



**STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN COVID-19  
DI RUMAH SAKIT PANTI RAHAYU  
PURWODADI GROBOGAN  
JAWA TENGAH**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar**

**Sarjana Keperawatan**

**MARYATI**

**2003018**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM  
YOGYAKARTA TAHUN 2022**

**NASKAH PUBLIKASI**

**STUDI DESKRIPTIF TINGKAT STRES PERAWAT DI RUANG  
PERAWATAN COVID-19 RS PANTI RAHAYU  
PURWODADI GROBOGAN**

Disusun oleh

MARYATI

2003018

Telah melalui sidang skripsi pada 8 Februari 2022

**Ketua Penguji**



Wayan Sudharta, S.Kep.,  
NS., M.Kep

**Penguji I**



Nurlia Ikaningtyas,  
M.Kep., Sp.KMB

**Penguji II**



Vivi Retno Intening,  
S.Kep, Ns, MAN

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan  
STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta



  
Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS.

**COVID-19 PATIENT SATISFACTION LEVEL AT PANTI RAHAYU  
PURWODADI HOSPITAL GROBOGAN, CENTRAL JAVA**

Maryati<sup>1</sup>, Vivi Retno Intening<sup>2</sup>,

**ABSTRACT**

**Background:** Covid-19 is a serious challenge, especially for the hospital industry in Indonesia, to continue to improve services to protect patients. The existence of the Covid-19 policy in the form of screening, service procedures, and changing service process flows are thought to also affect patient satisfaction.

**Objective:** to determine the level of satisfaction of Covid-19 patients at Panti Rahayu Purwodadi Hospital Grobogan, Central Java.

**Methods:** The design of this study is quantitative analytic with a retrospective approach. Sampling using purposive sampling with 94 respondents. The measuring instrument uses a questionnaire with 25 statements.

**Results:** The results of the study showed that the satisfaction level of patients who stated that they were very satisfied was 74 people (78.7%) and the satisfaction level of patients who stated that they were satisfied was 20 people (21.3%).

**Conclusion:** The satisfaction level of covid 19 patients at Panti Rahayu Hospital is the majority very satisfied.

**Suggestion:** Hospitals increase the alertness of doctors and nurses in providing opportunities for patients to ask questions and respond to patient complaints and complete infrastructure suggestions to support patient care.

**Keywords:** Patient satisfaction – covid 19 - Hospital  
xvi + 66 pages + 9 Tables + 2 Schematics + 16 attachments

**Bibliography:** 59,2011-2020

<sup>1</sup>Student of Bachelor of Nursing, Bethesda Institute for Health Sciences

<sup>2</sup>Lecturer at Nursing Program, Bethesda Institute for Health Sciences

# TINGKAT KEPUASAN PASIEN COVID-19 DI RUMAH SAKIT PANTI RAHAYU PURWODADI GROBOGAN JAWA TENGAH

Maryati<sup>1</sup>, Vivi Retno Intening<sup>2</sup>,

## ABSTRAK

**Latar Belakang** : Covid-19 menjadi tantangan serius, khususnya bagi industri rumah sakit di Indonesia, untuk terus meningkatkan pelayanan demi melindungi pasiennya. Adanya kebijakan Covid-19 berupa screening, prosedur pelayanan, serta alur proses pelayanan yang berubah diduga juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

**Tujuan** : mengetahui tingkat kepuasan pasien Covid-19 di Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi Grobogan Jawa tengah.

**Metode**: Desain penelitian ini adalah analitik kuantitatif dengan pendekatan retrospektif. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan 94 responden. Alat ukur menggunakan kuesioner dengan 25 pernyataan.

**Hasil**: sangat puas sebanyak 74 orang (78,7%) dan tingkat kepuasan pasien yang menyatakan puas sebanyak 20 orang (21,3%).

**Kesimpulan** : tingkat kepuasan pasien covid 19 di RS Panti Rahayu adalah mayoritas sangat puas.

**Saran** : RS meningkatkan kesigapan dokter dan perawat dalam memberikan kesempatan pasien untuk bertanya dan menanggapi keluhan pasien serta melengkapi saran prasarana untuk menunjang pelayanan pasien.

**Kata kunci** : Kepuasan pasien – covid 19 - Rumah Sakit  
xvi + 66 hal + 9 Tabel + 2 Skema + 16 lampiran

**Kepustakaan** : 59, 2011-2020

<sup>1</sup>Mahasiswa Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen Prodi Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

## PENDAHULUAN

Covid-19 menjadi tantangan serius, khususnya bagi industri rumah sakit di Indonesia, untuk terus meningkatkan pelayanan demi melindungi pasiennya. Adanya kebijakan Covid-19 berupa screening, prosedur pelayanan, serta alur proses pelayanan yang berubah diduga juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Survey awal yang dilakukan pada tanggal 14 Juni 2021 di RS Panti Rahayu Purwodadi, dengan wawancara terhadap 10 pasien rawat inap di isolasi, didapatkan hasil 3 dari 10 orang mengatakan kualitas pelayanan yang diberikan dalam pelayanan di ruang isolasi sudah baik dan merasa puas, 2 responden mengaku pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan, seperti tenaga kesehatan ramah dan mendengarkan keluhan penyakit saya dengan perhatian, sedangkan 2 responden mengatakan kualitas pelayanan kurang baik dan 3 responden merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan, seperti kurang menjelaskan penyakit yang diderita pasien secara detail dan kurang menjelaskan obat yang diberikan kepada pasien. Sejalan dengan latar belakang masalah di atas, peneliti ingin meneliti secara menyeluruh tentang "tingkat kepuasan pasien Covid-19 di Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi Grobogan Jawa tengah".

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah analitik kuantitatif dengan pendekatan *retrospektif*. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan 94 responden. Alat ukur menggunakan kuesioner dengan 25 pernyataan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil

#### 1. Karakteristik responden

##### a. Usia

Tabel 5  
Distribusi frekuensi berdasarkan usia responden

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1.	17-25 tahun	19	20.2
2.	26-35 tahun	22	23.4
3.	36-45 tahun	18	19.1
4.	46-55 tahun	35	37.2
<b>Jumlah</b>		94	100.0

Sumber: data primer 2021

Analisis:

Tabel 5. Menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 46-55 tahun sebanyak 35 orang (37,2%) dan paling sedikit

berusia 36-45 tahun sebanyak 18 orang ( 19,1%).

b. Jenis kelamin

Tabel 1  
Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin responden

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Laki-laki	36	38.3
2.	Perempuan	58	61.7
<b>Jumlah</b>		94	100.0

Sumber: data primer 2021

Analisis:

Tabel 6. Menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 58 orang (61,7%) dan paling sedikit jenis kelamin laki-laki sebanyak 36 orang ( 38,3%).

c. Pendidikan

Tabel 2  
Distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
1.	SD	4	4.3
2.	SMP	1	1.1
3.	SMA	21	22.3
4.	PT	68	72.3
<b>Jumlah</b>		94	100.0

Sumber: data primer 2021

Analisis:

Tabel 7. Menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempunyai Pendidikan perguruan tinggi sebanyak 68 orang (72,3%) dan paling sedikit mempunyai Pendidikan SMP sebanyak 1 orang ( 1,1%).

d. Pekerjaan

Tabel 3  
Distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Tidak bekerja	2	2.1
2.	IRT	5	5.3
3.	PNS	7	7.4
4.	Pegawai swasta	58	61.7
5.	Wiraswasta	6	6.4
6.	Mahasiswa	5	5.3
7.	Petani	1	1.1
8.	Lainnya	10	10.6
<b>Jumlah</b>		94	100.0

Sumber: data primer 2021

Analisis:

Tabel 8. Menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempunyai pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 58 orang (61,7%) dan paling sedikit mempunyai pekerjaan sebagai petani sebanyak 1 orang ( 1,1%).

## 2. Univariat

### a. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Reliability*

Tabel 4

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability*

No	Tingkat kepuasan pasien (dimensi <i>reliability</i> )	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Puas	32	34.0
2.	Sangat puas	62	66.0
<b>Jumlah</b>		94	100.0

Sumber: data primer 2021

Analisis:

Tabel 9. Menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan pasien sangat puas sebanyak 62 orang (66%) dan paling sedikit memiliki tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 32 orang (34%).

### b. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Responsiveness*

Tabel 5

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Responsiveness*

No	Tingkat kepuasan pasien (dimensi <i>Responsiveness</i> )	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Tidak puas	1	1.1
2.	Puas	36	38.3
3.	Sangat puas	57	60.6
<b>Jumlah</b>		94	100.0

Sumber: data primer 2021

Analisis:

Tabel 10. Menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan pasien sangat puas sebanyak 57 orang (60,6%) dan paling sedikit memiliki tingkat kepuasan pasien tidak puas sebanyak 1 orang (1,1%).

### c. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Assurance*

Tabel 6

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Assurance*

No	Tingkat kepuasan pasien (dimensi <i>Assurance</i> )	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Tidak puas	1	1.1
2.	Puas	42	44.7
3.	Sangat puas	51	54.3
<b>Jumlah</b>		94	100.0

Sumber: data primer 2021

Analisis:

Tabel 11. Menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan pasien sangat puas sebanyak 51 orang (78,7%) dan paling sedikit memiliki tingkat kepuasan pasien tidak puas sebanyak 1 orang (1,1%).

### d. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Empathy*

Tabel 7  
Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Empathy*

No	Tingkat kepuasan pasien (dimensi <i>Empathy</i> )	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Puas	45	47.9
2.	Sangat puas	49	52.1
<b>Jumlah</b>		94	100.0

Sumber: data primer 2021

Analisis:

Tabel 12. Menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan pasien sangat puas sebanyak 49 orang (52,1%) dan paling sedikit memiliki tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 45 orang (47,9%).

- e. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Tangible*

Tabel 8  
Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Tangible*

No	Tingkat kepuasan pasien (dimensi <i>Tangible</i> )	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Tidak puas	1	1.1
2.	Puas	40	42.6
3.	Sangat puas	53	56.4
<b>Jumlah</b>		94	100.0

Sumber: data primer 2021

Analisis:

Tabel 13. Menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan pasien sangat puas sebanyak 53 orang (56,4%) dan paling sedikit memiliki tingkat kepuasan pasien tidak puas sebanyak 1 orang (1,1%).

## B. Pembahasan

### 1. Karakteristik responden (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan)

Hasil penelitian, usia responden terbanyak adalah rentang usia 46-55 tahun sejumlah 37,2 % dan yang paling sedikit adalah usia 36-45 tahun 19,1%. Hasil analisis menunjukkan bahwa lebih banyak responden dengan usia 46-55 tahun yaitu sebanyak 37,2 %. Usia ini mempengaruhi pola perilaku seseorang, dengan orang yang lebih muda cenderung lebih kritis terhadap layanan medis yang diberikan, sementara pasien yang lebih tua memberi tahu profesional kesehatan tentang evolusi kesehatan mereka.<sup>1</sup> Jenis kelamin responden terbanyak perempuan sejumlah 61,7 % dan jenis kelamin laki laki sejumlah 38,3%. Hasil analisis menunjukkan lebih banyak responden jenis kelamin perempuan sebanyak 61,7%. Jenis kelamin merupakan salah satu faktor demografi yang mempengaruhi kepuasan pasien.<sup>4</sup> Hal ini sesuai dengan temuan sebelumnya bahwa gender mempengaruhi kepuasan pasien.<sup>2</sup> Pendidikan responden terbanyak adalah perguruan tinggi sebanyak 72,3% dan yang paling sedikit adalah SMP sebanyak



1,1 %. Pendidikan secara teoritis sangat erat kaitannya dengan kesadaran dan pengetahuan manusia, sehingga situasi pendidikan memiliki pengaruh yang besar terhadap pemanfaatan pelayanan medis.<sup>3</sup> Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan rendah dan tinggi dalam hal kepuasan kualitas layanan.<sup>4</sup> Pekerjaan responden yang terbanyak adalah pegawai swasta sebanyak 61,7% dan yang paling sedikit petani sebanyak 1,1 %. Pekerjaan seseorang mencerminkan kedudukan sosial individu atau keluarga dalam masyarakat.

## **2. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Reliability***

Dari tabel 9 diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan pasien sangat puas sebanyak 62 orang (66%) dan yang paling sedikit pasien puas sebanyak 32 orang (34%). Hasil penelitian ini pada dimensi *reliability* terlihat bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan rawat inap isolasi covid 19 di rumah sakit Panti Rahayu. *Reliability* mencakup pemberian layanan 24 jam yang segera, cepat dan akurat serta memuaskan. Hal ini terlihat perawat dalam penelitian ini selalu menjelaskan mengenai tindakan, prosedur dan meminta persetujuan kepada pasien sebelum melakukan tindakan, tetapi belum terlihat bahwa perawat telah melakukan tindakan tepat waktu.<sup>5</sup>

## **3. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Responsiveness***

Dari tabel 10 diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan pasien sangat puas sebanyak 57 orang (60,6%) dan paling sedikit pasien tidak puas sebanyak 1 orang (1,1%). Dalam penelitian ini pada dimensi *responsiveness* pasien merasa puas dengan pelayanan rawat inap isolasi covid RS Panti Rahayu. Namun ada responden menyatakan tidak puas disebabkan petugas keperawatan dalam memberikan pelayanan, kurang dalam memberikan kesempatan pada klien untuk bertanya. Penelitian ini sesuai dengan penelitian di RSUD Lawang yang melibatkan 13 responden (26%) mengatakan puas karena tindakan cepat pada pasien yang membutuhkan.<sup>6</sup> Pada penelitian sebelumnya, responden menyatakan cukup puas disebabkan petugas keperawatan dalam memberikan pelayanan sering menanyakan keluhan pada pasien, kurang dalam memberikan kesempatan pada klien untuk bertanya, sudah cepat tanggap dalam pemberian obat, cukup tanggap dalam menyelesaikan masalah pasien.<sup>7</sup>

## **4. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Assurance***

Dari tabel 11 diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan pasien sangat puas sebanyak 51 orang (78,7%) dan paling sedikit

pasien tidak puas sebanyak 1 orang ( 1,1%). Pada dimensi *assurance* (jaminan), pasien menunjukkan rasa puas terhadap pelayanan rawat inap isolasi covid 19 di RS Panti Rahayu karena perawat tampak tidak ragu-ragu, berhati-hati dan menginformasikan serta mengevaluasi hasil setiap tindakan yang dilakukan. Dalam penelitian ini ditemukan juga bahwa pasien merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan rawat inap isolasi di rumah sakit Panti Rahayu, khususnya pada dimensi *assurance*. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan responden puas terhadap keterampilan keperawatan sebesar 40% dan penelitian Kaporina, dkk, tingkat kepuasan terhadap pelayanan berdasarkan usia, pekerjaan, pendidikan pada dimensi *assurance* yaitu 52% responden merasa puas terhadap pelayanan rawat inap Ruang B2 THT & Kulit 29 Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang.<sup>8</sup>

**5. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Empathy***

Dari tabel 12 diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan pasien sangat puas sebanyak 49 orang (52,1%) dan paling sedikit pasien puas sebanyak 45 orang ( 47,9%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien menilai petugas telah bersikap ramah dan sopan santun serta memberi salam dan menanyakan keperluan pasien ketika memberikan pelayanan di ruang perawatan isolasi RS Panti Rahayu

**6. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Tangible***

Dari tabel 13 diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan pasien sangat puas sebanyak 53 orang (56,4%) dan paling sedikit pasien puas sebanyak 1 orang ( 1,1%). Pada dimensi *tangible*, pasien menunjukkan rasa puas terhadap pelayanan rawat inap isolasi covid 19 di RS Panti Rahayu. Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya, pada dimensi *tangible* yaitu 39% responden merasa puas terhadap pelayanan rawat inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang.<sup>9</sup> Dalam penelitian ini ditemukan juga bahwa pasien merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan rawat inap di rumah sakit ini, khususnya pada dimensi *tangibility*. Hal ini disebabkan oleh banyaknya keluhan pasien mengenai perawat yang tidak menggunakan jam tangan saat menghitung tetesan infus. Penggunaan jam tangan saat mengukur tetesan infus adalah hal yang wajib dilakukan agar cairan infus yang diberikan dapat sesuai dengan dosis, sehingga tidak menimbulkan kesalahan yang berdampak pada kesehatan pasien.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

1. Distribusi frekuensi responden sebagian besar adalah berusia 46-55 tahun sebesar 35 orang (37,2%), berjenis kelamin wanita sebesar 58 orang (61,7%), memiliki pendidikan perguruan tinggi sebesar 68 orang (72,3%) dan memiliki pekerjaan menjadi pegawai swasta sebesar 58 orang (61,7%).
2. Tingkat kepuasan pasien covid 19 berdasarkan dimensi *Reliability*, sangat puas 66% dan puas 34%.
3. Tingkat kepuasan pasien covid 19 berdasarkan dimensi *Responsiveness*, sangat puas 60,6% , puas 38,3% dan tidak puas 1,1%.
4. Tingkat kepuasan pasien covid 19 berdasarkan dimensi *Assurance*, sangat puas 54,3% , puas 44,7% dan tidak puas 1,1%.
5. Tingkat kepuasan pasien covid 19 berdasarkan dimensi *Empathy*, sangat puas 52,1% dan puas 47,9%.
6. Tingkat kepuasan pasien covid 19 berdasarkan dimensi *Tangible*, sangat puas 56,4% , puas 42,6% dan tidak puas 1,1%.

### **B. Saran**

Bagi Rumah Sakit Panti Rahayu:

RS meningkatkan kesigapan dokter dan perawat dalam memberikan kesempatan pasien untuk bertanya dan menanggapi keluhan pasien serta melengkapi sarana/fasilitas jam disetiap kamar pasien agar dapat digunakan untuk menghitung TTV.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

1. Dr. Tri Siswiyati, M. Kes, selaku direktur rumah sakit Panti Rahayu Purwodadi.
2. Ibu Vivi Retno Intening, S.Kep., Ns., MAN, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta, sekaligus dosen pembimbing yang telah bersedia membantu dan membimbing dalam pembuatan skripsi serta memberikan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi.
3. Ibu Rodhiyah, S.Kep, Ns, selalu kepala bagian keperawatan rumah sakit Panti Rahayu Purwodadi.
4. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.MB, selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
5. Ibu Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS, selaku Ketua Prodi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
6. Ibu Ignasia Yunita Sari, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Koordinator Skripsi Prodi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.

7. Seluruh staf perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah membantu dalam penyediaan buku-buku dalam penyusunan skripsi.
8. Suami dan anak-anak yang mendukung proses pembuatan skripsi dan dukungan doanya.
9. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu, atas bantuannya baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Budiman, A. 2014. *Kapitasi Selektif Kuesioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Empat.
2. Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra, 2016. *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 4*, ANDI, Yogyakarta.
3. Alrubaiee, Laith. 2012. Exploring the Relationship Between Ethical Sales Behavior, Relationship Quality, and Customer Loyalty. *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 4 No. 1: 7-25.
4. Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., & Kandou, G. D. 2015. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Unsrat*, 5(2).
5. Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R, 2021. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38. <http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>
6. Parasuraman., 2014., *The Behavioral Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.)
7. Ayuningtyas. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit. *Jurnal pendidikan kesehatan*, 4 (2).
8. Ridwan & Anton. 2014. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan*. Vol. 5 No.2, 1 Juli-31 Desember 2014.
9. Kaporina, dkk (2012). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang | Kaporina | *prosiding seminar nasional & internasional*