



HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT MURNI TEGUH SUDIRMAN JAKARTA

Dewi Oktamia¹, Lenny Lusia Simatupang²
Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Murni Teguh
Email: lennylusia30@gmail.com

ABSTRACT

Background : Nursing services are the main thing that must be considered, maintained and improved in quality in accordance with applicable nursing service standards, so as to create trust, loyalty and form patient satisfaction. Objective : to determine the relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the inpatient room at Murni Teguh Sudirman Hospital, Jakarta. Method : the design in this research is correlational analytic with a cross sectional approach. Results : Based on the results of the Spearman Rank correlation test, a significant value of 0.000 (p -value < 0.05) was obtained, which means there is a relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the inpatient room at Murni Teguh Sudirman Hospital, Jakarta. Conclusion : there is a relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the inpatient room at Murni Teguh Sudirman Hospital, Jakarta. Suggestion: for future researchers to increase the number of research samples and add other variables such as family support and service quality, nurse workload and service quality.

Keywords: *patient satisfaction, quality of nursing services.*

LATAR BELAKANG

Tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan keperawatan serta munculnya persaingan pada banyak sektor, menuntut perawat harus mampu bersaing dengan memberikan jasa layanan yang berkualitas khususnya pelayanan keperawatan (Gasong et al., 2023). Pelayanan keperawatan merupakan hal utama yang harus diperhatikan, dijaga dan ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan standar pelayanan keperawatan yang berlaku, sehingga tercipta kepercayaan, loyalitas serta membentuk kepuasan pasien (Easter et al., 2019). Namun pada prakteknya masih ditemukan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit maupun standar keperawatan, hal tersebut dapat dilihat dari kasus yang melibatkan tenaga keperawatan seperti kurangnya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan karena dianggap tidak sesuai dalam menangani pasien (Siswati, 2015).

Di Uni Eropa menunjukkan presentase 13% responden menilai kualitas layanan kesehatan nasional sangat baik, kemudian 57% mengatakan cukup baik dan 30% responden mengatakan belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu adapula beberapa negara yang menilai bahwa kualitas pelayanan kesehatan dinegara mereka termasuk buruk diantaranya yakni, Yunani (77%), Rumania (73%), Bulgaria (72%), Hongaria (67%).

Hasil penelitian Easter et al., (2019) menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado yang puas dengan layanan keperawatan berjumlah 63 responden dengan presentase 75% sedangkan kurang puas berjumlah 21 responden dengan presentase 25%. Hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa pasien puas terhadap pelayanan keperawatan sebesar 59,7% dan sebanyak 40,3% tidak puas terhadap pelayanan khususnya meliputi kurangnya empati dari perawatnya. Dapat

dikatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan masih menjadi permasalahan terhadap tingkat kepuasan pasien karena masih dibawah standart 100%(Wardani & Fatriyawan, 2022).

Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas pelayanan keperawatan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan (Yaqin, 2023). Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan yang bermutu. Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Lele et al., 2020).Nilai motivasi keluarga dalam pemanfaatan Puskesmas berdasarkan kepercayaan keluarga mayoritas mempunyai motivasi rendah (Simatupang, 2021)

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa aspek yaitu kenyamanan, akses, kompetensi teknis petugas, komunikasi, personal caring, biaya, fasilitas, dan kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas, jika setiap perawat bisa memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar, dan mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk integritas kerja, etos kerja dan budaya kerja yang sesuai dengan visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan serta memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar orang yang medapat pelayanan yakin sesuai dengan pelayanan yang diberikan sehingga mampu memberikan kepuasan (Nursalam, 2019).

Kepuasan pasien dapat dijadikan pengukuran standar pelayanan di rumah sakit. Tingkat kepuasan yang tinggi mampu menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dimana pelayanan yang bermutu dapat mempengaruhi pasien dalam hal menerima perawatan. Pasien akan cenderung mematuhi nasihat, setia dan taat terhadap rencana perawatan yang telah disepakati (Hasanah et al., 2024).

Hipotesis pasa penelitian ini yaitu ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit Murni Teguh Sudirman Jakarta.

METODE PENELITIAN

Kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif menggunakan pendekatan secara *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, artinya siapa saja yang secara kebetulan/accidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Nursalam, 2018). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 orang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2024 di ruang rawat inap RS Murni Teguh Sudirman Jakarta. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan hasil diisi pada lembar *checklist*.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji korelasi *spearman* untuk melihat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Murni Teguh Sudirman Jakarta.

HASIL

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2024 di ruang rawat inap RS Murni Teguh Sudirman Jakarta. Responden pada penelitian ini berjumlah total 60 responden yaitu pasien ruangan di ruang rawat inap RS Murni Teguh Sudirman Jakarta. Hasil penelitian ini dianalisis berdasarkan analisis univariat untuk melihat karakteristik responden penelitian dan analisis bivariat untuk melihat hubungan masing-masing variabel penelitian.

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi karakteristik responden.

Karakteristik Responden	Jumlah	
	f	%
Umur		
< 25 tahun	5	8,3
25 – 35 tahun	31	51,7
> 35 tahun	24	40
Jenis Kelamin		
Laki-laki	30	50
Perempuan	30	50
Pendidikan		
SD	0	0
SMP	0	0
SMA	5	8,3
PT	55	91,7
Pekerjaan		
Swasta	22	36,7

PNS	5	8,3
Wiraswasta	20	33,3
Tidak Bekerja	13	21,7
Total	60	100

Sumber : Data Primer, 2024

Karakteristik responden pada penelitian ini mayoritas berumur 25 - 35 tahun yaitu 31 orang (51,7%), umur > 35 tahun sebanyak 24 orang (40%), dan < 25 tahun sebanyak 5 orang (8,3%). Masing-masing responden laki-laki dan perempuan sama berjumlah 30 responden. Mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pendidikan terakhir di jenjang perguruan tinggi sebesar 55 orang (91,7%) dan sisanya jenjang SMA sebanyak 5 responden (8,3%). Responden pada penelitian ini didominasi pekerja swasta yaitu 22 orang (36,7%) dan pekerja wiraswasta sebanyak 20 orang (33,3%).

Tabel 2. Distribusi Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Murni Teguh Sudirman Jakarta

Kualitas Pelayanan Keperawatan	f	%
Sangat Tidak Baik	0	0
Tidak Baik	2	3,3
Cukup Baik	13	21,7
Baik	33	55,5
Sangat Baik	12	20

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 2, didapatkan bahwa responden yang menilai kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap mayoritas termasuk dalam kualitas baik sebanyak 33 responden (55,5%) , yang termasuk kualitas cukup baik sebanyak 13 responden (21,7%), yang termasuk kualitas sangat baik sebanyak 12 responden (20%), dan yang termasuk kualitas tidak baik terdapat 2 responden (3,3%).

Tabel 5. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Murni Teguh Sudirman Jakarta.

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan	<i>Correlation Coefficient</i>	1.000	.721**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000
	<i>N</i>	60	60
Kepuasan Pasien	<i>Correlation Coefficient</i>	.721**	1.000
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.000	
	<i>N</i>	60	60

Sumber : Data Primer, 2024

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Murni Teguh Sudirman Jakarta

Kepuasan Pasien	f	%
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	5	8,3
Puas	26	43,3
Sangat Puas	29	48,3

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap mayoritas sangat puas sebanyak 29 responden (48,3%) , yang termasuk kategori puas sebanyak 26 responden (43,3%), dan yang termasuk kategori cukup puas terdapat 5 responden (8,3%).

Analisis Bivariat

Tabel 4. Uji Normalitas Data

	<i>Kolmogorov Smirnov</i>		
	<i>Statistic</i>	<i>Df</i>	<i>Sig.</i>
Kualitas Pelayanan	.295	60	.000
Kepuasan Pasien	.308	69	.000

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 4 hasil uji normalitas data pada 60 responden, variabel kualitas pelayanan keperawatan didapatkan nilai signifikan 0,000 dan pada variabel kepuasan pasien diperoleh nilai signifikan 0,000. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil uji normalitas pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berdistribusi tidak normal karena nilai signifikan < 0,05, sehingga dikatakan distribusi data tidak normal dan analisis data yang digunakan adalah uji statistik non parametrik yaitu uji korelasi *Spearman Rank*.

Berdasarkan tabel 5, diketahui nilai signifikansi atau *sig* (*2-tailed*) yaitu 0,000. Karena nilai *sig* (*2-tailed*) $0,000 < 0,05$ maka dapat dikatakan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Dari *output* SPSS, diperoleh angka koefisien korelasi sebesar $0,721^{**}$ yang berarti tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien adalah sebesar 0,721 atau sangat kuat. Angka koefisien korelasi pada hasil diatas bernilai positif yaitu 0,721, sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah).

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian ditemukan 5 tema. Tema tersebut akan dibahas pada uraian berikut :

Tema 1: rendahnya pengetahuan tentang pengobatan hipertensi

- a. Kurangnya pengetahuan tentang obat yang digunakan

Penelitian Bailey et al. (2015) menemukan bahwa lebih dari 50% pasien tidak dapat menyebutkan nama obat yang mereka konsumsi dengan benar. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan kepada pasien hipertensi di desa Laut Dendang ditemukan bahwa sebagian informan tidak dapat menyebutkan nama obat yang digunakan. Oleh karena itu, Hasil penelitian ini mengindikasikan perlunya peningkatan pendidikan pasien tentang obat mereka. Program edukasi pasien yang lebih komprehensif, termasuk informasi tentang nama obat, fungsi, dosis, dan potensi efek samping.

- b. Kurangnya pemahaman tentang pengobatan yang teratur

Kurangnya pemahaman tentang pengobatan yang teratur Menurut Prasmietutie, (2016) salah satu Pengetahuan yang harus dimiliki oleh pasien hipertensi yaitu pentingnya melakukan pengobatan yang teratur secara terus-menerus dalam jangka panjang serta mengetahui bahaya yang ditimbulkan jika tidak minum obat. Akan tetapi pasien hipertensi yang diteliti memiliki pemahaman yang salah tentang pengobatan yang teratur dimana informan hanya akan melakukan pengobatan apabila terjadi kekambuhan hipertensi.

Dengan demikian dapat diartikan bahwa jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan pasien juga akan meningkat.

Berdasarkan hasil uji korelasi *Spearman Rank* pada penelitian ini diperoleh nilai signifikan 0,000 ($p\text{-value} < 0,05$) yang berarti hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Murni Teguh Sudirman Jakarta.

Tema 2: keluhan yang dirasakan pasien hipertensi

- a. gangguan pada fisik

World Health Organization (WHO) yang menyebutkan keluhan-keluhan pada penderita hipertensi antara lain sakit kepala, gelisah, jantung berdebar-debar, pusing, penglihatan kabur, rasa sakit di dada, dan mudah lelah. Keluhan keluhan yang di uraikan menjawab hasil penelitian yang telah dilakukan dimana sebagian besar keluhan yang dirasakan oleh pasien hipertensi di desa Laut Dendang sama dengan temuan dan teori dari WHO.

- b. Perubahan pada emosional

Di kutip dari Hernanda , (2020) Menurut James A McCubbin membuktikan bahwa penderita hipertensi cenderung mengalami penurunan kemampuan dalam mengenali emosi negatif seperti rasa marah, takut, sedih, dan ekspresi wajah. Sesuai dengan hasil penelitian bahwasanya sebagian informan mengalami masalah tersebut seperti rasa marah, takut atau cemas dan gelisah.

Tema 3: tanaman herbal sebagai salah satu upaya mengatasi masalah hipertensi

- a. Obat yang berasal dari buah

Alfaqih dan Kurniati (2021) terapi alternatif herbal yang sering di konsumsi oleh pasien yang mengalami Hipertensi antara lain: buah belimbing dan mentimun. Sejalan dengan penelitian ini bahwasanya buah mentimun dan belimbing menjadi tanaman buah mayoritas yang digunakan oleh pasien hipertensi di desa Laut Dendang.

- b. Obat yang berasal dari daun

Jenis Tanaman daun seperti seledri dapat untuk mencegah kejadian hipertensi (Ulya & Jannah,

2021) kemudian Kandungan daun sirsak yang diperkirakan dapat menurunkan darah tinggi (Yulianto, 2019). Sesuai dengan hasil penelitian bahwa pasien hipertensi di Desa Laut Dendang memanfaatkan daun seledri dan daun sirsak sebagai salah satu bentuk pengobatan hipertensi yang sudah diteliti khasiatnya.

Tema 4: alasan memilih pengobatan hipertensi

a. Memilih pengobatan medis

Hasil dari Riskesdas 2018 menunjukkan anggota rumah tangga mendatangi fasilitas pelayanan kesehatan 31,4% dengan mencari pengobatan mengunjungi fasilitas kesehatan. Dari hasil penelitian yang ditemukan bahwa sebagian kecil pasien hipertensi yang melakukan pengobatan secara medis memiliki alasan tertentu yaitu karena persepsi pengobatan yang efektif serta terpercaya.

b. Memilih pengobatan herbal

Riskesdas 2018 menunjukkan 31,8% anggota rumah tangga di Indonesia memanfaatkan ramuan buatan sendiri yang berasal dari tanaman (Kementerian Kesehatan RI, 2018). Pengalaman pasien hipertensi di desa laut dendang dengan menjauhi efek samping dari kandungan obat, serta biaya yang murah, dan jarak rumah ke lokasi pusat pelayanan kesehatan menjadi alasan yang paling banyak dinyatakan oleh penderita ketika memilih pengobatan secara herbal.

Tema 5: penyebab kambuhnya hipertensi

a. Aspek psikologis

Kondisi psikologis yang sedang tidak normal atau berlebihan dapat memicu munculnya penyakit hipertensi (Ambarasan, 2015). Sejalan dengan hasil penelitian yang ditemukan pengaruh psikologis dari pasien hipertensi desa Laut Dendang menjadi salah satu faktor terjadinya kekambuhan pada penyakit hipertensi.

b. Faktor makanan

Pola makan yang tinggi akan daging merah dan olahan, makanan cepat saji, makanan berlemak dan makanan penutup yang manis (Firdaus dan Suryaningrat, 2020). Hal ini sesuai dengan pengalaman pasien hipertensi masyarakat desa Laut Dendang dimana jenis makanan yang memicu kekambuhan penyakit yaitu memakan daging seperti daging merah,

daging kambing, dan berbagai jenis makanan berlemak lainnya.

KESIMPULAN

1. Karakteristik responden pada penelitian ini mayoritas berumur 25 - 35 tahun, jumlah responden jenis kelamin seimbang, mayoritas pendidikan terakhir di jenjang perguruan tinggi, dan mayoritas pekerja swasta.
2. Kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Murni Teguh Sudirman Jakarta mayoritas dalam kategori baik sebanyak 33 responden, kategori cukup baik sebanyak 13 responden, kategori sangat baik sebanyak 12 responden, dan kategori tidak baik terdapat 2 responden
3. Kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Murni Teguh Sudirman Jakarta mayoritas sangat puas sebanyak 29 responden, kategori puas sebanyak 26 responden, dan kategori cukup puas terdapat 5 responden.

Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan

pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Murni Teguh Sudirman Jakarta berdasarkan hasil uji korelasi *Spearman Rank* diperoleh nilai signifikan 0,000 (p -value < 0,05) yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Murni Teguh Sudirman Jakarta.

SARAN

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian secara kuantitatif dan kualitatif untuk menemukan permasalahan pasien hipertensi dalam pengobatan dengan memperbanyak sampel atau informan, dan penelitian ini dapat dijadikan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Azzahra, F. P., Nababan, D., Syapitri, H., Marlindawani, J., Tarigan, F. L., & Warouw, S. P. (2023). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Melalui Pengukuran Harapan Dan Persepsi Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bun Kosambi

- Tangerang. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16114–16131. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v7i3.19274>
- Basri, B. (2019). Hubungan Komunikasi Teraupetik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien diruang Rawat Inap RSUD Poso. *Indonesian Journal of Nursing Sciences and Practice*, 92–100. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/ijnsp/article/view/4276>
- Budhiana, J., Elitian, A., & Asmarawanti. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pelabuhan Ratu Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Health Society*, 12(1), 87–92.
- Easter, T. C., Wowor, M., & Pondaag, L. (2019). Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di Ruang Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado. *Jurnal Keperawatan*, 5. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jkp/article/view/14893>
- Fadilah, A., & Yusianto, W. (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. <https://doi.org/10.31596/jcu.v8i1.303>
- Gasong, D. N., Agustina, V., & Valentina, C. (2023). Hubungan Antara Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Terhadap Mutu Layanan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 8(1). <https://doi.org/10.30651/jkm.v8i1.15782>
- Hasanah, N., Handayani, T., & Ulan, M. N. (2024). The Correlation Quality Of Health Services With In Patient Satisfaction At Rsu Permata Hati Way Jepara Lampung. *Scientific Journal of Nursing and Health*, 2(1), 48–55.
- Lele, J. S. A., Berkanis, A. T., & Tahu, S. K. (2020). Hubungan Peran Perawat Sebagai Caregiver dan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien (Di Ruang Rawat Inap Cempaka Dan Kelimutu RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang). *CHMK Nursing Scientific Journal*, 4(1), 186–191.
- Mulyanto, T. G., Apriyanti, I., & Sumarni, T. (2022). Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Gawat dan Darurat di IGD RS Emanuel Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Pengabdian Mandiri*, 1(10), 1847–1856.
- Nursalam, (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. Cet. 2*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam, (2018). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Pedoman Skripsi, Tesis Dan Instrument Penelitian Keperawatan. Edisi 2*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika
- Nursalam, (2019). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Simatupang, L. L. (2021). Motivasi Keluarga Dalam Pemanfaatan Puskesmas Bagi Anggota Keluarga yang Sakit di Desa Bakkaran Batu Dusun V Lubuk Pakam. *Indonesian Trust Health Journal* (4)1. 456-462
- Siswati, Sri. (2015). *Etika dan hukum kesehatan dalam prespektif undangundang kesehatan*. Jakarta : Raja Grafindo.
- Tulaisyah, N. H., Isnainy, U. C. A. S., & Wardiyah, A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung. *Malahayati Nursing Journal*, 4(10), 2773–2791. <https://doi.org/10.33024/mnj.v4i10.7719>
- Wardani, B. W., & Fatriyawan, A. A. (2022). HUBUNGAN TINGKAT KINERJA PETUGAS DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MAS BAGIK. *Nusadaya Journal of Multidisciplinary Studies*, 1(3), 13–18.
- Yaqin, N. (2023). Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Bpjs Di Rawat Inap Rsi Darus Syifa' Surabaya. *Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(6), 33–36. <https://doi.org/10.58705/jpm.v2i6.243>