at the Stella Maris Mother and Child Hospital (RSIA) in Medan. This type of research is analytic. The study population was all patients who were hospitalized as many as 500 people. The sample was 50 patients. The sampling technique used accidental sampling. Analysis of statistical data used the chi square test. The results showed that the majority of nursing service quality was good, patient satisfaction; satisfied and the results of the two variables $p.value = 0.008 (<0.05)$, meaning that there is a relationship between the two service quality variables and patient satisfaction. Good quality nursing services will increase patient satisfaction. It is expected that hospital management should conduct a satisfaction survey on a regular, ongoing basis and evaluate nursing care services carried out by nurses. Nurses are expected to further improve comprehensive nursing services to patients.

Keywords: *Quality of Nursing Services, Patient Satisfaction. Nurse.*

ABSTRAK

Kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan merupakan hal penting yang harus diberikan penyedia jasa dalam pelayanan kesehatan seperti di rumah sakit. Banyaknya keluhan pasien tentang pelayan keperawatan antara lain; kurang tanggapnya perawat merespon keluhan pasien, tidak lengkapnya fasilitas di rumah sakit, kurangnya empaty tenaga kesehatan, dan keluhan pasien yang lainnya adalah mereka mengatakan perawat kurang mau mendengar keluhan mereka. Mutu pelayanan keperawatan menjadi suatu yang penting dalam kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah

Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Stella Maris Medan. Jenis penelitian adalah analitik. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang dirawat inap sebanyak 500 orang. Sampel penelitian sebanyak 50 orang dengan dengan tehnik sampling accidental sampling. Uji analisis menggunakan uji chi square. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas mutu pelayanan keperawatan baik, kepuasan pasien; puas dan hasil kedua variabel $p.value = 0.008 (<0.05)$, artinya ada hubungan antara kedua variabel mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Mutu pelayanan keperawatan baik, akan meningkatkan kepuasan pasien. Diharapkan kepada manajemen Rumah sakit hendaknya melakukan survey kepuasan secara rutin, berkesiambungan dan dilakukan evaluasi pelayanan asuhan keperawatan yang dilakukan perawat. Kepada perawat diharapkan lebih meningkatkan pelayanan keperawatan secara komprehensif kepada pasien pasien .

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien, Perawat.

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah jika apa yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkannya. Mereka akan membuat penilaian dan membandingkan pelayanan kesehatan yang diterimanya dengan pelayanan kesehatan lain sebelumnya . Tingkat kepuasan pasien harus memenuhi standar minimal yang ditetapkan sebesar 95%

Ketidakpuasan pasien rawat inap yang paling sering dikeluhkan adalah petugas rumah sakit sulit ditemui, perawat kurang berinteraksi dengan pasien dan kurang informatif, keterlambatan pelayanan, kebersihan lingkungan ruangan rumah sakit. Faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di rumah sakit tersebut masih perlu ditingkatkan khususnya kinerja perawat (Rahmawati, Febriana, & Stefanus, 2013). Peran perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan adalah dapat memberi pelayanan yang berkualitas. Disamping itu Interaksi perawat dengan pasien yang selama 24, dan jumlah perawat yang mendominasi di rumah sakit sehingga diharapkan mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu (Nursalam, 2016). Oleh karena itu mutu pelayanan di rumah sakit dan

pelayanan kesehatan lainnya sangat bergantung pada pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat.

Robbins dan Luthan dalam Warda, Junaid, & Fachlevy (2016) menyatakan bahwa bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, kualitas/mutu pelayanan lebih terkait dengan ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien dan kelancaran komunikasi antara petugas dan pasien. Pasien sebagai penerima jasa pelayanan di rumah sakit akan menuntut pelayanan yang terbaik dari rumah sakit yakni pelayanan yang bermutu dan paripurna. Harapan pasien sebelum menggunakan jasa suatu Rumah Sakit adalah pelayanan yang lebih berkualitas yang diberikan oleh perawat yang didasarkan pada pengalaman dari rumah sakit sebelumnya . Informasi dari yang telah menerima jasa pelayanan menjadi dasar untuk menggunakan jasa pelayanan rumah sakit tersebut menjadi penting untuk menggunakan jasa rumah sakit tersebut. Sebagaimana Hayati (2010) menyatakan pasien menggunakan jasa Rumah Sakit akan membandingkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan apa yang benar-benar mereka terima. Mereka puas jika pelayanan yang mereka terima sesuai dengan yang diharapkan. Salah

satu yang menentukan kepuasan pasien adalah mutu pelayanan keperawatan, yang menjadi bagian kualitas pelayanan kesehatan, Kepuasan pasien akan menjadi satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan khususnya Rumah Sakit di mata masyarakat (Rahmawati, Febriana, & Stefanus, 2013), Pohan, (2013). Apabila pasien tidak puas menerima pelayanan keperawatan maka akan membuat pasien kecewa. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dikarenakan hasil dari membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterimanya dengan apa yang diharapkannya (Sabarguna, 2014).

Penelitian Arafah (2014) di RSUD Nagan Raya menyatakan pasien tidak puas sebanyak (42,9%). Hasil penelitian Ayu (2016) di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak (54.9%).

Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan merupakan rumah sakit khusus yang memberikan pelayanan pada kesehatan ibu dan anak. Berkaitan dengan kepuasan pasien rawat inap, peneliti melakukan survei pendahuluan dengan mewawancarai 15 pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan. Sebanyak 9 orang menyatakan puas dengan pelayanan selama dirawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan, sebanyak 2 orang merasa cukup puas, dan sebanyak 4 orang pasien menyatakan pelayanan perawat yang terkadang agak lama datang jika dipanggil, perawat sering bermain handphone, kurang ramah, kurang menjelaskan tentang perawatan penyakit pada pasien.

2. METODE PELAKSANAAN

Jenis penelitian adalah studi analitik dengan metode *cross sectional*. Populasi dalam penelitian adalah seluruhnya pasien rawat inap di RSIA Stella Maris Medan berdasarkan kunjungan dari rata-rata per bulan 865orang. Sampel dalam penelitian sebanyak 10% dari populasi yaitu 86 orang dengan kriteria Inklusi: Berstatus rawat Sudah rawat inap minimal 1 hari, Tidak koma

Dengan *accidental sampling*. Uji statistik yang digunakan adalah Kai kuadrat (*Pearson chi square*), dengan tingkat kepercayaan 95%. Rumus perhitungannya adalah:

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian karakteristik Responden.

No	Karakteristik Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Umur			
1	21 -26 tahun	14	28
2	27 -32 tahun	22	44
3	33 - 38 tahun	12	24
4	39 – 45	1	2
Total		50	100
Pendidikan			
1	SMP	1	2
2	SMA	6	12
3	D-3/Perguruan Tinggi	43	86
Total		50	100
Pekerjaan			
1	Wiraswasta	13	26
2	PNS	7	14
3	Pegawai Swasta	7	14
4	IRT	20	40
5	Lainnya (dokter)	3	6
Total		50	100
Lama di rawat			
1	3 hari	26	52
2	4 hari	24	48
Total		50	100

Hasil penelitian pada tabel 4.2 menunjukkan mayoritas pasien yang dirawat berumur 27-32 tahun sebanyak 22 orang (44%), pendidikan D-3/PT 46

orang (86%), pekerjaan IRT 20 orang (40%) dan lama dirawat 3 hari 52 orang (52%).

Hasil penelitian Mutu Pelayanan Keperawatan di RSIA Stella Maris Medan.

No	Kualitas Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	41	82,0
2	Cukup	7	14,0
3	Kurang	2	4,0
Total		50	100

Hasil penelitian pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa mayoritas menyatakan Mutu pelayanan baik 41 orang (82%), Cukup sebanyak 7 orang (14%) dan kurang 2 orang (4%).

Hasil penelitian Kepuasan Pasien .

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Puas	40	80,0
2	Kurang Puas	10	20,0
Total		50	100,0

Hasil penelitian pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa Pasien mayoritas puas 40 orang (80%), kurang puas 10 orang (20.%)

Hasil Penelitian Tabulasi Silang Mutu Pelayanan dan kepuasan pasien

	Kepuasan Pasien						<i>p.value</i>	
	Puas		Kurang Puas		Total			
	f	%	f	%	F	%		
Mutu Pelayanan Keperawatan	Baik	33	66	8	16	41	82	0,08
	Cukup	7	14	0	0	7	14	
	Kurang	0	0	2	4	2	4	
Total		40	80	10	20	50	100	

Hasil penelitian tabulasi silang menunjukkan dari 40 pasien menyatakan kualitas pelayanan baik kepuasan pasien ; puas sebanyak 33 orang (66%), cukup dan kepuasan pasien cukup 7 orang (14%), dan kurang dan kepuasan 0 (%). Pasien yang menyatakan cukup pada kualitas pelayanan,kepuasan pasien

kurang puas 8 orang (16%), pasien yang menyatakan kurang kepuasan pasien: kurang puas sebanyak 2 orang (4%). Hasil uji *chi Square* menunjukkan nilai *pvalue* :0.008, ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di RSIA Stella Maris Medan, Kualitas pelayanan baik, akan meningkatkan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Mutu Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas pasien menyatakan kualitas pelayanan baik 41 orang (82%), Cukup sebanyak 7 orang (14%) dan kurang 2 orang (4%). Hal ini sejalan dengan penelitian Fadilah dan Yusianto (2017) bahwa kualitas pelayanan keperawatan kategori baik (64,9%).

Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien berlangsung selama 24 jam, segala yang diperlukan pasien, dibantu perawat secara suka rela, perawat juga memberikan pelayanan bersikap sopan dan santun dan bekerja secara profesional, berpenampilan rapi, dan memberikan informasi tentang semua hal tentang rumah sakit seperti letak ruangan rawat inap, ruang dokter, dan pelayanan apa saja yang ada di rumah sakit. Disamping itu meningkatnya teknologi kedokteran beserta komponen lainnya, memaksa pihak rumah sakit harus berfikir dan berusaha secara-ekonomi dalam mengelola rumah sakitnya. Tantangan yang dihadapi RSIA Stella Maris persaingan antara Rumah Sakit yang saling memberikan yang terbaik dan juga lingkungan yang kompetitif. Menjawab tantangan persaingan di masa yang akan datang, sebagai rumah Sakit khusus Ibu dan anak berupaya menciptakan jasa dan produk baru yang berteknologi tinggi, inovatif

dan kreatif. Disamping itu Rumah sakit dituntut memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas dan perawat menjadi ujung tombak dalam pemberian pelayanan keperawatan.

Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan di fasilitas pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak menerima apa yang diharapkannya maka akan membuat pasien kecewa. Dan akhirnya memberikan citra yang tidak baik bagi rumah sakit (Pohan, 2013). Dengan dilakukannya pengukuran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan akan tersedia umpan balik yang segera, berarti, dan objektif.

Kepuasan Pasien di RSIA Stella Maris Medan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pasien mayoritas puas pada kualitas pelayanan sebanyak 40 orang (80%), kurang puas 10 orang (20.%)), penelitian ini sejalan dengan Fadilah dan Yusianto (2017) yang menyatakan kepuasan pasien kategori puas 41 orang (55,4%), tetapi tidak sejalan dengan Arafah (2014) yang menyatakan pasien tidak puas sebanyak (42,9%) dan penelitian Ayu (2016) pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak (54.9%). Penelitian Luan et al (2018) di Ruang rawat inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto menyatakan pasien cukup puas (39,4%).

Hasil penelitian menunjukkan dari 50 orang pasien, 40 orang (80%) menilai kualitas pelayanan keperawatan baik, dan sebanyak 10 orang (20%) merasa kurang puas. Faktor internal yang mempengaruhi kepuasan pasien beberapa diantaranya adalah tingkat pendidikan dan pekerjaan pasien. Dari hasil penelitian untuk tingkat pendidikan, paling banyak

adalah D-3/PT sebanyak 43 (86%). Tingginya pendidikan yang dimiliki responden maka semakin tinggi pula tingkat pengetahuannya dan menyebabkan keinginan serta harapannya dalam menggunakan suatu barang atau jasa semakin tinggi Siagian (2012).Oleh karena itu tingkat pendidikan yang tinggi cenderung menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah. Sebaliknya tingkat pendidikan yang rendah cenderung menyebabkan penilaian yang cepat puas karena mereka hanya memiliki sedikit pengetahuan.

Berdasarkan pekerjaan pasien , adalah wiraswasta sebanyak 13 orang ,7 orang PNS, pegawai swasta 7 orang. Secara umum pasien bekerja, menurut Stefan (2013) seseorang yang bekerja pada umumnya memiliki banyak tuntutan dan harapan akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan sehingga pelayanan yang diberikan harus sejalan dengan biaya yang dikeluarkan.Pasien yang bekerja pada umumnya memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan karena merasa telah membayar dengan biaya yang sesuai kelas perawatannya.Oleh karena itu, mereka yang berpenghasilan tinggi tidak keberatan untuk mengeluarkan biaya tinggi agar mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang dirawat di RSIA Stella Maris Medan mayoritas 3-4 hari. Hal ini tentu saja memberikan pengalaman bagi mereka selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit, jika lebih baik dari pada yang diharapkannya maka mereka akan puas, sebaliknya bila pengalaman selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit lebih rendah daripada yang diharapkan maka akan membuat mereka tidak puas (Purnomo ,2014). Kepuasan juga bila

pelayanan yang diberikan secara optimal dan perawat memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan memprioritaskan kebutuhan pasien, sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat rasa puas atau hasil yang telah dialami (Soejadi, 2012).

Hubungan Mutu Pelayanan dengan kepuasan Pasien

Hasil uji *chi Square* menunjukkan nilai *p.value* :0.008, yang artinya ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Mutu pelayanan Keperawatan baik, akan meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan Fadilah dan Yusianto (2017) yang menyatakan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien ($p=0,000 < p=0.05$). Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian (2013) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kepuasan pasien rawat inap. Persepsi mutu pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan keperawatan pada pasien maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien, dan berlaku sebaliknya jika kualitas pelayanan pasien kurang baik maka tingkat kepuasan pasien pun akan berkurang. Setiap profesi kesehatan juga harus mengedepankan mutu dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada semua pasien (Swansburg, 2013). Suatu pelayanan keperawatan dapat dikatakan baik apabila dalam pemenuhan kebutuhan pasien berjalan dengan sesuai. Dari pelayanan yang baik tersebut maka akan menimbulkan budaya penanganan yang baik kepada semua pasien. Dan akan

tercapainya tingkat kepuasan pada standar yang setinggi-tingginya (Potter & Perry, 2014). Mutu pelayanan perawat adalah prioritas utama untuk memenuhi kebutuhan dan harapan staf. Dan bagi pasien, kebutuhan pelayanan pelayanan keperawatan, kenyamanan ruangan, lingkungan dan fasilitas yang lengkap adalah menjadi hal yang utama. Dan secara teknis RSIA Stella Maris memiliki visi dan misi memiliki unggul dalam hal upaya peningkatan mutu perawat, kesesuaiannya reward dengan kinerja dan monitoring evaluasi kerja, memotivasi perawat untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Sebagai Rumah sakit khusus ibu dan anak, RSIA Stella Maris mengharuskan setiap perawatnya melayani dengan kelembah lembut, ramah dan rasa empati yang tinggi. Disamping Rumah sakit harus mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes RI, 2016). Dengan demikian RSIA Stella Maris terus meningkatkan pelayanan keperawatan lewat perawat yang berada di garis depan pelayanan kesehatan dan sebagai tenaga kesehatan yang berada 24 jam bersama pasien. Peran perawat pelaksana sebagai pemberi asuhan keperawatan langsung kepada pasien berperan penting didalam meningkatkan kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika selama dirawat mereka mendapatkan apa yang menjadi harapan mereka selama di rumah sakit. Jika perawat menjalankan peran-perannya dengan baik, maka kualitas pelayanan akan meningkat dan pasien menjadi puas atas pelayanan yang diterima.

Penilaian kepuasan pasien secara rutin dan berkesinambungan merupakan suatu cara untuk mengukur penampilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan

keperawatan kepada masyarakat. Pemantauan terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien harus terus dilakukan. Kondisi ini dilakukan sebagai langkah untuk melihat apakah pelayanan yang bermutu telah diberikan kepada pasien sebagai pengguna jasa.

4. SIMPULAN

Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSIA Stella Maris Medan dengan $p.value = 0.008$.

Saran

Bagi RSIA Stella Maris Medan.

RSIA Stella Maris Medan hendaknya melakukan survey kepuasan secara rutin, berkesiambungan dan dilakukan evaluasi pelayanan asuhan keperawatan yang dilakukan perawat.

Bagi perawat RSIA Stella Maris

Diharapkan lebih meningkatkan pelayanan keperawatan kepada pasien dan keluarga.

Bagi peneliti selanjutnya

Perlu mengembangkan penelitian lebih lanjut mengenai mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan sampel lebih banyak dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pasien.

5. DAFTAR PUSTAKA

Al-Assaf, A. F. (2014). *Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional* (Cetakan 1). Jakarta: EGC.

Asmuji. (2016). *Manajemen Keperawatan; Konsep dan Aplikasi* (Cetakan 2). Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Ayu, S. A. (2016). Hubungan Kinerja Perawat Pelaksana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Holistik*,

Azwar, A. (2016). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan* (Cetakan 3). Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Budiastuti. (2014). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit* (Cetakan 2). Jakarta: Trans Info Media.

Depkes RI. (2005). *Indikator Kinerja Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Gerson, R. F. (2014). *Mengukur Kepuasan Pelanggan* (Cetakan 1). Jakarta: PPM.

Ghozali, I. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Cetakan 7). Semarang: Universitas Diponegoro Press.

Gibson, J., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2001). *Organisasi* (Edisi Keli). Jakarta: Erlangga.

Gibson, J., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2012). *Organisasi dan Manajemen Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.

Gillies, D. A. (2014). *Manajemen keperawatan Suatu Pendekatan Sistem*(Cetakan 3). Jakarta: EGC.

Huber, D. (2016). *Leadership and Nursing Care Management* (Cetakan 6). Philadelphia: W.B.Saunders

- Company.
- Ilyas, Y. (2015). *Kinerja : Teori, Penilaian dan Penelitian*. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Irawan, H. (2014). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Cetakan 2). Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Isnindar, Saputra, I., & Robiyanto. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Periode Desember 2011-Februari 2012. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi*, \.
- Kemendes RI. (2016). *Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemendes RI. (2017). *Info Data dan Informasi Situasi Tenaga Keperawatan Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. (2017). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12). Jakarta: Indeks.
- Krisnawati, T., Utami, N. W., & Lasri. (2017). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. *Nursing News*,
- Kurniadih. (2016). *Manajemen Keperawatan dan Prospektifnya*. Jakarta: Fakultas Keperawatan Universitas Indonesia.
- Maimun, N., & Yeliana, A. (2016). The Performance Of Nursing In Hospital Bhayangkara Pekanbaru. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 3(2), 65–68.
- Mangkunegara, A. P. (2014). *Evaluasi Kinerja SDM, Cetakan Ketujuh* (Cetakan 2). Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Cetakan 4). <https://doi.org/>
- Marquis, B., & Huston, C. J. (2015). *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan Teori dan Aplikasi* (Cetakan 2; W. E. H. Widyawati, Ed.). Jakarta: EGC.
- Maulani, & Dasuki. (2015). *Hubungan Pendidikan, Motivasi Kerja, Supervisi Kepala Ruang Dengan Kinerja Perawat RSUD H. Hanafie Muara Bungo*. Program Studi Profesi Ners STIKES Harapan Ibu, Jambi.
- Moeheriono, E. (2015). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* (Cetakan 2) [GEN]. Surabaya: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Cetakan 2). Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2016). *Promosi Kesehatan Dan Ilmu Perilaku* (Cetakan 2). Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2016). *Manajemen*

- Keperawatan. Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. In *Salemba Medika* (Edisi 3). <https://doi.org/>
- Pohan, I. S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan* (Cetakan 3). Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Potter, P. A., & Perry, A. G. (2014). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses, dan Praktik* (Cetakan 7; R. Komalasari, Ed.). Jakarta: EGC.
- Prakash, B. (2010). Patient Satisfaction. *J Cutan Aesthet Surg*, 3(3).
- Purnomo. (2014). *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rahmawati, Febriana, A., & Stefanus, S. (2013). Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*,
- Retnoningsih, A., & Suharso. (2014). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya.
- RSIA Stella Maris. (2019a). *Data Laporan Kinerja RSIA Stella Maris Medan Tahun 2017-2018*. Medan.
- RSIA Stella Maris. (2019b). *Data Pegawai dan Kunjungan Rawat Inap di RSIA Stella Maris Medan Tahun 2019*. Medan.
- Sabarguna, B. S. (2014). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit* (Cetakan 4). Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Sedarmayanti. (2015). *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja* (Cetakan 3). Bandung: Mandar Maju.
- Sekretariat Negara RI. (2009). *Undang-Undang No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Sembiring, I. K. (2016). *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Kota Tangerang Tahun 2016*. Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul.
- Soejadi. (2012). *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit Umum*. Jakarta: Katiga Bina.
- Suarli, S., & Bahtiar. (2015). *Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktik* (Cetakan 3). Jakarta: Airlangga.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan 2). Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2015). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* (Cetakan 2). Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryawati, C. (2014). *Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya Pada Penelitian)*.

- Jakarta: EGC.
- Swansburg, R. C. (2013). *Pengembangan staf keperawatan: suatu pengembangan Sumber Daya Manusia* (Cetakan 4). Jakarta: EGC.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2015). Service, Quality & Satisfaction. In *Edisi 4*. <https://doi.org/10.3389/>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Strategi Pemasaran* (Ed. 4). <https://doi.org>
- Tulangow, T., & Jeiska, R. (2015). Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Inpatient F General Hospital Centre (RSUP) Prof . Dr . R . D . Kandou Manado kinerja dapat digunakan model SERQUAL yang sakit merupakan institusi pelayanan dilihat pada kelengkapan fasi. *JIKMU*, 5(2a),
- Warda, A., Junaid, & Fachlevy, A. F. (2016). Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Perumnas Di Kota Kendari Tahun 2016. *Naskah Publikasi Halu Oleo*, 1(1),
- Wexley, & Yukl. (2013). *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personil* (Cetakan 1). Jakarta: Indeks.