

Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Dewasa RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung

Yunina Elasari^{1*}, Bella Anggi Regita², Rizki Yeni Wulandari³, Tri Adi Nugroho⁴

^{1,2,3}Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah Pringsewu, Indonesia

⁴Program Studi Diploma III Rekam Medis, Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah Pringsewu, Indonesia

Open Access Freely Available Online

Dikirim: 06 Juli 2023

Direvisi: 22 Juli 2023

Diterima: 30 Juli 2023

*Penulis Korespondensi:

E-mail: ayiedah@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan keperawatan dan dipengaruhi salah satunya oleh pelayanan keperawatan (Biologis, Psikologis, Sosial, Spiritual). Angka kepuasan pasien di beberapa Negara termasuk Indonesia masih rendah. Di RSUD Dr. H. Abdoel Moeloek tahun 2015 kepuasan pasien hanya berada pada angka 40%. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap dewasa RSUD Dr. H. Abdoel Moeloek. **Metode:** Jenis penelitian menggunakan deskripsi korelasi dengan pendekatan *cross sectional* melibatkan 97 pasien di ruang rawat inap dewasa RSUD Dr. H. Abdul Moeloek yang dipilih secara *proportionate stratified random sampling*. Data dianalisis dengan uji *chi-square*. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara pemenuhan kebutuhan fisik dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$), ada hubungan antara pemenuhan kebutuhan psikologis dengan kepuasan pasien nilai ($p < 0,05$), ada hubungan antara pemenuhan kebutuhan sosial dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$), ada hubungan antara pemenuhan kebutuhan spiritual dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). **Kesimpulan:** Diharapkan pihak manajemen RS menyelenggarakan seminar dan pelatihan tentang pelayanan keperawatan, untuk meningkatkan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan secara holistik dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: Kepuasan, Pasien, Pelayanan Keperawatan

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is one of the quality indicators of nursing services and is influenced by nursing services (Biological, Psychological, Social, and Spiritual). Patient satisfaction rates in several countries including Indonesia are still low. In RSUD Dr. H. Abdoel Moeloek in 2015 patient satisfaction was only at 40%. **Purpose:** This study aims to determine the factors associated with patient satisfaction with nursing services in the adult inpatient room of Dr. H. Abdoel Moeloek Hospital. **Method:** This type of research is quantitative, analytic research design with Cross Sectional approach. This study was conducted in the adult inpatient room of Dr. H. Abdoel Moeloek Hospital in April 2023. The sample in this study were 97 people. **Result:** The results of the study there is a relationship between the fulfillment of physical needs with patient satisfaction $p\text{-value} = 0.045$ ($p < 0.05$), there is a relationship between the fulfillment of psychological needs with patient satisfaction $p\text{-value} = 0.013$ ($p < 0.05$), there is a relationship between the fulfillment of social needs with patient satisfaction $p\text{-value} = 0.019$ ($p < 0.05$), there is a relationship between the fulfillment of spiritual needs with patient satisfaction $p\text{-value} = 0.043$ ($p < 0.05$). **Conclusion:** It is expected that hospital management organizes seminars and training on nursing services, to improve the ability of nurses to provide holistic nursing services to increase patient satisfaction.

Keywords: Patient, Satisfaction, Nursing Services

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan keperawatan sebagai salah satu indikator pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tak terlepas dari upaya meningkatkan mutu pelayanan keperawatan karena perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling banyak jumlahnya di rumah sakit yang memberikan pelayanan secara kontinyu selama 24 jam (Lailan dan Saragih, 2020).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator pelayanan kesehatan di rumah sakit (Nursalam, 2020). Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap pelayanan kesehatan (Effendi dan Junita, 2020).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasaan pasien menurut peneliti sebelumnya di Kenya terdapat 40,4%, di India terdapat 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% (Nur dan Simanjorang, 2020) Data kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan menunjukkan 61,3% menyatakan tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek (Sahara dan Uthari, 2015) Dampak dari ketidakpuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan dalam asuhan keperawatan yaitu pasien tidak berobat kembali ke fasilitas kesehatan tersebut (Dewi dan Puspawati, 2022).

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi salah satunya oleh layanan keperawatan yang berbentuk bio- psiko – sosio – spiritual yang komprehensif diberikan karena adanya kelemahan fisik dan mental, keterbatasan pengetahuan dan kurangnya kemampuan melaksanakan kegiatan hidup sehari-hari secara mandiri (Helga, 2020). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lumbantobing dkk (2019) menjelaskan bahwa perawat lebih menunjukkan perilaku *caring* fisik dari pada yang afektif, pemenuhan kebutuhan biologis menjadi fokus

utama perawat sehingga kebutuhan lainnya seperti kebutuhan psikologis, sosial dan spiritual menjadi kurang diperhatikan. Hal ini dapat menimbulkan berbagai masalah pada pasien seperti penyakit tak kunjung membaik.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek ini merupakan Rumah Sakit Tipe A dengan akreditasi Paripurna Tahun 2020. Hasil pra survey yang dilakukan pada 30 Januari 2023 di ruang rawat inap, perawat mengatakan sudah memberikan pelayanan keperawatan komprehensif yaitu bio, psiko, sosial dan spiritual dapat terlihat dari fomulir pengkajian pasien. Namun berdasarkan hasil dokumentasi pada fomulir pengkajian yang ditulis oleh perawat belum lengkap pada pengkajian sosial dan spiritual. Penetapan diagnosis keperawatan hanya mengarah ke aspek bio dan psiko. Pada saat wawancara kepada 10 pasien, semua pasien mengatakan perawat tidak mengingatkan pasien untuk tetap membaca kitab suci sesuai kepercayaan masing-masing selama dirawat dan perawat di ruangan tidak bersikap terbuka atau komunikatif kepada pasien. Dari hasil pernyataan pasien terdapat 3 pasien tidak puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian tentang Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan Di Ruang Rawat Inap Dewasa Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek.

METODE

Jenis penelitian menggunakan deskripsi korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah populasi sebanyak 112 responden dengan jumlah sampel sebanyak 97 pasien di ruang rawat inap dewasa RSUD Dr. H. Abdul Moeloek yang dipilih secara *proportionate stratified random sampling*. Kriteria Pasien yaitu telah dirawat lebih dari dua hari banyak melakukan interaksi dengan perawat dalam keadaan sadar dan dapat membaca dan pasien bersedia menandatangani surat pernyataan untuk menjadi responden. Penelitian ini dilakukan pada 12-27 April 2023 dengan menggunakan instrumen

berupa kuesioner pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien . Uji analisis statistik yang digunakan adalah uji *chi-square*.

HASIL

Pada tabel 1 menginformasikan bahwa pelayanan keperawatan dalam pemenuhan kebutuhan fisik yang terpenuhi sebanyak 76 orang (92,7%) yang menyatakan puas dan kategori tidak terpenuhi yang merasa puas 11 orang (73,3%)

sedangkan kepuasan pasien yang tidak tercapai dengan pemenuhan kebutuhan fisiknya kategori terpenuhi 6 orang (7,3%) dan kategori kepuasan pasien yang tidak tercapai tidak terpenuhi sebanyak 4 orang (26,7%) dari 97 total responden. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa p. Value = 0,045 (p <0,05) yang berarti ada hubungan yang signifikan antara pemenuhan kebutuhan fisik dengan kepuasan pasien.

Tabel 1

Hubungan pemenuhan kebutuhan fisik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Lampung

Kebutuhan fisik	Kepuasan Pasien				Total		P-Value	OR 95% CI
	Tercapai		Tidak Tercapai					
	N	%	N	%	N	%		
Terpenuhi	76	92,7	6	7,3	82	100	0,045	4.606 (1.120-18.9480)
Tidak terpenuhi	11	73,3	4	26,7	15	100		
Total	87	89,7	10	10,3	97	100		

Pada tabel 2 menginformasikan bahwa pada pelayanan keperawatan dalam pemenuhan kebutuhan psikologis yang terpenuhi sebanyak 80 orang (94,1%) yang menyatakan puas dan yang tidak terpenuhi 8 orang (66,7%) sedangkan kepuasan pasien yang tidak tercapai pemenuhan kebutuhan psikologisnya kategori terpenuhi 5 orang

(5,9%) dan kategori kepuasan pasien yang tidak tercapai tidak terpenuhi 4 orang (33,3%) dari 97 total responden. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa p. Value = 0,013 (p <0,05) yang berarti ada hubungan yang signifikan antara pemenuhan kebutuhan psikologis dengan kepuasan pasien.

Tabel 2

Hubungan pemenuhan kebutuhan psikologis dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Lampung

Kebutuhan psikologis	Kepuasan Pasien				Total		P-Value	OR 95% CI
	Tercapai		Tidak Tercapai					
	N	%	N	%	N	%		
Terpenuhi	80	94,1	5	5,9	85	100	0,013	8.000 (1.781-35.935)
Tidak terpenuhi	8	66,7	4	33,3	12	100		
Total	87	90,7	10	9,3	97	100		

Pada tabel 3 menginformasikan bahwa pada pelayanan keperawatan dalam pemenuhan kebutuhan sosial yang terpenuhi sebanyak 75 orang (91,5%) yang menyatakan puas dan 10 orang (66,7%) yang tidak terpenuhi tetapi merasa puas, sedangkan kepuasan pasien yang tidak tercapai dengan pemenuhan kebutuhan sosialnya kategori

terpenuhi 7 orang (8,5) dan kategori kepuasan pasien yang tidak tercapai tidak terpenuhi 15 orang (33,3%) dari 97 total responden. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa p. Value = 0,019 (p <0,05) yang berarti ada hubungan yang signifikan antara pemenuhan kebutuhan sosial dengan kepuasan pasien.

Tabel 3

Hubungan pemenuhan kebutuhan sosial dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Lampung

Kebutuhan sosial	Kepuasan Pasien				Total		P-Value	OR 95% CI
	Tercapai		Tidak Tercapai					
	N	%	N	%	N	%		
Terpenuhi	75	91,5	7	8,5	82	100	0,019	5.357 (1.426- 20.130)
Tidak terpenuhi	10	66,7	15	33,3	15	100		
Total	85	87,6	12	12,4	97	100		

Pada tabel 4 menginformasikan bahwa pada pelayanan keperawatan dalam pemenuhan kebutuhan spiritual yang terpenuhi sebanyak 72 orang (91,1%) yang menyatakan puas dan 13 orang (72,2%) yang tidak terpenuhi tetapi merasa puas, sedangkan kepuasan pasien yang tidak tercapai dengan pemenuhan kebutuhan sosialnya kategori

terpenuhi 7 orang (8,9) dan kategori kepuasan pasien yang tidak tercapai tidak terpenuhi 5 orang (27,8%) dari 97 total responden. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa p. Value = 0,043 ($p < 0,05$) yang berarti ada hubungan yang signifikan antara pemenuhan kebutuhan spiritual dengan kepuasan pasien.

Tabel 4

Hubungan pemenuhan kebutuhan sosial dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Lampung

Kebutuhan spiritual	Kepuasan Pasien				Total		P-Value	OR 95% CI
	Tercapai		Tidak Tercapai					
	N	%	N	%	N	%		
Terpenuhi	72	91,1	7	8,9	79	100	0,043	3.956 (1.088- 14.382)
Tidak terpenuhi	13	72,2	5	27,8	18	100		
Total	85	87,6	12	12,4	97	100		

PEMBAHASAN

Hubungan Pemenuhan Kebutuhan Fisik Dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa $p = 0,045$ ($p < 0,05$) yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan pemenuhan kebutuhan fisik dengan kepuasan pasien. Menurut Nursalam (2020), ada beberapa aspek-aspek yang mempengaruhi perasaan puas pada seseorang, salah satunya adalah kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien, bagaimana pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita pasien, dan kelangsungan perawatan pasien selama berada di rumah sakit.

Pengkajian secara menyeluruh oleh perawat harus dilakukan tetapi pengkajian utama adalah keluhan utama dalam aspek biologis paling

penting untuk diperhatikan (Syahbana dkk, 2019) Seluruh pasien dirawat karena adanya keluhan fisik sehingga jika kebutuhan fisiknya terpenuhi pasien akan merasa puas. Hasil penelitian yang didapatkan sebagian besar responden merasa kebutuhan fisiknya terpenuhi dan merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan salah satunya perawat memperhatikan personal hygiene pasien, mulai dari tempat tidur pasien hingga ke kamar kecil.

Hubungan Pemenuhan Kebutuhan Psikologis Dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa $p = 0,013$ ($p < 0,05$) yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara pemenuhan kebutuhan psikologis dengan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Fanny dkk (2022) yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan salah

satu faktor pendukung utama pelayanan sebuah rumah sakit. Salah satu kompetensi yang harus dimiliki perawat rumah sakit adalah kemampuan berkomunikasi dengan efektif dan mudah dipahami dalam memberikan pelayanan masyarakat. Kemampuan berkomunikasi akan mendasari upaya pemecahan masalah, mempermudah pemberian bantuan, baik dalam pelayanan medik maupun psikologi (Putri dkk, 2019).

Hasil penelitian yang didapatkan sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan keperawatan dalam pemenuhan kebutuhan psikologis karena adanya kemampuan perawat dalam komunikasi efektif dan mudah dipahami pada saat memberikan penjelasan tentang tindakan yang akan diberikan. Hasil penelitian Sulaiman dkk (2021) menyatakan bahwa ada hubungan antara layanan keperawatan aspek komunikasi dengan kepuasan pasien. Perawat harus bersikap tulus dan penuh perhatian terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh pasien dan keluarga.

Hubungan Pemenuhan Kebutuhan Sosial Dengan Kepuasan Pasien

Dari hasil analisis statistik menunjukkan bahwa $p = 0,019$ ($p < 0,05$) berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara pemenuhan kebutuhan sosial dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian Sadiq dkk (2019) menyatakan bahwa ada hubungan pelayanan keperawatan dalam pemenuhan kebutuhan sosial dengan kepuasan pasien karena interaksi sosial pasien saat dirawat terbatas akibat adanya gangguan pada fungsi tubuh, sehingga salah satu kebutuhan pasien yang harus dipenuhi adalah kebutuhan sosial. Untuk mencapai keinginan pasien yaitu rasa puas harus ada hubungan timbal balik dari perawat kepada pasien begitu pula sebaliknya.

Adanya dukungan sosial dari lingkungan akan membantu pasien lebih meningkatkan harga dirinya. Menurut penelitian Ambarwati (2017) menyatakan bahwa dorongan, motivasi keluarga terhadap pasien akan membantu pasien menjalani kepatuhan pengobatannya sehingga ada harapan dan motivasi untuk sembuh. Hasil penelitian Elasari et al. (2019) menyatakan bahwa beberapa perawat

selalu melibatkan keluarga dan teman pasien dalam mendampingi dan membantu memenuhi kebutuhan pasien selama di rumah sakit serta melibatkan keluarga dan teman-teman pasien dalam membuat keputusan yang berhubungan dengan perawatan pasien. Dari hasil penelitian, beberapa pasien menilai bahwa perawat kurang mendukung upaya aktifitas pada pasien dan menyediakan waktu bagi keluarga untuk memberikan dukungan kepada pasien sehingga pasien merasa tidak puas terhadap pemenuhan kebutuhan sosial.

Hubungan Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Dengan Kepuasan Pasien

Dari hasil analisis statistik menunjukkan bahwa $p = 0,043$ ($p < 0,05$) berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara pemenuhan kebutuhan spiritual dengan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan Wibawa dkk (2020) yang menyatakan bahwa keyakinan spiritual sangat penting bagi perawat karena dapat mempengaruhi tingkat kesehatan dan perilaku perawatan diri klien. Beberapa pengaruh dari keyakinan spiritual yaitu menuntun kebiasaan hidup sehari-hari, sumber dukungan, sumber kekuatan, dan penyembuhan.

Pada intinya keperawatan adalah komitmen tentang mengasahi, merawat seseorang adalah suatu proses interaktif yang bersifat individual melalui proses tersebut individu menolong satu sama lain dan menjadi teraktualisasi. Suatu elemen perawatan kesehatan berkualitas adalah untuk menunjukkan kasih sayang pada klien sehingga terbentuk hubungan saling percaya. Rasa saling percaya diperkuat ketika pemberi perawatan menghargai dan mendukung kesejahteraan spiritual klien (Dewi dan Puspawati, 2022).

Dari hasil penelitian, beberapa pasien menilai bahwa perawat kurang membantu dalam pemenuhan aspek spiritual pasien. Perawat diantaranya hanya mengingatkan dan memfasilitasi sarana pasien untuk beribadah.

KESIMPULAN

Faktor - faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Dewasa Rumah Sakit Umum

Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Lampung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ada hubungan antara pemenuhan kebutuhan fisik dengan kepuasan pasien diruang rawat inap dewasa RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.
2. Ada hubungan antara pemenuhan kebutuhan psikologis dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.
3. Ada hubungan antara pemenuhan kebutuhan sosial dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.
4. Ada hubungan antara pemenuhan kebutuhan spiritual dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Disarankan pihak manajemen rumah sakit untuk melakukan kursus penyegaran, seminar, atau pelatihan tentang pelayanan keperawatan holistik (bilogis, psikologis, sosial, spiritual) secara rutin agar dapat meningkatkan kepuasan pasien di ruamh sakit.

REFERENSI

- Ambarwati, G. (2017). *Studi Fenomenologi : Pemenuhan Kebutuhan Pasien Kanker Payudara yang Menjalani Kemoterapi di RSUD Tugurejo Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Dewi, N. L., & Puspawati, N. L. (2022). *Perawatan Holistik pada Pasien Kronik Jawa Tengah*. PT. Nasya Expanding Management.
- Effendi, K., & Junita, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Exellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90.
- Elasari, Y., Nurachmah, E., & Azidin, Y. (2019). Implementation Of Patient-Centered Care In Adult Inpatient Unit At Dr. H. Moch. Ansari Saleh Hospital Banjarmasin. *Proceedings of the First National Seminar Universitas Sari Mulia, NS-UNISM*, 1–7. <https://doi.org/10.4108/eai.23-11-2019.2298371>
- Fanny, N., Fatimah, F. S., Indrawan, M., & Huda, N. (2022). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS)*, 506–512.
- Helga, D. (2020). *Pentingnya Konsep Dasar Proses Keperawatan Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan*. <https://doi.org/https://doi.org/10.31219/osf.io/zd5pf>
- Lailan, S., & Saragih, N. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat Dalam Melaksanakan Implementasi Keperawatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Dirumah Sakit*.
- Lumbantobing, V. B., Susilaningsih, F. S., & Dadi, M. (2019). Perilaku Caring Perawat Pelaksana Rawat Inap Rumah Sakit Di Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 15(2).
- Nur, R., & Simanjorang, A. (2020). The Effect Of Quality Of Service On Inpatient Satisfaction At Izza Karawang Hospital. In *Journal of Healthcare Technology and Medicine* (Vol. 6, Issue 2).
- Nursalam. (2020). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi. 6.* (6th ed.). Salemba Medika.
- Putri, M. E., Rahayu, U., Hang, S., Tanjungpinang, T., Riau, K., & Keperawatan, F. (2019). Mawar Eka Putri: Pemberian Asuhan Keperawatan secara Holistik Pemberian Asuhan Keperawatan secara Holistik pada Pasien Post Operasi Kanker Payudara. *Media Karya Kesehatan*, 2(2), 191–203.
- Sadiq, K., Wahid, A., & Hafifah, I. (2019). Deskripsi Pelaksanaan Pengkajian Keperawatan Holistik Di Igd RSUD Ulin Banjarmasin. *Dunia Keperawatan*, 7(2), 82–90.
- Sahara, N., & Uthari, E. M. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap Bedah*

Rsud Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2015.

Sulaiman, Anggriani, & Fajrillah. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Dan Masyarakat*, 1(1), 26–31.

Syahbana, A., Wahyuni, D., Zulkarnain B A Prodi, E., Keperawatan, D., Banyuwangi, S., & Masyarakat, F. K. (2019). Peran Perawat dalam Melakukan Pengkajian Kebutuhan Pasien Berdasarkan Aspek Biologis,

Psikologis, Sosiologis, Spiritual di Ruang Rawat Inap. *Profesional Health Journal*, 1(1), 21–27.

Wibawa, Z., Nurhidayati Magister Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, L., Fkik Umy, K., Lingkar Selatan, J., & Yogyakarta, D. (2020). *Implementation Of Inovation Meeting Spiritual Needs For Soul Disorders With Spiritual Care Method In Rsj Grhasia Jogyakarta*. 59–64.