

HUBUNGAN PROFESIONALISME PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP UTAMA

Yetty Hardianty^{1,3}, Juniar Ernawaty², Febriana Sabrian³

Program Studi Ilmu Keperawatan

Universitas Riau

Email: yetty.hardianty@gmail.com

Abstract

Professional nursing services have the class and quality that providing satisfaction on the needs and desires more than customers or patients expected. This study aimed to find out the relationship of nurse professionalism and patient satisfaction which was designed in descriptive correlational by applying cross-sectional approach. The sample in was 84 respondents taken by using proportionate random sampling technique by fulfilling the inclusion criteria. The instrument used was a questionnaire that the content validity has been tested by three experts. The analyses used were univariate to know the frequency distribution and bivariate using alternative fisher exact test. The research finding showed that there was a relationship between nurse professionalism and patient satisfaction with p value $(0,000) < \alpha (0,1)$. Therefore, it can be concluded from the results of patient satisfaction questionnaires in hospitals that to improve the quality of service, evaluation of the professional nurse is needed in order to achieve patient satisfaction and increase the quality of service in hospitals.

Keyword: nurse, patient satisfactoni, professionalism

PENDAHULUAN

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Sedangkan Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan yang didapatkan setelah pengguna layanan mendapatkan pengalaman sesuai yang diharapkannya.

Penelitian Gunawan dan Narsih (2008) di Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk Kabupaten Banggai, tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan, menunjukkan dari 64 responden yang diteliti didapatkan 74,8% tingkat kepuasan belum sesuai harapan. Penelitian Saleh (2012) di RSUD Abdul Wahab Sjahranie, mengatakan bahwa masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat, banyak perawat tidak disiplin, misalnya perawat terlambat masuk kerja, perawat hanya pelaksana yang melakukan rutinitas pekerjaan saja, serta mengutamakan tugas profesi lain dari pada tugas mandiri sebagai perawat, dan masih adanya kasus infus

habis dan flebitis yang hal tersebut bukan ditemukan oleh perawat, tetapi merupakan hasil laporan dari keluarga pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Suryawati, Dhaminto, dan Shaluhiah (2008) menyebutkan bahwa terdapat 52 indikator dalam menilai kepuasan pasien dan 9 indikator di antaranya adalah dari perawat, 9 indikator dari dokter, 6 indikator dari administrasi, dan 7 indikator dari obat-obatan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan keperawatan merupakan salah satu hal yang menjadi indikator penting dalam menentukan kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan keperawatan dalam menjamin dan memberikan asuhan keperawatan diperlukan adanya sikap profesionalisme (Alfian, 2013). Profesionalisme keperawatan adalah suatu bentuk anggapan seseorang tentang pelayanan profesionalisme yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan berdasarkan ilmu keperawatan berbentuk pelayanan biologis, psikologis, sosiologis spiritual yang komprehensif yang ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik dalam keadaan sehat maupun sakit yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia (Kusminarti, 2013).

Penelitian Peluw (2007) dalam Wijaya dan Rantung (2015) menggambarkan adanya

persepsi yang negatif seperti tindakan yang kurang tepat, kurang terampil, kurang komunikasi dengan pasien dan kurang cepat menanggapi keluhan pasien. Maka dari itu sikap profesionalisme perawat sangat diperlukan dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien.

Profesionalisme dalam keperawatan pada dasarnya adalah pemahaman tentang adanya suatu landasan ilmiah yang spesifik dan menjadi dasar pada praktik keperawatan, disertai dengan adanya kemampuan tenaga keperawatan untuk melaksanakan praktik keperawatan tersebut dan diterapkan untuk kesejahteraan manusia, sedangkan pelayanan keperawatan profesionalisme pada dasarnya memberi penekanan pada kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada masyarakat (Saragih, 2013). Karakteristik keperawatan profesional menurut Kusnanto (2014) adalah memiliki otoritas (*authority*), akuntabilitas (*accountability*), pengambilan keputusan yang mandiri (*independent decision making*), kolaborasi (*collaboration*), dan pembelaan/dukungan (*advocacy*).

Studi pendahuluan dilakukan di ruang Dahlia yang merupakan ruang rawat inap kelas tiga dengan metode wawancara. Hasil wawancara yang dilakukan kepada pasien yang dirawat di ruang Dahlia, didapatkan 5 dari 10 pasien (50%) mengatakan puas dengan perawatan yang dilakukan oleh perawat di ruang Dahlia, sedangkan 5 pasien (50%) menyatakan kurang puas. Wawancara lebih lanjut, salah seorang pasien mengatakan bahwa terkadang perawat lama memberi respon ketika pasien memberikan keluhan. Pasien lain mengatakan, perawat hanya datang saat jam pergantian dinas untuk melihat pasien. Hal ini tentunya terkait erat dengan profesionalisme perawat.

Secara garis besar terlihat bahwa pada hasil studi pendahuluan, hanya 50% pasien yang merasa puas pada perawatan yang telah diberikan dan masih adanya keluhan tentang pelayanan profesional perawat. Oleh sebab itu, berdasarkan fenomena yang di temui pada studi pendahuluan, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “hubungan profesionalisme perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap utama”.

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya keperawatan manajemen tentang profesionalisme perawat terhadap kepuasan pasien.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian deskriptif korelasi dan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang di ruang rawat inap utama. Dengan jumlah sampel 84 orang yang diperoleh dengan teknik *Propotionate Random Sampling*. Alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner. Analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah analisa univariat dan bivariat dengan uji statistik alternatif *fisher exact test*.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian yang dilakukan tanggal 20 – 23 Januari 2018 di ruang rawat inap utama dengan hasil:

A. Analisis Univariat

1. Karakteristik Responden

Tabel 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden	N	%
Umur		
a. Remaja akhir (17-25 tahun)	2	2,4
b. Dewasa awal (26-35 tahun)	16	19,0
c. Dewasa akhir (36-45 tahun)	24	28,6
d. Lansia Awal (46-55 tahun)	32	38,0
e. Lansia Akhir (56-65 tahun)	10	12,0
Jenis kelamin:		
a. Laki-laki	44	52,4
b. Perempuan	40	47,6

Tabel 1 menunjukkan hasil penelitian pada 84 responden dengan hasil responden terbanyak pada kategori umur adalah lansia awal (46-55 tahun) yaitu dengan jumlah 32 responden (38,0%) dan pada karakteristik jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki dengan jumlah 44 orang (52,4%).

2. Gambaran Profesionalisme Perawat

Tabel 2

Gambaran Profesionalisme Perawat

Profesionalisme Perawat	N	%
Profesional	66	78,6
Kurang profesional	18	21,4
Total	84	100

Tabel 2 menunjukkan hasil penelitian yang dilakukan pada 84 responden dan didapatkan bahwa 66 orang responden dengan persentase 78,6% menilai bahwa perawat bersikap profesional.

3. Gambaran Kepuasan Pasien

Tabel 3

Gambaran Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Persentase (%)
Puas	61	72,6
Kurang puas	23	27,4
Total	84	100

Pada penelitian yang dilakukan pada 84 responden didapatkan hasil sebagian besar yaitu 61 orang responden dengan persentase 72,6% merasa puas.

B. Analisa Bivariat

Analisa bivariat pada penelitian ini menggunakan uji alternatif *fisher exact test* untuk melihat hubungan profesionalisme perawat terhadap kepuasan pasien.

Tabel 4

Hubungan Profesionalisme perawat Terhadap Kepuasan Pasien

Profesionalisme Perawat	Kepuasan Pasien				Total	p value
	Puas		Kurang puas			
	N	%	N	%		
Profesional	58	88,0	8	12,0	66	78,6
Kurang Profesional	3	17,0	15	83,0	18	21,4
Total	61		23		84	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap perawat yang profesional dan merasakan kepuasan ketika dirawat adalah 58 orang (88,0%) dan responden yang menilai perawat kurang profesional dan merasa

kurang puas dalam perawatan adalah 18 orang (21,4%). Hasil uji *fisher exact test* didapatkan $p=0,000$ ($p < 0,1$) artinya H_0 ditolak yaitu terdapat hubungan antara profesionalisme perawat dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

A. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

a. Umur

Hasil penelitian pada 84 orang responden didapatkan responden terbanyak pada kategori umur lansia awal (46-55 tahun) yaitu dengan jumlah 32 responden (38,0%), kemudian selanjutnya dewasa akhir (36-45 tahun) sebanyak 24 orang responden (28,6%), dewasa awal (26-35 tahun) sebanyak 16 orang (19,0%), lansia akhir (56-65 tahun) dengan jumlah 10 orang (12,0%) dan remaja akhir berjumlah 2 orang (2,4%). Seseorang dikategorikan lansia awal apabila berada pada rentang umur 46-55 tahun (Depkes, 2009). Menurut perhitungan menggunakan computer software tertentu didapatkan bahwa 20 dari 61 responden (32%) pasien yang merasa puas adalah pasien dengan golongan umur lansia awal. Menurut analisis peneliti jumlah presentasi terbanyak responden yang puas dan kurang puas berada pada golongan umur yang sama menjadi mungkin karena sebagian besar responden adalah dari golongan lansia awal. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Lestari, Sunarto, dan Kuntari (2016) yang mendapatkan pasien dengan umur lebih dari 25 tahun lebih puas (66,7%) terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sukeji (2011) yang mengatakan bahwa responden yang berumur kurang dari 27 tahun cenderung lebih puas terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang.

Penelitian Sumarjianto (2013) mendukung hasil penelitian ini dengan menyebutkan bahwa sebagian besar pasien (30%) yang berada pada usia lebih 50 tahun mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan di ruang rawat inap RSUD PKU Muhammadiyah Bantul. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Oroh, Rompas, dan Pondagg (2014) yang mengatakan bahwa usia tua (lebih dari 40 tahun) cenderung lebih puas terhadap pelayanan keperawatan (75,3%) ketika dirawat di ruang rawat inap RSUD Noongan Minahasa.

b. Jenis Kelamin

Hasil penelitian yang dilakukan didapatkan dari 84 responden terdapat 44 orang responden (52,4%) berjenis kelamin laki-laki dan 40 orang responden (47,6%) dengan jenis kelamin perempuan. Pengolahan data melalui komputer software tertentu menggunakan *chi square* didapatkan 33 dari 61 responden (54%) yang merasa puas terhadap pelayanan keperawatan adalah pasien laki-laki dan 12 dari 23 responden (52%) yang merasa kurang puas adalah pasien perempuan. Hal ini dijelaskan oleh Robins dan Judge (2008) bahwa wanita membutuhkan waktu lebih banyak untuk menganalisis dan menilai suatu hal dibanding pria. Sehingga wanita lebih teliti dalam menilai orang lain termasuk perilaku perawat dalam memberikan perawatan. Penelitian Oroh, Rompas, dan Pondagg (2014) di RSUD Noongan Minahasa juga mendapatkan hasil bahwa responden laki-laki (87,2) lebih puas terhadap pelayanan keperawatan dari pada responden perempuan (60,4%). Sejalan dengan penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Lestari, Sunanto, dan Kuntari (2016) di dapatkan bahwa responden laki-laki (58,3%) lebih

puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan dari pada responden perempuan (41,7%). Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumarjianto (2013) yang mengatakan bahwa sebagian besar responden (30%) yang merasa puas terhadap pelayanan keperawatan adalah responden berjenis kelamin perempuan di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul.

2. **Gambaran Profesionalisme Perawat**

Pada penelitian ini didapatkan hasil 66 orang responden dengan persentase 78,6% menilai perawat memiliki sikap profesional sedangkan 18 orang responden dengan persentase 21,4% menilai perawat kurang profesional. Hal ini menunjukkan bahwa pada penelitian ini sebagian besar pasien menilai bahwa perawat yang bertugas memiliki sikap profesional. Hal ini sejalan dengan penelitian Wijaya dan Rantung (2015) yang menyebutkan bahwa persepsi pasien terhadap kompetensi profesional perawat di rumah sakit Advent Bandung termasuk dalam interpretasi baik. Penelitian lain dari Sari (2010) menyebutkan bahwa faktor *predisposing* yang meliputi: umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status kepegawaian, status perkawinan, masa kerja, pengetahuan dan sikap ada hubungan dengan profesionalisme perawat. Pada penelitian ini terdapat 18 orang responden (21,4%) menilai perawat pada kategori kurang profesional didalam ruangan rawat perawat yang bertugas memiliki faktor *predisposing* yang berbeda-beda dan selain itu profesionalisme perawat memiliki nilai *mean* yang besar yaitu 40 agar dikategorikan profesional. Maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Innong (2010) yang menyatakan beberapa cara meningkatkan profesionalisme perawat adalah dengan meningkatkan pendidikan,

lama kerja, motivasi kerja dan juga pelatihan.

3. Gambaran Kepuasan Pasien

Pada penelitian yang dilakukan pada 84 responden didapatkan hasil sebagian besar yaitu 61 orang responden dengan persentase 72,6% merasa puas terhadap perawatan yang diberikan. Maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Anam dan Khusnia (2012) bahwa pada penelitian tersebut jumlah pasien yang merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan Rumah Sakit DKT Mojokerto adalah 18 dari 35 pasien (51,4%). Mendukung penelitian ini, penelitian Arifin dan Lestari (2013) menyebutkan bahwa sebanyak 40 dari 74 responden (54,1%). Penelitian Kurniati (2013) didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan mempengaruhi kepuasan pasien. Sehingga jika kualitas pelayanan belum maksimal maka nilai harapan akan lebih besar dari persepsi kepuasan pasien. Selain itu disebutkan pada penelitian Yuniarti (2016) bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kesiapan dokter ahli, pelayanan perawat, kamar inap, dan kelengkapan medis.

Asumsi peneliti pada penelitian ini tingginya angka kepuasan pasien bisa disebabkan oleh meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan. Sejalan dengan penelitian sebelumnya, penelitian Utami (2013) menyebutkan agar kualitas pelayanan meningkat sehingga kepuasan pasien tercapai perlu dilakukan pembinaan, evaluasi, dan monitoring terhadap petugas kesehatan.

4. Hubungan Profesionalisme Perawat Terhadap Kepuasan Pasien

Penelitian ini menunjukkan ada hubungan profesionalisme perawat terhadap kepuasan pasien. Saat ini setiap rumah sakit berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya dari berbagai aspek agar kepuasan pasien bisa tercapai dan menurut Anjaryani (2009) hal ini merupakan

akuntabilitas rumah sakit agar mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya. Penelitian Mustofa (2008) didapatkan terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Menurut Apriyatmoko dan Sukarno (2013) dalam menjamin kualitas pelayanan keperawatan dalam memberikan asuhan keperawatan diperlukan adanya sikap profesionalisme. Asumsi peneliti perawat yang profesional akan memiliki kinerja yang baik dan berdasarkan penelitian Hafid (2014) menyatakan terdapat hubungan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien. Mendukung penelitian ini, Kalsum (2016) pada penelitian mendapatkan hasil bahwa perilaku *Caring* perawat juga mempengaruhi kepuasan pasien. Selain itu, kepuasan pasien juga ditentukan pada bagaimana penilaian sikap perawat yang dinilai pasien. Semakin baik penilaian pasien terhadap perawat maka angka kepuasan semakin tinggi, ini berdasarkan penelitian Nugrahaningsih (2016). Mendukung penelitian ini, hal lain yang mendukung kepuasan pasien adalah komunikasi terapeutik perawat terhadap pasien menurut penelitian Suhaila dkk. (2017). Berbeda dengan penelitian Krisawardani (2014) yang seharusnya tanggungjawab merupakan salah satu indikator penilaian profesional perawat, penelitiannya mendapatkan hasil bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara tingkat pemenuhan tanggung jawab terhadap profesi dengan tingkat kepuasan pasien.

Melengkapi penelitian sebelumnya, menurut Dewanto (2015) penelitian yang telah dilakukan juga mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan yang salah satunya adalah proses keperawatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang di rawat di Rumah Sakit Kota Batu secara parsial dan stimulan. Penelitian yang dilakukan oleh Butar-Butar dan Simamora (2016) menyatakan semakin

tinggi mutu pelayanan keperawatan yang diberikan maka semakin tinggi ketercapaian kepuasan pasien, penelitian ini juga mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Maka dapat disimpulkan dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan bahwa sikap profesionalisme perawat berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan keperawatan dirumah sakit. Oleh sebab itu, penelitian Kumalasari (2017) mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Mendukung penelitian ini, penelitian Fitia (2017) Terdapat hubungan yang signifikan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien awat inap di Rumah Sakit Rachma Husada Bantul dengan keeratan hubungan sebesar (43,8%).

Pada penelitian ini didapatkan juga 8 orang responden (12,0%) yang menilai perawat profesional tetapi pasien merasa kurang puas. Asumsi peneliti, hal ini terjadi karena penilaian profesional perawat yang dinilai secara umum. Artinya, penilaian pada kuesioner tidak dilakukan untuk perawat secara individual. Sehingga pasien memberikan penilaian yang berbeda pada variabel profesional perawat dan kepuasan pasien.

SIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian terhadap 84 orang responden tentang hubungan profesionalisme perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap utama diketahui bahwa responden terbanyak adalah responden yang berada pada rentang umur 46-55 tahun yaitu 32 responden (38,0%) sedangkan menurut jenis kelamin laki-laki lebih banyak dengan jumlah 44 responden (52,4%) dibanding perempuan. Selanjutnya, pada penelitian ini didapatkan bahwa 66 orang

responden (78,6%) menilai perawat bersikap profesional dan 61 orang responden (72,6%) menilai puas terhadap pelayanan keperawatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menilai perawat profesional dan merasa puas terhadap pelayanan keperawatan adalah 58 orang (88,0%) dan responden yang menilai sikap perawat kurang profesional dan merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan adalah sebanyak 18 orang responden (21,4%). Penelitian ini awalnya menggunakan uji *chi square* tetapi setelah proses pengolahan data maka di dapatkan nilai ekspektasi kurang dari 5 sebesar 25% maka selanjutnya uji yang digunakan adalah uji alternatif *fisher exact test* dengan hasil $p=0,000$ ($p < 0,1$) artinya H_0 ditolak yaitu terdapat hubungan antara profesionalisme perawat terhadap kepuasan pasien.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran diantaranya:

1. Bagi ilmu keperawatan

Diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan acuan pengetahuan baru untuk ilmu perkembangan ilmu keperawatan khususnya tentang profesionalisme perawat dan kepuasan pasien. Sehingga kedepannya profesionalisme perawat dan kepuasan pasien dapat ditingkatkan.

2. Bagi rumah sakit

Dari hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi sumber informasi, evaluasi, serta masukan untuk perbaikan dan kemajuan pelayanan keperawatan khususnya. Selain itu rumah sakit akan sering melakukan evaluasi kepuasan pasien demi meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya.

3. Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan dan data pendukung pada penelitian selanjutnya terkait profesionalisme perawat dan kepuasan pasien.

¹**Yetty Hardianty:** Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Riau, Indonesia.

²**Juniar Ernawaty.S.Kp, M.Kep., M.Ng:** Dosen Bidang Keilmuan Keperawatan Anak Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Riau, Indonesia.

³**Ns. Febriana Sabrian, MPH:** Dosen Bidang Keilmuan Keperawatan Komunitas Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Riau, Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, N. (2013). “Komparasi Pengaruh Kekuatan Budaya Terhadap Tingkat Profesionalisme Perawat Antara RS PKU Muhammadiyah Dengan RSUD Temanggung”. Skripsi. Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo
- Anam, A., Khusnia, I., (2012). Tingkat Kepuasan Pasien dan Keluarga Pada Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit DKT Mojokerto. *Journal Majapahit Hospital*, Vol 4, No. 2
- Anjaryani., W., D. (2009). “Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugu Rejo Semarang”. Tesis. Program Studi Magister Promosi Kesehatan Kajian Sumberdaya Manusia Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang
- Association of Registered Nurses of Newfoundland and Labrador (ARNNL). (2014). *Professionalism and the Registered Nurse*. St Jhon’s: Author. Diperoleh pada tanggal 26 Oktober 2017 dari https://www.arnnl.ca/sites/default/files/documents/ID_Professionalism_and_the_Registered_Nurse_0.pdf
- Badan Pusat Statistik. 2015. Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) Tahun 2014: Sub Direktorat Statistik Rumah Tangga. Jakarta. Diperoleh pada tanggal 23 Januari 2018 dari <https://microdata.bps.go.id/mikrodata/index.php/catalog/631>
- 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*, Vol.6 No.1
- Fitia, L. (2017). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Rachma Husada Bantu*. Skripsi. Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jendral Achmad Yani Yogyakarta
- Innong, A, (2010). “Gambaran Kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Maritengngae Kabupaten Sidrap.” Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Baramuli
- Kalsum, U. (2016) “Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati”. Skripsi. Peminatan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta. Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2016). *Informasi APBN 2017*. Direktorat Penyusunan APBN. Jakarta. Direktorat Jenderal Anggaran.
- Kumalasari, E. (2017). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di Rsud Dr. Loekmono Hadi Kudus*. Skripsi. Program Studi SI Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Cendekia Utama Kudus
- Kurniati. (2013) “Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar”. Skripsi. Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanudin
- Kusminarti, R. (2013). “Pengaruh Persepsi Tentang Profesionalisme, Komunikasi

- Dalam Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar*". Tesis. Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kusnanto. (2014). *Pengantar Profesi dan Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC
- Mustofa, A. (2008). Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pku Muhammadiyah Temanggung. *Jurnal Keperawatan*, Vol 1, No 2
- Nugrahaningsih, W. (2016) "*Hubungan Sikap Perawat dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Bangsal Pavilliun RSUD Salatiga*". Skripsi. Program Studi S-1 Keperawatan, STIKES Kusuma Husada Surakarta
- Nursalam (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika
- Oroh, M, E., Rompass, S., Pondagg, L. (2014). "*Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Diruang Interna RSUD Noongan*". Skripsi. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Pohan, I. S., (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Cetakan Pertama*. Jakarta: EGC
- Robbins & Judge, T.A. (2008). *Perilaku organisasi*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat
- Saleh, Z., (2012). *Pengaruh ronde keperawatan terhadap kepuasan kerja perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda*. Tesis. Pascasarjana Universitas Indonesia Depok. Diperoleh pada tanggal 8 September 2017 dari: <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20304992-T30701%20-%20Pengaruh%20ronde.pdf>
- Saragih, R. (2013). Profesionalisme Keperawatan dalam Lingkup Keperawatan Medikal Bedah Yang diselenggarakan di Rumah Sakit. *Jurnal FIK Darma Agung*, Vol 1, hal. 1- 4.
- Sari, I. (2010). "*Hubungan Faktor Predisposing Pelaksana Asuhan Keperawatan Terhadap Profesionalisme Perawat Di Rsud Kabupaten Aceh Singkil Tahun 2010*". Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara Medan
- Suhaila, E., Susanto., Kusumo., M. P. (2017). "*Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Bedah Sentral Rsud Kota Yogyakarta*". Tesis. Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Sukei, N. (2011). "*Hubungan Caring Perawat Dengan Pemenuhan Rasa Aman Pasien Di Ruang Rawat Inap Rs Islam Sultan Agung Semarang*". Tesis. Program Magister Ilmu Keperawatan Kekhususan Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan
- Sumarjianto. (2013). "*Hubungan Kualitas Penerapan Nilai-Nilai Profesional Dalam Model Praktik Keperawatan (MPKP) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Kelas III RSU PKU Muhammadiyah Muhammadiyah Bantul*". Skripsi. Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta
- Suryawati, C., Dharminto, Shaluhiah, Z. (2008). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol 09 , No 04, Hal 177 – 184
- Utami., Y.T. (2013). "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Tpprj Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang Tahun 2013*". Karya Tulis Ilmiah. Universitas Dian Nuswantoro Semarang.

Wijaya., M. A., & Rantung, G. A. (2015). *“Persepsi Pasien Terhadap Perawat Profesional”*. Skripsi. Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Advent Indonesia

Yunianti. (2016). *“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit”*. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta