

TESIS

**HUBUNGAN KELENGKAPAN DOKUMETASI ASUHAN KEPERAWATAN
DAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG MELATI
RUMAH SAKIT ANWAR MEDIKA**



Oleh:

**ANITA MUNJIATI
NIM 202106010**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2023**

TESIS

HUBUNGAN KELENGKAPAN DOKUMETASI ASUHAN KEPERAWATAN DAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG MELATI RUMAH SAKIT ANWAR MEDIKA

Dijadikan Sebagai Salah Satu Syarat Mendapat Gelar Magister
Keperawatan (M.Kep) Pada Program Studi Magister Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto



Oleh:

**ANITA MUNJIATI
NIM 202106010**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2023**

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa tesis ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun dan apabila terbukti ada unsur Plagiarisme saya siap untuk dibatalkan kelulusannya.

Mojokerto, 11 September 2023
Yang menyatakan



ANITA MUNJIATI
NIM 202106010

BINA SEHAT PPNI

LEMBAR PERSETUJUAN

HUBUNGAN KELENGKAPAN DOKUMETASI ASUHAN KEPERAWATAN DAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG MELATI RUMAH SAKIT ANWAR MEDIKA

Diajukan Oleh

ANITA MUNJIATI
NIM. 202106010

TESIS INI TELAH DISETUJUI
PADA TANGGAL : 11 September 2023

Pembimbing 1



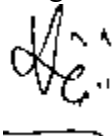
Dr. Tri Ratnaningsih, S.Kep.Ns., M.Kes
NIK. 162 601 005

Pembimbing 2



Dr. Windu Santoso, M.Kep
NIK. 162 601 006

Mengetahui
Ketua Program Studi



Dr. Lilik Ma'rifatul Azizah, S.Kep.Ns., M.Kes
NIK. 162 601 015



LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:


Nama Mahasiswa : Anita Munjiati
NIM : 202106010
Program Studi : Magister Keperawatan
Pada Tanggal : 05 Oktober 2023
Judul Tesis : Hubungan Kelengkapan Dokumentasi Asuhan Keperawatan dan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Melati Rumah Sakit Anwar Medika

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar **M.Kep** pada Program Studi Magister Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto

DOSEN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Faisal Ibnu, S.Kep.Ns., M.Kes (.....)
Penguji 1 : Dr. Tri Ratnaningsih, S.Kep.Ns., M.Kes (.....)
Penguji 2 : Dr. Windu Santoso, M.Kep (.....)
Penguji 3 : Isbatuhul khoirod, S.Kep.Ns., S.H., M.H (Kes) (.....)

Ditetapkan di : Mojokerto
Tanggal : 5 Oktober 2023
Ka. Prodi Magister Keperawatan


Dr. Lilik Ma'rifatul Azizah, S.Kep.Ns., M.Kes
NIK. 162.601.015

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Hubungan Dokumentasi Asuhan Keperawatan dan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Melati Rumah Sakit Anwar Medika”**. Selesaiannya penulisan tesis ini tak lepas dari bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka penulis mengucapakan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati tulus kepada:

1. dr. Nungky Taniasari M.ARS selaku Direktur Rumah Sakit Umum Anwar Medika yang telah memberikan ijin melakukan penelitian.
2. Dr. Windu Santoso, M.Kep selaku Rektor Universitas Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto sekaligus pembimbing 2 yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
3. Dr. Tri Ratnaningsih, S.Kep.Ns., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto sekaligus pembimbing I.
4. Dr. Lilik Ma'rifatul Azizah, S.Kep.Ns., M.Kes selaku Ka.Prodi Magister Keperawatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
5. Dr. Faisal Ibnu, S.Kep.Ns., M.Kes selaku dosen penguji yang telah menguji dan memberi masukan kepada penulis.
6. Staff Dosen dan karyawan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto yang membantu terselesainya pembelajaran di Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.

Akhirnya penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, karenanya mengharap kritik dan saran yang sifatnya membangun yang diharapkan akan menyempurnakan proposal tesis ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER DEPAN	i
HALAMAN COVER DALAM	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Konsep Dokumentasi Asuhan Keperawatan	7
2.2. Konsep Kualitas Pelayanan Keperawatan	16
2.3. Konsep Kepuasan Pasien	27
2.4. Teori Perilaku (<i>Theory of Reasoned Action</i>)	40
2.5. Keaslian Penelitian	43
2.6. Kerangka Teori	47
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	48
3.1. Kerangka Konseptual	48
3.2. Hipotesis Penelitian	48
BAB 4 METODELOGI PENELITIAN	50
4.1. Desain/Rancangan Penelitian	50
4.2. Populasi, Sampling, dan Sampel	50
4.3. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	52
4.4. Prosedur Penelitian	55
4.5. Kerangka Kerja	56
4.6. Pengumpulan Data	57
4.7. Pengolahan Data dan Analisa Data	57
4.8. Etika Penelitian	62
BAB 5 HASIL PENELITIAN	65
5.1. Hasil Penelitian	65
BAB 6 PEMBAHASAN	72
6.1. Kelengkapan Dokumentasi Keperawatan	72

6.2. Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	74
6.3. Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Melati.....	76
6.4. Hubungan Kelengkapan Dokumentasi Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Melati.....	78
6.5. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Melati.....	79
6.6. Hubungan Kelengkapan Dokumentasi dan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	81
BAB 7 SIMPULAN DAN SARAN.....	84
7.1. Simpulan.....	84
7.2. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Theory Imogene M. King</i>	42
Gambar 2.2 Kerangka Teori Hubungan Kelengkapan Dokumentasi Asuhan Keperawatan dan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Melati di Rumah Sakit Anwar Medika.....	47
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Hubungan Kelengkapan Dokumentasi dan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Melati di Rumah Sakit Anwar Medika	42
Gambar 4.1 Kerangka Kerja Hubungan Kelengkapan Dokumentasi dan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Melati di Rumah Sakit Anwar Medika	56



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Lembar Observasi Dokumentasi Keperawatan.....	15
Tabel 2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
Tabel 2.3 Kuesioner Kualitas Pelayanan Keperawatan	26
Tabel 2.4 Kuesioner Kepuasan Pasien.....	38
Tabel 2.5 Keaslian Penelitian	43
Tabel 4.1 Definisi Operasional Hubungan Supervisi Kelengkapan Dokumentasi Keperawatan dengan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Anwar Medika	53
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap di Ruang Melati Rumah Sakit Anwar Medika	65
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Kelengkapan Dokumentasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Melati Rumah Sakit Anwar Medika (n=165).....	66
Tabel 5.3 Tabulasi Silang Hubungan Kelengkapan Dokumentasi Dan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Melati Rumah Sakit Anwar Medika.....	67
Tabel 5.4 Analisis regresi Logistik Blok 0	68
Tabel 5.5 Analisis regresi Logistik Blok 1	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengajuan Penelitian	91
Lampiran 2 Pengajuan Surat Etical Clearans	92
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian	93
Lampiran 4 Lembar Permohonan Responden	94
Lampiran 5 Persetujuan Menjadi Responden	95
Lampiran 6 Kuesioner	96
Lampiran 7 Lembar Observasi Dokumentasi Keperawatan	98
Lampiran 8 Kuesioner Kualitas Pelayanan	100
Lampiran 9 Kuesioner Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Keperawatan	102
Lampiran 10 Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien	105
Lampiran 11 Kisi-Kisi Lembar Observasi Dokumentasi Asuhan Keperawatan	108
Lampiran 12 Lembar Assesment Awal Keperawatan	109
Lampiran 13 Lembar Catatan Perkembangan Keperawatan	114
Lampiran 14 Lembar Hand Over (Timbang Terima)	115
Lampiran 15 Lembar Tabulasi Kuesioner Data Umum	116
Lampiran 16 Lembar Tabulasi Data	119
Lampiran 17 Lembar Frequency Table	131
Lampiran 18 Lembar Similaritas	138
Lampiran 19 Lembar Bimbingan	143



DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, A.D., Ramdan, M. (2016). Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani* 56, 3(1), 56–66.
- Albashayreh A, Al-Rawajfah O, Al-Awaisi H, Karkada S, & Al Sabei S. (2019). Psychometric Properties of an Arabic Version of the Patient Satisfaction With Nursing Care Quality Questionnaire. *J Nurs Res [revista en Internet]* 2019 [acceso 18 de noviembre de 2022]; 27(1): 1-9. *The Journal of Nursing Research*, 27(1).
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6369869/pdf/nrj-27-1b.pdf>
- Alfisah, F., Hariyati, R. T. S., & Dewi, L. (2022). Optimalisasi Tele-supervisi dalam Pendokumentasian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 4(1), 331–341.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31539/joting.v4i1.3320> OPTIMALISASI
- Alligood, M. R. (2017). *Pakar Teori Keperawatan dan Karya Mereka [Nursing Theory Experts and Their Work]* (H. A. Yani & I. Kusman (eds.); Indonesia). Elsevier Ltd.
- Anggarawati, T., & Wulan Sari, N. (2016). Kepentingan Bersama Perawat-Dokter Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 12(1), 44–54. <https://doi.org/10.26753/jikk.v12i1.139>
- Antari, N. K. N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, 10(3), 492–496. <https://doi.org/10.15562/ism.v10i3.428>
- Baroroh, I., Jannah, M., & Meikawati, P. R. (2018). *Hubungan Pengetahuan Ibu Hamil Dengan Keikutsertaan Kelas Ibu Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan*. 6(2), 6.
- Brata, A. (2017). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Mediakomputido.
- Bustami. (2016). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Chen, H., Li, M., Wang, J., Xue, C., Ding, T., Nong, X., Liu, Y., & Zhang, L. (2016). Factors influencing inpatients' satisfaction with hospitalization service in public hospitals in Shanghai, People's Republic of China. *Patient Preference and Adherence*, 10, 469–477.
<https://doi.org/10.2147/PPA.S98095>
- Dwi Fibriansari, R., Astuti, A., Maisyaroh, A., & Widyanto, E. P. (2022). *Perceptions of Applications of Standard Nursing Language in Nursing Care Documentation*. 1, 42–47.

- Ede, A. R. La, Hadi, M., & Haryanto, R. (2022). Pengamatan Langsung Terhadap Kelengkapan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsud Pasar Minggu. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik*, 5(2), 1–9. <https://doi.org/10.48079/jikal.v5i2.83>
- Elvahra, Z. (2020). Hubungan Karakteristik Perawat pada Proses Pendokumentasian dalam Asuhan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan Kdk3*, 2(1), 1–14.
- Hafid, M. A. (2017). Hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan di rsud syech yusuf kab.gowa. *Jurnal Kesehatan*, VII(2), 1–8.
- Haniff, A., & Syafriharti, R. (2018). *Hubungan Pemilihan Moda Dengan Karakteristik Sosial Ekonomi Dan Jarak Perjalanan Penglaju Dari Kota Cimahi Ke Kota Bandung Dengan Maksud Bekerja*. 4(2), 14.
- Haryani, W., & Setyobroto, I. (2022). *Modul Etika Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Herman, Sudirman, & Nizmayanun. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. *Journal of Petrology*, 3(1), 22–35. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Hosseini, ; Z, Mandra, V., & Riahi, A. (2017). Study of Hospital Quality Management and Improvement Rates in the Hospitals. *Journal of Humanities Insights*, 2(0), 7–11. <https://doi.org/10.22034/JHI.2017.59549>
- Juliana. (2017). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit UNS [Universitas Muhammadiyah Surakarta]. In *Universitas Muhammadiyah Surakarta* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Juniarti, R., Somantri, I., & Nurhakim, F. (2020). Gambaran Kualitas Dokumentasi Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.Slamet Garut. *Jurnal Keperawatan BSI*, vol 8 no 2(2), 163–172.
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Kemendes. (2016). *Data Dasar Puskesmas*. Kementerian Kesehatan RI. <https://www.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/data-dasar-puskesmas/2016/Buku Data Dasar Puskesmas 2016.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (Edisi 15). Jakarta: Pearson Education.
- Kustriyani, M., Kharisa, A. S., & Arifianto, A. (2018). Hubungan Antara Motivasi Perawat dengan Kepatuhan Penggunaan Alat Pelindung Diri (Handsoon dan Masker) di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *Journal of Holistic Nursing Science*, 5(1), 36–42. <https://doi.org/10.31603/nursing.v5i1.1877>

- Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (2019). Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur. *Widya Manajemen*, 1(2), 21–39. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v1i2.354>
- Lestari, C. E. (2011). Analisis kepatuhan perawat pada standar asuhan keperawatan di unit rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. *Kesmas*, 5(1), 49–54.
- Lestari, M. M. W., Yulianthini, N. N., & Suwendra, I. W. (2016). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 4(1).
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Manuhutu, F., Novita, R. V. ., & Supardi, S. (2020). Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Oleh Perawat Pelaksana Setelah Dilakukan Pelatihan Supervisi Kepala Ruang Di Rumah Sakit X, Kota Ambon. *Jurnal Ilmiah Perawat Manado (Juiperdo)*, 8(01), 171–191. <https://doi.org/10.47718/jpd.v8i01.1150>
- Mariana, D. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rawat Inap dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Multi Scinece Kesehatan*, 10(2), 145–162. <https://osf.io/4stbx/download>
- Marmeam, Utami, T. N., & Simanjourang, A. (2018). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. *Jumantik*, 3(2), 16–27.
- Nany, L. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 10–17.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nurarif, A. H., & Kusuma, H. (2016). *Aplikasi Asuhan Keperawatan Berdasarkan Diagnosa Medis & Nanda NIC-NOC*. Yogyakarta: MediAction.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (5th ed). Jakarta: Salemba Medika.
- Nurseha, D. (2016). Pengembangan Tindakan Pencegahan Infeksi Nosokomial oleh Perawat di Rumah Sakit Berbasis Health Belief Model. *Jurnal Ners*, 8(No. 1), 64–71. e-journal.unair.ac.id/index.php/JNERS/article/viewFile/3879/2635
- Nuryati, Kristina, N., & Taufik, M. (2022). Pengaruh Supervisi Terhadap Kemandirian Perawat Dalam Melaksanakan Dokumentasi Asuhan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan*, 14(S4), 1145–1150.
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan

- Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2(1), 9–18.
- Potter, & Perry. (2014). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Konsep, Proses dan Praktik*. Jakarta: EGC.
- Rohita, T., & Yetti, K. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Melalui Ronde Dan Pendokumentasian. *Dunia Keperawatan*, 5(1), 50. <https://doi.org/10.20527/dk.v5i1.3641>
- Rustifani, Y., Rumana, N. A., & Anggraini, M. (2017). Hubungan Kinerja Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rsud Tulehu. *Jurnal Inohim*, 3(1), 1–8.
- Salma. (2023). *Desain Penelitian: Pengertian, Jenis dan Contoh*. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi, S. R. (2020). *Pentingnya Kualitas Pendokumentasian Asuhan Di Rumah Sakit*. 1–8. <https://osf.io/jeuwn>
- Siregar, N. S. S. (2020). Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Haji Medan. *Inovasi*, 17(1), 21–30. <https://doi.org/10.33626/inovasi.v17i1.191>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (ke-23). Bandung: Alfabeta.
- Suweko, H., & Dwiantoro, L. (2020). Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Perawat: Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 11(1), 106. <https://doi.org/10.26751/jikk.v11i1.775>
- Tim Pokja SIKI DPP PPNI. (2018). Standar Intervensi Keperawatan Indonesia. Jakarta. *Practice Nurse*, 49(5).
- Tjiptono, & Chandra. (2017). *Pemasaran Strategik* (Edisi II). Yogyakarta: ANDI Press.
- Ulfa, R. (2019). *Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Widyastuti, A. . (2016). *Hubungan antara Mutu Pelayanan Tenaga Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien diruang Rawat Inap Puskesmas Wonosegoro 1 Boyolali*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). Relationship of Outpatients Quality Health services with The Satisfaction of Patients National Health Insurance in Muhammadiyah Hospital North Sumatera. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 7–21.
- Yulina, Y., & Ginting, R. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Belawan Tahun 2019. *Jurnal*

Kesehatan Masyarakat & Gizi (Jkg), 2(1), 26–33.
<https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.204>

Yulita, L., Elisabeth, H., & Akto, Y. (2019). Hubungan Penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Dengan Kinerja Perawat. *Chmk Nursing Scientific Journal*, 3(2), 126–133.

