

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT

*(Quality Relationship of Nursing Service with Patient Satisfaction in Inpatient Room General Hospital)*

*Jahirin<sup>1</sup>, Riska Nurjanah<sup>2</sup>*

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bale Bandung

Email : [jahirin1964@unibba.ac.id](mailto:jahirin1964@unibba.ac.id)

### ABSTRACT

Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan bersifat publik dituntut mampu melakukan pelayanan keperawatan yang melalui standar pelayanan minimal yang berorientasi pada kepuasan pasien melalui peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Adapun penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan Pasien diruang rawat inap Rumah Sakit. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel 94 responden dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket. Hasil penelitian didapatkan bahwa mutu pelayanan keperawatan kurang baik (10,6%), cukup/netral (20,2%), baik (62,8%), dan sangat baik (6,4%), sedangkan kepuasan pasien menyatakan kurang puas (18,1%), puas (69,1%), sangat puas (12,8%). Nilai koefisien korelasi dari hasil *spearman rank* sebesar 0,406 dan nilai *P value* 0,001 yakni  $\leq 0,05$  yang berarti  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  diterima, dimana dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Untuk meningkatkan kepuasan pasien maka rumah sakit harus terus dan konsisten meningkatkan mutu pelayanan keperawatan secara menyeluruh dan kesinambungan.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan Keperawatan, Kepuasan pasien

*Hospital as a public health service facility standars was required to be able to provide nursing service through minimum service standars oriented to patient satisaction through improving the quality of nursing servive. The research aims to determine the relationship between the quality of nursing service and patient satisfaction in the Inpatient Room General Hospital of. The research method used was descriptive correlational with a cross sectional approach. The number of sampel was 94 respondens and data collecton was carried out by using a questionnare. The results showed that the quality of nursing service was not good (10.6%), enaugh/neutral (20.2%), good (62.8%), and very good (6.4%), while patient satisfaction stated less satisfied (18.1%), satisfied (69.1%), very satisfied (12.8%). The correlation coefficient value of the spearman rank result was 0.406 and the p-value is 0.001, namely  $\leq 0.05$ , which means that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  was accepted, where it can be concluded that there was positive and significant relationship between the quality of nursing service with patient satisfaction. To increse patient satisfaction, the hospital must continue an consistenly improve the quality of nursing service as a whole and continuously.*

*.Keywords : Qualty of Nursing Service, patient satisfaction*

## 1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi mutu pelayanan merupakan elemen utama di rumah sakit. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan pelayanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Strategi mutu pelayanan keperawatan bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pelayanan keperawatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif melalui standar pelayanan minimal yang berorientasi pada kepuasan pasien. (Amelia T. dkk. 2013).

Mutu merupakan gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat (Supriyanto & Wulandari, 2011 dalam Annii R, 2014).

Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator suatu pelayanan dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien dan menjadi salah satu penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Hal ini terjadi karena perawat atau profesi keperawatan merupakan salah satu tenaga kesehatan dengan jumlah profesi terbanyak, paling depan, paling dekat dengan penderitaan, kesakitan, yang dialami oleh pasien dan keluarganya. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien itu memberi kepuasan atau tidak memuaskan. (Nursalam, 2011 : 295).

Hasil penelitian oleh M Fatkhul Mubin, (2015). Mutu pelayanan keperawatan di Intalasi rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang kategori tinggi adalah 57 responden ( 57 % ), kategori sedang 41 responden ( 41 % ) dan kategori rendah ( 2 % ).

Kepuasan pasien tergantung dengan mutu pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan bermutu oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah

jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, apakah pelayanan yang diterima oleh pasien memuaskan atau mengecewakan. Kepuasan dimulai dari penerimaan, saat di rawat sampai pasien meninggalkan rumah sakit. (Tjiptono dan Diana, 2001).

Tolak ukur yang ditetapkan untuk mengukur keberhasilan layanan yang disediakan di fasilitas kesehatan yaitu dengan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan dalam menerima pelayanan dapat diraih jika pasien atau pelanggan mendapatkan pelayanan menurut apa yang diperlukan dan diinginkan (Singh *et al*, 2013).

Pasien adalah pengguna jasa yang menuntut hak yang sama yakni keadilan dan keserataan pelayanan yang di dapatkan di rumah sakit atau pun fasilitas kesehatann lainnya dengan tujuan untuk mencapai kesejahteraan dan kepuasan pasien, baik pasien yang menggunakan pembayaran secara pribadi maupun yang di biayai oleh pemerintah. Karena sejauh ini tidak sedikit persepsi masyarakat kurang baik dengan pelayanan kesehatan.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kolrelasional dengan pendekatan pengumpulan data *cross sectional*. Dalam hal ini untuk melihat apakah terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. Populasi dari penelitian ini adalah pasien di ruang rawat inap Melati dan Wijaya Kusuma RSUD. adalah sebanyak 1486 orang dengan sampel sebanyak 94 dengan menggunakan rumus *Slovin*. Teknik pengumpulan sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling*. Instrumen yang digunakan adalah bentuk instrumen tertutup dengan memberikan angket/kuesioner kepada pasien di ruang rawat inap Melati dan Wijaya Kusuma. peneliti menggunakan kuesioner yang telah dilakukan uji statistik validitas dan reliabilitas sebanyak 43 pertanyaan, 20 pertanyaan untuk mutu pelayanan keperawatan dan 23 pertanyaan untuk kepuasan pasien.

### 3. HASIL PENELITIAN

Penelitian dilakukan terhadap 94 responden mengenai “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum” penelitian ini di analisis oleh dua pendekatan analisa yakni analisa deskriptif dan analisa uji signifikansi. Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independennya Mutu pelayanan keperawatan dan variabel dependennya kepuasan Pasien.

#### a. Karakteristik responden di ruang rawat inap RSU

Karakteristik responden di ruang rawat inap RSU dalam penelitian ini adalah : usia responden, pasien remaja (8-20 tahun) 8,5% atau 8 orang, pasien dewasa (21-44 tahun) 64,9% atau 61 orang, pasien lansia (45-86 tahun) 26,6% atau 25. Jenis kelamin responden laki-laki 48,9% atau 46 orang dan perempuan 51,1% atau 48 orang. Usia responden 30,9% atau 29 berpendidikan SD, 22,3% atau 21 berpendidikan SMP, 34,0% atau 32 berpendidikan SMA, 6,4% atau 6 berpendidikan perguruan tinggi dan Akademik. Pekerjaan responden PNS sebanyak 3 orang atau 3,2%, Ibu rumah tangga sebanyak 22 orang atau 23,4% . Karyawan sebanyak 31 orang atau 33,0%, pedagang sebanyak 11 orang atau 11,7%, petani/nelayan sebanyak 5 orang atau 5,3% dan lain-lain (termasuk lansia, usia sekolah, mahasiswa atau pekerjaan lain yang tidak disebutkan di instrumen) sebanyak 22 orang atau 23,4%. Pekerjaan responden pengalaman dirawat Satu Kali sebanyak 70 orang atau 74,5%, pengalaman dirawat dua kali sebanyak 18 orang atau 19,1%, pengalaman dirawat tiga kali sebanyak 5 orang atau 5,3% dan lain-lain (pengalaman dirawat lebih dari tiga kali di RSU Bina Sehat) sebanyak 1 orang atau 1,1%. Cara pembayaran responden yang menggunakan Non-BPJS/Umum sebanyak 35 orang atau 37,2% dan yang menggunakan BPJS sebanyak 59 orang atau 62,8%. Lama dirawat responden lama hari rawat 2-3 hari sebanyak 61 orang atau 64,9%, lama hari rawat 4 hari sebanyak 19 orang atau 20,2%, lama hari rawat 5 hari

sebanyak 6 orang atau 6,4%, lama hari rawat > 5 hari sebanyak 8 orang atau 8,5%.

#### b. Distribusi frekuensi mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum, sebagai berikut:

**Tabel. 1**  
**Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSU (n=94)**

Mutu pelayanan Keperawatan	Frekuensi	Persen (%)
Kurang baik	10	10,6
Cukup/Netral	19	20,2
Baik	59	62,8
Sangat Baik	6	6,4
Total	94	100

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar menyatakan mutu pelayanan keperawatan di RSU adalah baik (62,8%) dan sebagian kecil yang menyatakan sangat baik, cukup dan kurang baik.

#### c. Distribusi frekuensi Kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum, sebagaimana pada tabel 2.

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar menyatakan puas (69%) dengan pelayanan di ruang rawat inap di RSU

**Tabel. 2**  
**Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSU Bina Sehat Dayeuhkolot Kabupaten Bandung (n=94)**

Kepuasan pasien	Frekuensi	Persen (%)
Kurang Puas	17	18,1
Puas	65	69,1
Sangat Puas	12	12,8
Total	94	100

d. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien

Hubungan antar variabel yang diteliti yaitu hubungan mutu pelayanan keperawatan sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen, dengan menggunakan uji korelasi spearman rank, dimana hasil uji disajikan dalam bentuk tabel, sebagaimana tabel 3.

Pada tabel 3 tersebut menunjukkan bahwa hasil uji signifikansi dengan analisis uji spearman rank mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien didapatkan koefisien korelasi sebesar 0,406 yang artinya memiliki korelasi yang sedang. Dengan hasil uji statistik diperoleh *p value* (0,001) lebih kecil dari  $\alpha$  (0.05)

Dengan demikian maka berdasarkan hasil uji statistik diatas dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima, yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Bina Sehat. Semakin baik mutu pelayanan semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Tabel. 3  
Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD (n=94)

Variabel		P Value (Sig)	Correlation Coefficient
Mutu Pelayanan Keperawatan	Tidak Baik	0,001	0,406
	Kurang baik		
	Cukup / Netral		
	Baik		
	Sangat Baik		
Kepuasan Pasien	Tidak puas	0,001	0,406
	Kurang Puas		
	Puas		
	Sangat Puas		

#### 4. PEMBAHASAN

##### 1. Mutu Pelayanan Keperawatan.

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Umum mengenai Mutu Pelayanan Keperawatan (n=94) dengan hasil: 0,6% atau 10 orang menyatakan mutu pelayanan kurang baik, 20,2% atau 19 orang menyatakan pelayanan cukup/netral, 62,8% atau 59 orang menyatakan mutu pelayanan baik, dan 6,4% atau 6 orang menyatakan pelayanan sangat baik.

Menurut ISO 8402, 1986 dalam Susatyo, 2016. Mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri suatu barang atau jasa yang terkandung pengertian rasa aman atau pemenuhan kebutuhan para pengguna.

Menurut Deming 1980 dalam Bustami 2011. Mengemukakan bahwa mutu dapat dilihat dari aspek konteks, persepsi pasien, serta kebutuhan dan keinginan pasien,

- Aspek konteks, mutu adalah suatu karakteristik atau atribut dari suatu produk atau jasa.
- Aspek persepsi pelanggan, mutu adalah penilaian subjektif pelanggan. Persepsi pelanggan dapat berubah karena pengaruh berbagai hal seperti iklan, reputasi produk atau jasa yang dihasilkan, pengalaman, dan sebagainya.
- Aspek kebutuhan dan keinginan pelanggan, mutu adalah apa yang dikehendaki dan dibutuhkan oleh pelanggan

Parasuraman (2001:26) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER":

- Tangibles* (Bukti Fisik), Pengertian bukti fisik adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat

terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. (Parasuraman 2001 dalam Nursalam, 2014 : 111).

- b. *Empathy* (Empati), Empati dalam suatu pelayanan keperawatan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Menurut (Margaretha 2003 dalam Nursalam, 2013 : 113).
- c. *Responsiveness* (Cepat tanggap), Kemampuan daya tanggap dari perawat untuk melayani pasien sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuainya. (Parasuraman 2001 dalam Nursalam, 2013 : 111).
- d. *Reliability* (Kehandalan), Yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat dan konsisten. Tuntutan keadilan perawat dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi pasien dalam memperlihatkan aktualisasi perawat dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap perawat dalam memberikan pelayanannya. (Nursalam, 2013.114)
- e. *Assurance* (Jaminan), Inti dari produk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu pada kepuasan pelayanan yang diberikan oleh perawat, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan

yang baik, dan ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh pasien, akan dilayani sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan (Nursalam, 2013 : 111)

Adapun indikator dalam melakukan penilaian mutu asuhan keperawatan adalah sebagai berikut:

- a. Indikator mutu yang berkaitan dengan kepuasan pasien dapat diukur dengan jumlah keluhan dari pasien atau keluarga, surat pembaca di koran, surat masuk kotak saran, dan lainnya.
- b. Indikator mutu yang mengacu pada keselamatan pasien.
- c. Indikator keselamatan pasien.

Menurut penelitian Azlika M. Alamri dkk, 2015 bahwa puas atau tidaknya pasien tergantung dari kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Untuk memenuhi kepuasan pasien, kualitas pelayanan kesehatan sangat penting dikelola dengan baik dengan kualitas pelayanan yang baik tentunya konsumen akan merasa puas. Karena, kualitas pelayanan akan mendorong terwujudnya tingkat kepuasan pasien dan pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan pasien. Seorang perawat diharuskan memberikan pelayanan yang baik, agar ketika seorang pasien membutuhkan pelayanan, seorang perawat bisa memberikan pelayanan yang lebih baik sesuai apa yang diharapkan pasien serta tanggap handal, jaminan yang meliputi keamanan dan kenyamanan pasien, perhatian dan bukti fisik yang meliputi penampilan rapi, memberikan senyuman dan sopan.

## 2. Kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Umum mengenai Kepuasan Pasien (n=94) dengan hasil: 18,1% atau 17 orang menyatakan kurang puas, 69,1% atau 65 orang

menyatakan puas, 12,8% atau 12 orang menyatakan sangat puas. Dari distribusi frekuensi maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien di RSUD adalah puas.

Menurut Yazid 2004:286 dalam Nursalam, 2011: 329, ada enam faktor menyebabkan timbulnya rasa tidak puas pelanggan terhadap suatu produk, yaitu:

- a. Tidak sesuai harapan dan kenyataan,
- b. Pelayanan perawat dalam merawat pasien,
- c. Perilaku perawat kurang memuaskan,
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang kurang nyaman,
- e. *Cost* terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai,
- f. Promosi/iklan tidak sesuai dengan kenyataan.

Menurut Kotler dalam Nursalam, 2011: 329, ada beberapa cara mengukur kepuasan pasien/pelanggan:

- a. Sistem keluhan dan saran,
- b. Survey kepuasan pelanggan,
- c. Analisa kehilangan pelanggan.

Menurut Leonard L. Barry dan Pasuraman “*Marketing servis competin through quality*” (Newyork Freepress, 1991: 61) yang dikutip Kotler (2004: 40), mengidentifikasi lima Dimensi yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi/menukur kualitas jasa layanan, antara lain: *Tangible* (Kenyataan), *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*.

Menurut Agung Dwi Saptro dalam penelitiannya terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya: Pelayanan petugas rumah sakit memenuhi harapan pasien, Fasilitas rumah sakit sudah tersedia sesuai dengan kebutuhan pasien, Lokasi rumah sakit terjangkau, Pelayanan yang diberikan petugas

dapat membantu dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai.

3. Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Artinya semakin baik mutu pelayanan semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Peningkatan mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan optimal. (Nursalam, 2011 : 296).

## 5. SIMPULAN

Berdasarkan dari penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Sehat Dayeuhkolot Kabupaten Bandung dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden menyatakan mutu pelayanan keperawatannya baik (62,8%).
2. Sebagian besar responden menyatakan puas dengan layanan keperawatan (69,1%).
3. Terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Abro Zahida & Jalbani Amanat Ali. 2012. Health Care Facilities And Patients Satisfaction: A Case Study Of Civil Hospital Karachi : Journal Of Contemporary Research In

- Business, Vol. 4 No. 1 May, pp: 781-782.
- Agung Dwi Saputro. 2015. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Alvan Nurhidayat, dkk. 2015. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Klinik Harapan Bersama Ambulu Jember . Jurnal Kedokteran Masyarakat, Vol. 28, No. 1.
- Amelia Tri U. dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek). Jurnal KMP (ISSN. 2338-445X), Vol. 1, No. 1, Maret 2013, 1-110
- Azlika M. Alamril. Dkk. 2015. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (Rsi) Sitti Maryam Kota Manado. Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT Vol. 4 No. 4 NOVEMBER 2015 ISSN 2302 - 2493
- Bustami, 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga
- I Ketut. S. 2015. Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi). Yogyakarta. CV: Andi Offset.
- Lina Ratnawati, 2015 Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Kia Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Skripsi.. Universitas Negeri Semarang
- M Fatkhul Mubin, Abdul Jalal, 2015. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang. Jurnal kesehatan Volume 5, No. 2, Oktober 2015: 34
- Mubarak, W.I dan Chayatin Nurul. (2009). Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi. Jakarta: Salemba Medika.
- Mulyadi, D. Fadli, M. Fitriyani Cipta, K.N. 2013. Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang. Jurnal Manajemen, Vol. 10 No.3, April, pp: 1203-1208.
- Nursalam, 2011. Manajemen Keperawatan (aplikasi dalam praktik keperawatan professional), Jakarta : Salemba Medika. Edisi 3.
- Nursalam, 2013, Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta : Salemba Medika. Edisi 3.
- Nursalam, 2014. Manajemen Keperawatan (aplikasi dalam praktik keperawatan professional), Jakarta : Salemba Medika. Edisi 4.
- Profil, RSU Bina Sehat dan SDM RSU Bina Sehat, 2016
- Singh, S. Kaur, P. Rochwani, R. 2013. Patient satisfaction levels in a tertiary care medical college hospital in Punjab, North India. International Journal of Research & Development of Health. November; Vol 1(4): 172-82.
- Supriyanto, S., Wulandari, R. D. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Health Advocacy. Surabaya.
- Susatyo H. 2016. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit : Yogyakarta. Gosyen Publishing
- Taniredja T, 2012. Penelitian Kuantitatif, Bandung : Alfabeta

- Tjiptono, Diana. 2001. Total Quality Manajemen. Edisi IV. Yogyakarta: Andi Offset
- T.Sudian, 2011. Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. Jurnal Kesehatan Masyarakat