

Hubungan Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interna 3 Rumah Sakit Umum Daerah Tani Dan Nelayan Kabupaten Boalemo

¹Yolla Oktavia Pangau, ²Sabirin B Syukur, ³Hamna Vonny Lasanuddin
Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Alamat: Jl. Prof. Dr. H. Mansoer Pateda No. Desa, Pentadio Tim., Kec. Telaga Biru,
Kabupaten Gorontalo, Gorontalo 96181; Telepon: (0435) 881136
e-mail: yollapangau@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis Hubungan Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interna 3 RSUD Tani Dan Nelayan Kab.Boalemo. Jenis penelitian adalah penelitian Survei Analitik dengan menggunakan pendekatan cross sectional, dengan jumlah populasi 116 Orang kemudian di ambil sampel menjadi 54 responden menggunakan rumus Slovin, dengan criteria inklusi dan eksklusi dan alat ukur kuesioner, variable bebas yaitu Asuhan keperawatan dan variable terikat Kepuasan Pasien. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji Chi Square dengan nilai p – value sebesar $0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya ada hubungan signifikan antara Pelaksanaan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di rang rawat inap interna 3 RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo.

Kata Kunci : Pengetahuan, Asuhan Keperawatan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative) yang menyediakan perawatan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (UU Nomor 44 Tahun 2009) untuk mempertahankan kualitas rumah sakit harus memperhatikan pelayanan yang diberikan. pelayanan yang berlangsung berhubungan dengan pasien adalah layanan keperawatan. Pelayanan yang diberikan perawat berupa proses keperawatan yang tahapannya terdiri dari pengkajian, diagnose, intervensi, implementasi, evaluasi. Pelayanan keperawatan yang bermutu adalah layanan perawatan yang senantiasa berupaya memenuhi harapan klien sehingga klien akan selalu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut peneliti perawat adalah orang yang paling dekat dengan klien dalam hal memberikan asuhan keperawatan sehingga pelayanan keperawatan yang di berikan oleh perawat ke pasien harus berkualitas, (effendi, 2019).

Pelaksanaan asuhan keperawatan lebih banyak mengatur pelaksanaan keperawatan,

dimana pelaksanaan keperawatan itu memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan Kesehatan di rumah sakit. Karena dengan pelaksanaan keperawatan yang dilaksanakan sesuai dengan pelaksanaan asuhan keperawatan yang telah di buat, maka kemungkinan untuk mencapai kepuasan pada pasien dapat terwujud. (Djojodibroto,1997) Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor yang ada pada pelayanan kesehatan, salah satunya adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan yang diukur sebagai indikator kepuasan menurut Suryawati dkk (2016) meliputi keteraturan pelayanan perawat, tanggapan perawat terhadap keluhan, keterampilan perawat, sikap perawat terhadap keluarga dan penjelasan perawat atas tindakan yang diberikan. Rumah sakit umum daerah Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo adalah rumah sakit milik pemerintah yang ada satu-satunya di kabupaten boalemo. RSUD Tani dan Nelayan memiliki ruang rawat inap dengan jumlah perawat sebanyak 123 orang. Fokus ruang rawat inap pada penelitian ini adalah ruang rawat inap interna 3 dimana memiliki 14 orang perawat dengan jumlah tempat tidur ada 32 buah tempat tidur.

Berdasarkan data dari administrasi rumah sakit umum daerah tani dan nelayan kabupaten boalemo jumlah pasien yang rawat di ruang interna 3, pada bulan November sebanyak 116 pasien. berdasarkan hasil Observasi awal dengan 10 orang pasien di ruang perawatan interna 3, 6 orang pasien mengatakan tidak puas dengan pelayanan perawat yang ada di ruang interna 3. Penyebab ketidakpuasan pasien disebabkan oleh perawat yang kurang ramah dengan pasien , kurang tanggap terhadap keluhan pasien, pada saat pasien mengeluh perawat tidak langsung memberikan respon serta masih ada perawat yang tidak memperkenalkan diri pada saat akan melakukan tindakan pada pasien. Juga tidak menjelaskan tindakan apa yang di berikan serta indikasi dan kontraindikasinya.

Berdasarkan hasil observasi dokumentasi asuhan keperawatan di ruang interna 3 masih banyak tahapan proses asuhan keperawatan belum lengkap, ini menandakan bahwa penerapan asuhan keperawatan di ruang interna 3 masih belum maksimal dan belum mengacu pada standar asuhan keperawatan sehingga hal ini berpengaruh kepada kepuasan klien selama dirawat di ruang interna 3 Rumah sakit umum daerah Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo Kabupaten Boalemo. Populasi pada penelitian ini adalah Keluarga pasien yang di rawat di ruang perawatan interna 3 berjumlah 116 orang. Jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin didapatkan hasil 54 orang sampel. Dengan menggunakan metode observasi dan kuesioner.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Adakah hubungan penerapan pelaksanaan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interna 3 RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo “.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian *Survei Analitik*. Peneliti akan melakukan pengukuran variabel independen dan dependen, kemudian akan menganalisa data yang terkumpul untuk mencari hubungan antara variabel. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* untuk melihat adanya hubungan pelaksanaan Asuhan keperawatan dengan Tingkat kepuasan pasien di ruang Rawat Inap interna 3 Rumah Sakit Daerah Tani dan Nelayan Kab Boalemo. Populasi pada penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang dirawat di ruang rawat inap interna 3 RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo sebanyak 116 orang. teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* yaitu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diatur populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti dengan menggunakan rumus slovin dan mendapatkan jumlah sampel sebanyak 54 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi Responden Berdasarkan Umur Dan Pendidikan

1. Analisis Univariat

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan penerapan asuhan keperawatan di ruang rawat inap interna 3 RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

Penerapan Askep	Frekuensi	Persentase
Penerapan Askep Baik	38	70,4%
Penerapan Askep Kurang	16	29,6%
Total	54	100.%

Berdasarkan table 1 diatas Distribusi frekuensi berdasarkan penerapan asuhan keperawatan di ruang rawat inap interna 3 berdasarkan penerapan asuhan keperawatan baik ada 38 responden (70,4%) dan penerapan asuhan keperawatan kurang ada 16 responden (29,6%).

2. Distribusi frekuensi kepuasan pasien di ruang rawat inap interna 3 RSUD Tani dan Nelayan kabupaten Boalemo

Tabel 2 Distribusi frekuensi kepuasan pasien di ruang rawat inap interna 3 RSUD Tani dan Nelayan kabupaten Boalemo

Kepuasan pasien	Frekuensi	Persentase
Puas	37	68,5%
Kurang puas	17	31,5%
Total	54	100.%

Berdasarkan table 2 Distribusi frekuensi kepuasan pasien di ruang rawat inap interna 3 RSUD Tani dan Nelayan kabupaten Boalemo yang terbanyak berada dalam kategori puas yaitu sebanyak 37 responden (68,5%) dan kategori kurang puas 17 responden (31,5%)

3. Analisis Bivariat

Hubungan penerapan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interna 3 RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

Penerapan Askep	Kepuasan Pasien						<i>P value</i>
	Puas		Kurang Puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	
Baik	26	86,5	12	11,1	38	70,4	0,000
Kurang	11	20,4	5	9,3	16	29,6	
Total	21	62	13	38	34	100	

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 54 responden ternyata paling banyak memiliki pelaksanaan asuhan keperawatan baik sebanyak dengan tingkat kepuasan pasien puas ada 38 (70,4%) dan pelaksanaan asuhan keperawatan kurang ada 16 (29,6%) untuk yang tergolong pelaksanaan asuhan keperawatan baik dengan tingkat kepuasan pasien puas ada 26 responden (86,5%) sedangkan pelaksanaan asuhan keperawatan kurang dengan tingkat kepuasan responden puas ada 11 responden (20,4%)

Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara pelaksanaan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap interna 3 rumahsakit umum tani dan nelayan boalemo maka dilakukan analisa *Chi Square* diketahui bahwa nilai *chi-square* = 14.640 dengan nilai *p-value* sebesar $0.000 < 0.05$. (yang diperlihatkan dalam kolom Asymp.Sig pada output SPSS, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya terdapat hubungan

yang bermakna antara pelaksanaan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat interna 3 Rumah Sakit Umum Tani dan Nelayan Boalemo.

Pembahasan Analisis Univariat

1. Tingkat Penerapan asuhan keperawatan

Berdasarkan table 3 menggambarkan pelaksanaan asuhan keperawatan terbanyak berada pada kategori baik yaitu 38 responden (70,4%). Menurut Nursalam (2014) pelaksanaan asuhan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di masyarakat, hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya.

Dalam penelitian Nasus & Tulak (2020) mengungkapkan bahwa upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan merupakan langkah penting dalam peningkatan daya saing usaha di Indonesia secara khusus di bidang kesehatan. Usman (2017) menyatakan bahwa pelayanan keperawatan pada pasien di ruang rawat inap yang merupakan pelayanan inti dan lebih sering kontak secara langsung serta sering mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit. oleh karena itu pasien akan cenderung lebih mengharapkan pelayanan keperawatan yang baik sehingga pasien merasa puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sudibyo (2014) menunjukkan adanya hubungan antara penerapan proses asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien

Menurut asumsi peneliti, pelaksanaan asuhan keperawatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena rumah sakit yang bermutu dapat dijadikan sebagai faktor untuk memilih rumah sakit tersebut sebagai rumah sakit yang berkualitas dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Jika mutu pelayanan keperawatan yang diberikan sama atau lebih dari yang diharapkan pasien, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas atau bermutu. Dan pasien akan merasakan puas jika pelayanan yang didapatkan sesuai atau bahkan lebih dari harapannya. Untuk meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit perlu memperhatikan *caring*, kolaborasi, kecepatan, empati, *courtesy*, *sincerity*, dan komunikasi terapeutik. Jikah hal tersebut dapat terpenuhi maka rumah sakit tersebut dapat dikatakan bermutu tinggi.

2. Tingkat Kepuasan pasien

Hasil penelitian tentang kepuasan pasien yang di dapatkan di ruang rawat inap interna 3 rumah sakit tani dan nelayan kabupaten boalemo berdasarkan dimensi *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles*, *Emphaty* dan *Reliability*. Di kategorikan kepuasan tinggi dengan jumlah

37 responden dengan presentase (68,5%).

Hasil penelitian di atas sejalan dengan penelitian Cynthia (2018) menyatakan bahwa sebagian besar pasien menilai puas tentang pelayanan yang di dapatkan dengan presentase (79,1%). Menurut penelitian Kustriyani.M et al (2017) di dapatkan sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, dikarenakan perawat mampu menangani pasien dengan tepat dan cepat, perawat di ruang rawat inap ini sudah melakukan tindakan keperawatan yang sesuai dengan standar operasional prosedur, pasien juga membantu aktifitas- aktifitas pasien pergi ke toilet (BAB/BAK) dengan penuh kesabaran dan ketelatenan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan yang diharapkan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Sehingga pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan keperawatan dapat meningkatkan jumlah kunjungan dan kepuasan pasien khususnya pasien yang tidak mampu, karena persepsi pasien terhadap mutu pelayanan adalah suatu yang subjektif dan dipengaruhi oleh banyak faktor interaksi dan juga mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap layanan yang diterima (Andriani, 2017).

Menurut asumsi peneliti, kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul dikarenakan membandingkan antara harapan sebelumnya dengan kinerja yang sesungguhnya. Kepuasan merupakan komponen penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan dengan melakukan pengukuran respon pasien yang telah menerima pelayanan. Dapat di simpulkan kualitas kepuasan pasien di ruang rawat inap interna 3 Rumah sakit tani dan nelayan Boalemo sebagian besar kepuasan tinggi.

3. Analisis Bivariat

Hubungan penerapan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap interna 3 RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat interna 3 dengan nilai $p\text{ value} = 0,000$ dimana nilai $p < 0,05$. Arti dari signifikan ini dimana nilai pelaksanaan asuhan

keperawatan 0,000 begitu juga pada kepuasan pasien dengan nilai 0,000 sehingga , diantara kedua variabel terdapat hubungan yang signifikan.

Hasil penelitian untuk pelaksanaan asuhan keperawatan adalah dalam kategori baik dengan presentase (70,4%). Sedangkan pada aspek kepuasan pasien berada pada kategori tinggi dengan presentase (68,5%). Penelitian ini sejalan dengan Krisnawati et al (2017) di dapatkan adanya hubungan antara mutu perawat dengan kepuasan pasien, dimana mutu perawat dalam melakukan asuhan keperawatan adalah baik dengan presentase (68,42%) dan kepuasan pasien di dapatkan sangat puas dengan presentase (63,16%). Mutu yang baik pada pelayanan keperawatan di rumah sakit akan meningkatkan level kepuasan pasien, pengukuran kepuasan pasien sangat penting untuk menyediakan pelayanan kesehatan khususnya pada mutu keperawatan yang lebih baik, nyaman, cepat, ramah, dan perhatian.

Dalam hasil penelitian ini *tangibles* masih dirasakan kurang oleh responden pada kepuasan pasien karena pasien menilai bahwa ruang rawat inap kurang bersih dan penampilan perawat kurang rapi.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti mengasumsikan bahwa puasnya pasien terhadap pelaksanaan asuhan keperawatan adalah perawat mampu memberikan asuhan keperawatan dengan sikap yang siap dan tanggap saat pasien membutuhkan perawatan, perawat mampu bekerja sama dengan anggota medis lain, pasien, keluarga pasien, dan tim sejawat keperawatan dalam menyelesaikan prioritas perencanaan pasien, perawat bersikap sopan dan santun terhadap pasien, dan perawat bertanggung jawab atas kesembuhan dan keluhan yang dialami pasien. Sehingga mutu pelayanan keperawatan sangat berpengaruh besar kepada pasien. Perawat yang memberikan pelayanan yang baik kepada pasien akan membuat pasien merasa puas dan akan mempercepat proses penyembuhannya. Pada penelitian Natassa (2017) menunjukkan bahwa wujud kenyataan secara fisik (*tangibles*) yang dinilai masyarakat masih kurang sehingga memberikan dampak perasaan kurang puas kepada pasien maupun keluarga pasien yang di rawat di ruang interna 3 RSUD Tani dan Nelayan Boalemo. sebagian besar memberikan ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 36 orang (67,9%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa P value $0,006 < 0,05$, secara statistik disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *tangibles* dengan kepuasan pasien.

Mutu pelayanan keperawatan juga berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien dikarenakan dalam rumah sakit perawat merupakan profesi yang cukup banyak dan yang lebih sering kontak dengan pasien. Maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh perawat akan

menjadi salah satu faktor terbesar dalam penilaian kepuasan pasien.

Adapun pasien merasa tidak puas dari dimensi tangibles atau bukti fisik karena pasien melihat langsung unruk keraian dan kebersihan ruang rawat inap interna 3 serta melihat alat-alat yang dimiliki ruangan belum canggih atau belum versi terbaru. Untuk dimensi reliability atau kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien dinilai masih kurang karena menurut keluarga pasien perawat hanya datang ke ruang rawat inap atau bangsal untuk melakukan tindakan atau memberikan medikasi saja tetapi jarang berkunjung ke tempat tidur pasien untuk sekedar menanyakan kabar atau keadaan pasien.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Interna 3 Rumah Sakit Umum Tani Dan Nelayan Kabupaten Boalemo Berada Dalam Kategori Baik Dengan Jumlah 38 Responden (70,4%) Dan Yang Berada Di Kategori Kurang Ada 16 Responden (29,6%).
2. Tingkat Kepuasan pasien yang dirawat di interna 3 dengan kategori puas ada 37 responden (68,5%) sedangkan yang berada pada kategori kurang puas sebanyak 17 responden (31,5%)
3. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat interna 3 rumah sakit umum daerah Boalemo dengan nilai $p\text{ value} = 0,000$ dimana nilai $p < 0,05$. Artinya dari signifikan ini dimana nilai pelaksanaan asuhan keperawatan 0,000 begitu juga pada kepuasan pasien dengan nilai 0,000 sehingga, diantara kedua variabel terdapat hubungan yang signifikan.

B. Saran

Beberapa rekomendasi dari hasil penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

1. Rumah sakit

Hasil penelitian ini diharapkan bias dijadikan monitoring pelayanan rawat inap untuk meningkatkan kualitas pelayanan proses asuhan keperawatan, khususnya perawat rawat inap dalam pendokumentasian dengan standart yang ada upaya memperbaiki kualitas pelayanan perawat untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap

2. Institusi pendidikan

Hasil penelitian ini merupakan “ *evidence* “ dalam paraktik keperawatan di ruang rawat inap sehingga memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang pelaksanaan asuhan keperawatan khususnya dalam proses asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien

3. Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan masukan terhadap penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan hubungan pelaksanaan dokumentasi asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, K. (2014). Buku Ajar Manajemen Keperawatan. Yogyakarta. In *Nuha Medika*.
- Aprilia, Samsir, F., & Pramadewi, A. (2016). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*.
- Arini, A. (2016). Hubungan kinerja perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap penyakit dalam RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. *Jurnal Kesehatan Holistik Volume 10 No 4. Universitas Malahayati Bandar Lampung*.
- Astuti, P. P. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di RS PKU Muhammadiyah Bantul. In Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Awaluddin, M. U. (2017). *Analisa Peran Dan Fungsi Profesi Tenaga Perawat Dan Bidan Dalam Mendukung Peningkatan Kesehatan Ibu Dan Anakdi Rsud Labuang Baji Makassar*.
- Budiono. (2016). *Konsep Dasar Keperawatan*.
- Butar-butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*.
- Firawati, Marlyn, Adventina, & Agus. (2020). *Konsep Dasar Keperawatan (Ke-1 (ed.))*.
- Hutaheaan, S. (2020). *Standar Kompetensi Kerja Perawat (ke-1)*.
- Imronhasan. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kelas Iii Di Ruang Rawat Inap RSUD dr.R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga*.
- M, B. H. (2017). Manajemen keperawatan (Konsep dan Aplikasi dalam praktik keperawatan professional). In *Yogyakarta. Pustaka Baru*.
- Nursalam.. (2015). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Keperawatan Profesional Ed 5*.

*Hubungan Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap
Interna 3 Rumah Sakit Umum Daerah Tani Dan Nelayan Kabupaten Boalemo*

Jakarta: Salemba Medik.

Nursalam. (2007). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Keperawatan Profesional Ed.2.*
Jakarta: Salemba Medik.

Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Keperawatan Profesional Ed.3.*
Jakarta: Salemba Medik.

Putra S A, W. F. Y. (2017). *Hubungan pelaksanaan asuhan Keperawatan dengan Kepuasan pasien
pengguna kartu BPJS di ruang rawat inap ZAL Bedah RSUD DR. Ahmad Muhtar Bukit
Tinggi. Stikes YARSI Sumbar. Bukit Tinggi.*

Ritonga, N. (2018). *Hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di
instalasi rawat inap RSUD Rantau Prapat Kab.labuhan ratu 2017. Universitas Sumatera
Utara.*

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.*

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta:
Sekretariat Negara. (n.d.).*