

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

LAPORAN PENELITIAN

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RSU PERMATA HATI WAY JEPARA
LAMPUNG**




Disusun Oleh :

Ketua : Ns. Nur Hasanah, S.Kep.,M.M.R

Anggota : Ns. Tuti Handayani, M.Kep (0222029103)

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN DAN
PENDIDIKAN PROFESI NERS
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU
TAHUN 2023-2024**

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

1. Identitas Penelitian

A. Judul penelitian

Hubungan Penerapan Komunikasi SBAR Pada Handover Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah

B. Waktu Penelitian

Tahun Usulan	Tahun Pelaksanaan	Semeslater	Lama Penelitian
2023	2024	Genap	1 Tahun

C. Mata Kuliah


Kode MK	Mata Kuliah
	Manajemen keperawatan

D. Dasar alqur'an

Surah dan ayat	al-Mu'min /40: 67
Ayat alquran	هُوَ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ تُرَابٍ ثُمَّ مِنْ نُطْفَةٍ ثُمَّ مِنْ عَلَقَةٍ ثُمَّ يُخْرِجُكُمْ طِفْلًا ثُمَّ لِتَبْلُغُوا أَشُدَّكُمْ ثُمَّ لِنَكُونُوا سَيُوحًا وَمِنْكُمْ مَنْ يَتُوفَىٰ مِنْ قَبْلٍ ۗ وَلِنُبَلِّغُوا أَجَلًا مُّسَمًّىٰ وَلِعَلَّكُمْ تَعْقِلُونَ
Artinya	Dialah yang menciptakan kamu dari tanah kemudian dari setetes mani, sesudah itu dari segumpal darah, kemudian dilahirkannya kamu sebagai seorang anak, kemudian (kamu dibiarkan hidup) supaya kamu sampai kepada masa (dewasa), kemudian (dibiarkan kamu hidup lagi) sampai tua, di antara kamu ada yang diwafatkan sebelum itu. (kami perbuat demikian) supaya kamu sampai kepada ajal yang ditentukan dan supaya kamu memahami(nya)
Hadis	

2. Identitas Peneliti

Nama	Peran	Tugas
Nur Hasanah	Ketua Penelitian	Mengkoordinir pelaksanaan penelitian

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

Tuti Handayani	Anggota 1	Mengkoding dan mengolah data
Mega Nawang Ulan	Mahasiswa 1	Membantu mengumpulkan data dan mengkoding data
		Membantu mengumpulkan data dan mengkoding data

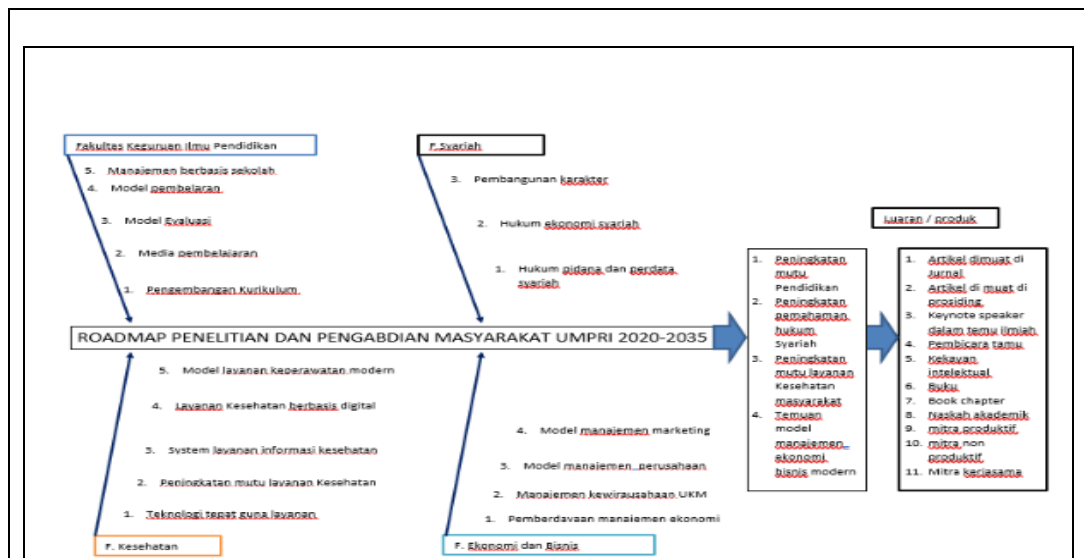
3. Mitra Penelitian

Institusi	Nama mitra	Kepakaran	e-mail dan no WA
-	-	-	-

4. Luaran dan Target capaian


Tahun	Jenis Luaran
1	Prosiding internasional/ jurnal scopus
1	Jurnal nasional (sinta 1-4)
1	HKI

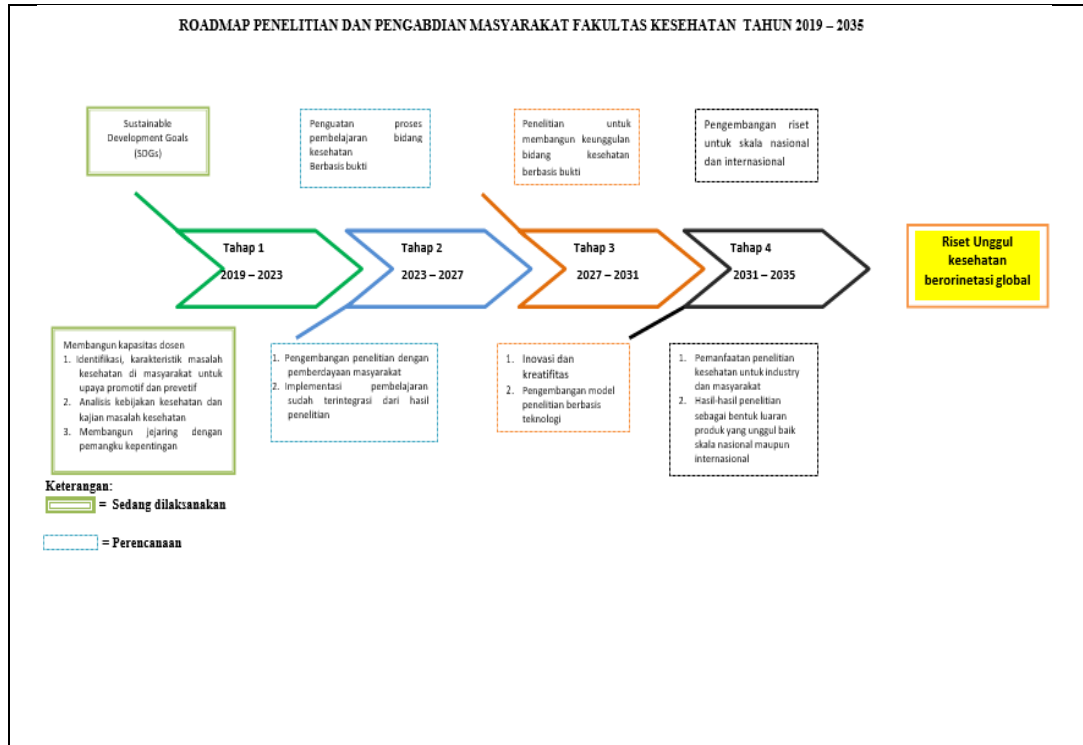
5. Roadmap Universitas



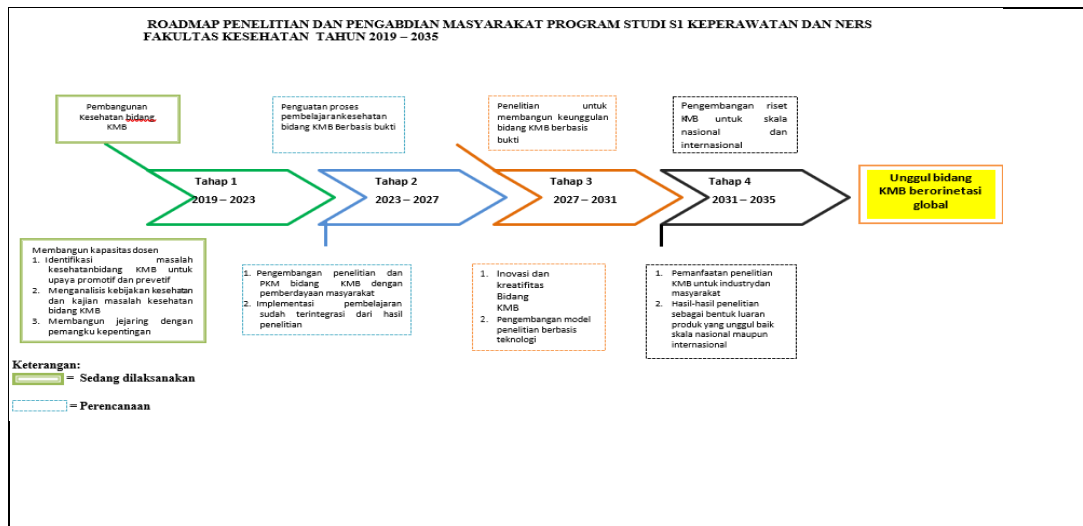
6. Roadmap Fakultas

--


	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
FORMULIR SPMI		Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

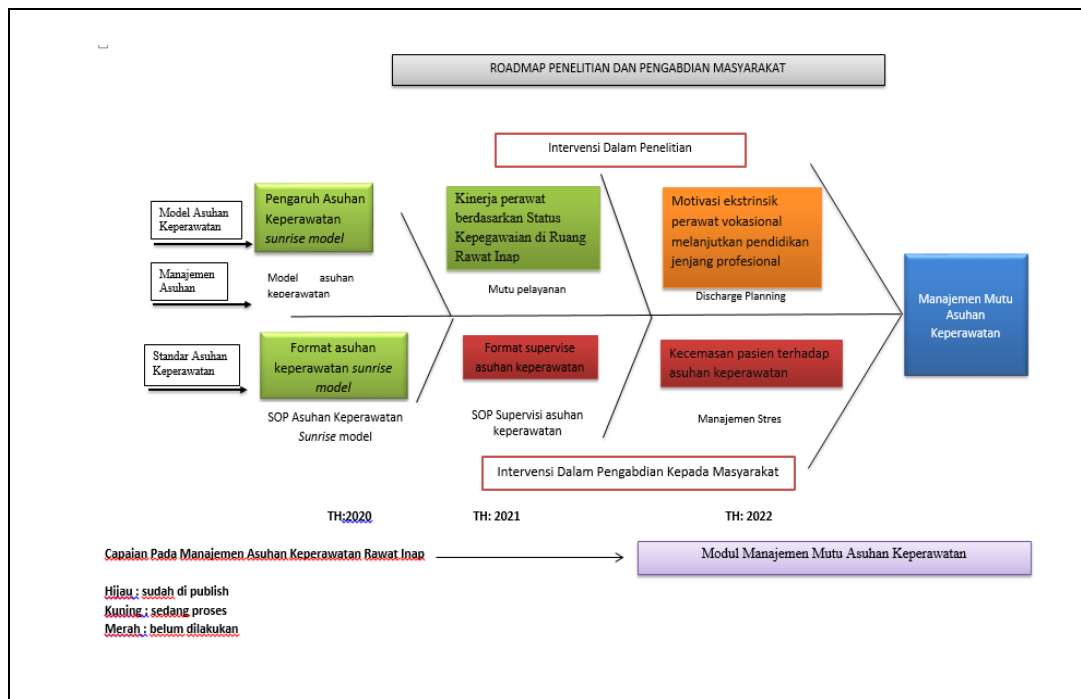


7. Roadmap Prodi



8. Roadmap dosen

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
FORMULIR SPMI		Revisi	01
		Halaman	1 dari 1






9. Anggaran Penelitian

NO	URAIAN	SATUAN	VOLUME	JUMLAH
1	Honor peneliti	1	Rp 1.500.000,00	Rp 1.500.000,00
2	Belanja barang habis pakai	1	Rp 3.000.000.00	Rp 3.500.000.00
3	Biaya perjalanan (survey, ambil data, transpot)	10	RP 300.000,00	Rp 3,000,000,00
4	Publikasi	1	Rp 1.000,000,00	Rp 1.000,000,00
5	Lain-lain	1	Rp 1.000.000,00	Rp 1.000.000,00
	Jumah			Rp 10.000.000,00

10. Halaman pengesahan

HALAMAN PENGESAHAN


	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

Judul Penelitian	: hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rsu permata hati way jepara lampung
1. Bidang Penelitian	: Kesehatan/Keperawatan
2. Ketua Peneliti	
a. Nama lengkap	: Ns. Nur Hasanah, S.Kep.,M.M.R
b. NIDN	:
c. Jabatan /golongan	: Asisten Ahli
d. Program Studi	: S1 Keperawatan
e. No Hp	: 0812 8505 1202
3. Anggota Peneliti 1	
Nama lengkap	: Ns. Tuti Handayani, M.Kep
5. Lokasi Peneliti	: RSUD PERMATA HATI WAY JEPARA LAMPUNG
6. Jumlah biaya yang diusulkan	: Rp.10.000.000
Pringsewu, Juni 2024 Mengetahui	
Dekan FKes,  Elita Nuryati, M.Epid,Ph.D NIDN. 0215117601	Kepala LPPM UMPRI  Borwan Adiputra, M.Pd., Kons. NIDN. 0215108601

4. Isi Penelitian

a. Abstrak

Hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari pemakai jasa pelayanan kesehatan. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Permata Hati Way Jepara Tahun 2023. Subjek penelitian adalah pasien rawat inap RSUD Permata Hati Way Jepara dengan objek penelitian mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Jumlah sampel 77 responden yang diambil menggunakan tehnik purposive sampling. Analisa data menggunakan rumus distribusi frekuensi dan uji chi square. Hasil Penelitian menunjukkan distribusi frekuensi

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

mutu pelayanan kesehatan (80,5%) menyatakan dengan kategori baik. Kepuasan responden (75,3%) menyatakan puas dan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Permata Hati Way Jepara Tahun 2023 dengan p value: 0,043 dan $r = 0,661$. Diharapkan pihak rumah sakit sering mengevaluasi tingkat mutu pelayanan kesehatan secara rutin dan kepuasan pasien dengan menyediakan kotak saran.

b. Key word

Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

c. Latar Belakang

Pada pelayanan kesehatan mencakup semua layanan yang berhubungan pengobatan, diagnosis penyakit, pemeliharaan, pemulihan dan promosi kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik berarti dapat memberikan pelayanan yang aman, berkualitas tinggi, dan efektif kepada pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan dengan didukung oleh sumber daya yang dan fasilitas yang memadai. Kesehatan yang baik adalah hal yang sangat penting dalam pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan dan mengurangi angka kemiskinan (WHO, 2017).

Tingkat Kepuasan Pasien pada beberapa Rumah Sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 22% dari 7.237 kunjungan pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi yang dapat menyembuhkan pasien (komunikasi terapeutik). Pada Rumah Sakit di Aceh terdapat responden yang memiliki bukti fisik dalam keadaan baik sebanyak 61 (64,9%) dan 11 (11,7%) dengan keadaan yang tidak baik pada posisi puas. Sedangkan untuk pasien yang merasa tidak puas dengan bukti fisik yang baik sebanyak 5 (5,3%), dan yang bukti fisiknya tidak baik sebanyak 17 (18,1%). Sedangkan di Rumah Sakit Surabaya menunjukkan bahwa sebanyak 68,8% mengatakan mutu pelayanan cukup baik. Sedangkan pada kepuasan pasien sebanyak 56,2% menyatakan cukup puas dengan pelayanan kesehatan Depkes (2016). Survei di RSAM Bandar Lampung didapatkan hasil kepuasan pasien terhadap layanan dokter 81,5%, terhadap pelayanan perawat 76,1%, terhadap lingkungan fisik 50,3%. 69,8 % pasien rawat inap merasa puas dan akan kembali memanfaatkan pelayanan bila dikemudian hari membutuhkan pelayanan yang sama sesuai dengan mutu pelayanan yang diberikan (Zalius et al., 2023).

d. Metode

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* (potong lintang) adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*). Artinya, setiap subjek penelitian hanya diobservasi sekaligus dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter subjek pada saat penelitian (Notoatmodjo, 2014).

e. Hasil

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

1. Hasil Analisa Univariat

Karakteristik Responden ruang rawat inap di RSUD Permata Hati Responden dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang menjalankan rawat inap di RSUD Permata Hati yang berjumlah 77 responden.

a. Jenis kelamin

Tabel 1
Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di ruang rawat inap RSUD Permata Hati

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Perempuan	40	51.9
Laki – laki	37	48.1
Total	77	100.0

Berdasarkan tabel diketahui bahwa responden dengan karakteristik jenis kelamin perempuan sebanyak 40 (51,9%) dan karakteristik responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 37 (48,1%). Dari data diatas didapatkan bahwa responden pasien rawat inap yang berjenis kelamin perempuan adalah yang terbanyak.

b. Usia

Tabel 2
Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan usia di ruang rawat inap RSUD Permata Hati

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
12 – 25	30	39.0
26 – 45	33	42.9
46 – 65	14	18.2
Total	77	100.0

Berdasarkan tabel diketahui bahwa responden dengan karakteristik usia remaja 12 – 25 sebanyak 30 responden (39,0%), usia dewasa 26 – 45 sebanyak 33 responden (42,9%) dan usia lansia 46 – 65 sebanyak 14 responden (18,2%). Dari data diatas didapatkan hasil bahwa responden pasien rawat inap dengan karakteristik usia 26-45 tahun adalah yang terbanyak.

c. Pendidikan

Tabel 3
Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan pendidikan di ruang rawat inap RSUD Permata Hati

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
SD	12	15.6
SMP	15	19.5
SMA	38	49.4
Perguruan Tinggi	12	15.6
Total	77	100.0

Berdasarkan tabel diatas diketahui responden dengan karakteristik pendidikan SD sebanyak 12 responden (15,6%), SMP sebanyak 15 responden (19,5%), SMA

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

sebanyak 38 responden (49,4%) dan perguruan tinggi sebanyak 12 responden (15,6%). Dari data diatas dapat diketahui bahwa responden dengan karakteristik pendidikan SMA adalah yang terbanyak.

Distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan ruang rawat inap di RSU Permata Hati Way Jepara Tahun 2023

Tabel 4
Distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSU Permata Hati Way Jepata Tahun 2023

No.	Mutu Pelayanan	Jumlah	Presentase
1.	Kurang Baik	15	19,5%
2.	Baik	62	80,5%
Jumlah			

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui dari 77 responden dengan hasil mutu pelayanan baik sebanyak 62 responden (80,5%), dan mutu pelayanan kurang baik sebanyak 15 responden (19,5%).

Distribusi frekuensi kepuasan pasien ruang rawat inap di RSU Permata Hati Way Jepara Tahun 2023

Tabel 5
Distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Permata Hati Way Jepara Tahun 2023


No.	Kepuasan Pasien	Jumlah	Presentase
1.	Kurang Puas	19	24,7%
2.	Puas	58	75,3%
Jumlah			

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 77 responden lebih banyak pasien yang menyatakan puas sebanyak 58 responden (75,3%), dan yang menyatakan kurang puas sebanyak 19 responden (24,7%).

2. Hasil Analisa Bivariat

Tabel 6
Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di RSU Permata Hati Way Jepara Tahun 2023

Mutu Pelayanan	Kepuasan				Total	P value	OR
	Kurang Puas		Puas				
	n	%	n	%			
Kurang baik	7	46,7	8	53,3	15	100	3,646
Baik	12		50		62	0,043	(1,105–12,034)

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

		19	80	10
		,4	,6	0
Total	19	24	58	75
		,7	,3	0

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dari 15 responden (19,5%) yang menyatakan mutu pelayanan kurang baik terdapat 7 responden (46,7%) yang tidak puas atas pelayanan dan 8 responden (53,3%) yang menyatakan puas, sedangkan 62 responden yang menyatakan mutu pelayanan baik terdapat 12 responden (19,4%) yang tidak puas dengan pelayanan yang diterima dan 50 responden (80,6%) menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima.

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden ruang rawat inap di RSUD Permata Hati

Berdasarkan hasil penelitian diketahui karakteristik frekuensi responden mutu pelayanan kesehatan rawat inap di RSUD Permata Hati Way Jepara cukup baik berdasarkan jenis kelamin perempuan lebih banyak dengan jumlah 40 responden (51,9%), karakteristik berdasarkan usia dewasa/produktif sebanyak 33 responden (42,9%) dan karakteristik berdasarkan pendidikan SMA sebanyak 38 responden (49,4%).

2. Distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan ruang rawat inap di RSUD Permata Hati Way Jepara Tahun 2023

Berdasarkan hasil analisa data diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden menyatakan mutu pelayanan kurang baik sebanyak 15 responden (24,7%), dan mutu pelayanan baik sebanyak 62 responden (80,5%). Hasil ini menunjukkan bahwa responden menyatakan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit mereka anggap sebagian besar sudah baik dari yang mereka harapkan. Hasil ini juga tidak jauh beda dengan survey awal yang telah dilakukan dimana sebagian besar responden menyatakan mutu pelayanan yang mereka terima sudah baik.

3. Distribusi frekuensi kepuasan pasien ruang rawat inap di RSUD Permata Hati Way Jepara Tahun 2023


Berdasarkan hasil analisa data diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan sebanyak 19 responden (24,7%), yang menyatakan puas sebanyak 58 responden (75,3%), hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas atas pelayanan yang mereka terima atau dengan kata lain pelayanan yang mereka terima cukup sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Hasil ini juga tidak jauh berbeda dengan hasil prasurvey dimana sebagian besar responden juga menyatakan puas atas pelayanan yang mereka terima.

4. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di RSUD Permata Hati Way Jepara Tahun 2023

Berdasarkan hasil analisa data diperoleh hasil uji *chi square* dengan nilai *p value*: $0,043 < \alpha: 0,05$ dan $r = 0,661$ yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Permata Hati Way Jepara Tahun 2023.

B. Kesimpulan

- Berdasarkan hasil penelitian diketahui karakteristik frekuensi responden mutu pelayanan kesehatan rawat inap di RSUD Permata Hati Way Jepara cukup baik berdasarkan jenis kelamin perempuan lebih banyak dengan jumlah 40 responden (51,9%), karakteristik berdasarkan usia dewasa/produktif sebanyak 33 responden (42,9%) dan karakteristik berdasarkan pendidikan SMA sebanyak 38 responden (49,4%).
- Berdasarkan hasil penelitian diketahui distribusi frekuensi mutu pelayanan ruang rawat inap RSUD Permata Hati Way Jepara responden menyatakan baik.

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien ruang rawat inap RSUD Permata Hati Way Jepara menyatakan puas.
4. Terdapat hubungan signifikan dengan pola hubungan yang positif antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di RSUD Permata Hati Way Jepara Tahun 2023. Sehingga semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien rawat inap, maka semakin bertambah kepuasan pasien.

C. Daftar Pustaka

- Annisa, N. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Tk. IV Madiun Tahun 2017. *Stikes Bhakti Huasada Mulia Madiun. Skripsi.*
- Budiman, M. E. A., Mardijanto, S., & Astutik, E. E. (2021). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Klinik Kabupaten Jember. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis, 15*(2), 73–84.
- Burhanuddin, N. (2016). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *PERENNIAL, 12*(1), 41–46.
- 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, 6*(1), 50–63.
- Gaurifa, I. S. (2014). *Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Gunungsitoli Kabupaten Nias Tahun 2014.* Universitas Sumatera Utara.
- Gde Muninjaya, A. A. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2.* Jakarta. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata.* Anak Hebat Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=yz8KEAAAQBAJ>
- Kemkes, R. I. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.* Jakarta.
- Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit.* (2020). Penerbit Tangga Ilmu. <https://books.google.co.id/books?id=I8ELEAAAQBAJ>
- Negara, P. M. P. A. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.* Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Metode penelitian kesehatan edisi. Revisi.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam, N. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 3.* Salemba Medika, Jakarta.
- Nurul Hidayatun Jalilah, S. S. T. M. K., & Ruly Prapitasari, S. S. T. M. K. (2021). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan.* Penerbit Adab. <https://books.google.co.id/books?id=OXMTEAAAQBAJ>
- Organization, W. H. (2017). *Monitoring health for the SDGs. Sustainable Development Goals.* Geneva: World Health Organization.
- Pohan, I. S. (2019). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan*

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG	Kode/No	UMPRI/LPPMform/05/01
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 1

penerapan.

- Purwoastuti, E., & Walyani, E. S. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta, Pustaka Baru Press.
- Puspitasari, D., Marsepa, E., & Haeriyah, S. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. Penerbit NEM.
- Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI*.
- Siregar, S. (2017). *Statistik parametrik untuk penelitian*.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551.
- Zalius, M. F., Reflita, R., Bahar, I., Efitra, E., & Suhaimi, S. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne Lantai 3 RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. *Jurnal Keperawatan Sehat Mandiri*, 1(1), 51–62.

5. Publikasi Penelitian

Jenis Publikasi	Nama Jurnal	Link
Jurnal	SJNH	https://ejournal.umpri.ac.id/index.php/SJNH/article/view/2321
		-