

HUBUNGAN EMPATI PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSD BALUNG KABUPATEN JEMBER

Fajar Nusantara¹, Asmuji, S.KM., M.Kep.², Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep.
Sp.Kep.J.³

¹Mahasiswa S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan UNMUH Jember

²Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan UNMUH Jember

³Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan UNMUH Jember

ABSTRACT

The services of nursing especially empathy nurse in the hospitalization is an important thing for very affect satisfaction patients over the services of nursing received. Nurse who has high empathy will bring a positive impact in improving the quality of nursing service for patients. The design this research is correlational with cross sectional approach which aims to identify the relationship empathy nurse with the level of satisfaction patients the hospitalizations. Population of this research is patients in the hospitalization RSD Balung Jember as much as 279 respondents with of sample 74 respondents taken in purposive sampling. The result of research showing empathy nurse in the category of empathy as much as 35 respondents (47,3%), it very empathy 29 respondents (39,2%), and less empathy 10 respondents (13,5%). The respondent stating satisfied against empathy nurse as much as 39 respondents (52,7%), very satisfied 25 respondents (33,8%), and less satisfied 10 respondents (13,5%). The result of the statistics test Spearman rho with ($\alpha = 0,05$) established p value = 0,000, correlation coefficient ($r = 0,517$) which means empathy nurse in touch in the category of being with the level of satisfaction patients. Communication of nurse with patient in the hospitalization still be a central complaint of patients. Advice from this research to improve empathy nurse in the hospitalizations in particular communication therapeutic thing nurse to the patients so intertwined interpersonal relationship so good and patient felt more satisfied.

Keywords: Nurse Empathy, Level of Patient Satisfaction, Hospitalization

ABSTRAK

Pelayanan keperawatan terutama empati perawat di ruang rawat inap merupakan hal yang penting karena sangat mempengaruhi kepuasan pasien atas layanan keperawatan yang diterima. Perawat yang memiliki empati tinggi akan membawa dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan bagi pasien. Desain penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Populasi penelitian ini adalah pasien di ruang rawat inap RSD Balung Kabupaten Jember sebanyak 279 responden dengan sampel 74 responden yang diambil secara *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan empati perawat dalam kategori empati sebanyak 35 responden (47,3%), sangat empati 29 responden (39,2%) dan kurang empati 10 responden (13,5%). Responden yang menyatakan puas terhadap empati perawat sebanyak 39 responden (52,7%), sangat puas 25 responden (33,8%) dan kurang puas 10 responden (13,5%). Hasil uji statistik *Spearman rho* dengan ($\alpha = 0,05$) didapatkan p value = 0,000; $r = 0,517$ yang artinya empati perawat berhubungan dalam kategori sedang dengan tingkat kepuasan pasien. Komunikasi perawat dengan pasien di ruang rawat inap masih menjadi keluhan utama pasien. Saran dari penelitian ini untuk meningkatkan empati perawat di ruang rawat inap khususnya komunikasi terapeutik perawat kepada pasien sehingga terjalin hubungan interpersonal yang baik dan pasien merasa lebih puas.

Kata kunci : Empati Perawat, Tingkat Kepuasan Pasien, Rawat Inap

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu profesi tenaga kesehatan dalam organisasi yang menyelenggarakan menghadapi dan menangani masalah sarana pelayanan kesehatan medik untuk pemulihan serta meliputi pelayanan kedokteran, pemeliharaan kesehatan yang baik. asuhan keperawatan profesional Rumah Sakit saling berlomba yang berkesinambungan, memberikan pelayanan yang diagnosis serta pengobatan penyakit berkualitas sehingga diharapkan yang diderita oleh pasien. Rumah pasien akan merasa puas (Mirnawati, 2014).
Sakit bertugas dalam melaksanakan Mutu pelayanan keperawatan upaya kesehatan dengan merupakan indikator kualitas memberdayakan berbagai unit

pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Salah satu cara untuk mengukur pelayanan keperawatan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Nursalam, 2011). Secara teori kepuasan pasien dapat diukur dengan ungkapan perasaan yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan suatu jasa pelayanan (Kotler, 2007 dalam Wira, Suarjana & Wijaya, 2014). Kepuasan pasien dapat menjadi indikator dalam menggambarkan mutu pelayanan kesehatan serta keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan di tempat yang sama (Muninjaya, 2011 dalam Wira, Suarjana & Wijaya, 2014).

Keperawatan merupakan suatu bentuk layanan kesehatan

profesional dimana sikap perawat yang utama salah satunya adalah bagaimana menunjukkan sikap simpati dan empati kepada klien. Sikap ini sesungguhnya sangat berpengaruh terhadap kesembuhan seorang klien (Asmadi, 2008 dalam Astarani & Pradianata, 2015).

Perawat menunjukkan sikap empati dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien yang meliputi komponen-komponen empati antara lain yaitu kognitif, afektif, kognitif afektif, dan komunikatif (Taufik, 2012 dalam Astarani & Pradianata, 2015). Hal tersebut pernah dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aswad, Mulyadi, dan Lolong (2015) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD. Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di ruang rawat inap RSD Balung Kabupaten Jember meliputi ruang bedah (mawar), interna (melati), obstetri & gynecologi, nifas, dan ruang kelas satu (angrek) pada tanggal 17-18 Januari 2017 diperoleh data hasil wawancara dengan menggunakan instrumen kepuasan pasien berdasarkan karakteristik empati, didapatkan kesimpulan tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik empati sebesar 58%. Nilai tersebut masih dibawah standar yang ditentukan Rumah Sakit yaitu $\geq 80\%$. Hasil tersebut masih dikatakan tergolong rendah sehingga dapat mempengaruhi mutu pelayanan Rumah Sakit. Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan pasien yang pernah dilakukan di ruang rawat inap RSD Balung pada bulan Januari-Februari 2015 menunjukkan

data sebanyak 66% mengatakan puas dengan layanan rawat inap di RSD Balung Kabupaten Jember yang mencakup lima dimensi mutu pelayanan termasuk empati. Hasil tersebut masih dibawah standar yang ditetapkan Rumah Sakit yaitu $\geq 80\%$.

Saat ini penerapan perilaku empati perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien terutama di ruang rawat inap masih belum tercapai sepenuhnya. Rendahnya empati perawat dalam berhubungan dengan klien adalah karena rendahnya pengetahuan, motivasi, dan keinginan untuk mengetahui situasi klien (Reynold & Scott, 2000 dalam Fatimah, Elita & Wahyuni, 2010). Berdasarkan keadaan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait hubungan empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD Balung Kabupaten Jember,

mengingat bahwa Rumah Sakit Daerah Balung merupakan Rumah Sakit yang dalam tahap berkembang dan mempersiapkan diri dalam akreditasi beberapa waktu ke depan.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah korelasi dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap ruang bedah (mawar), interna (melati), ruang kelas 1 (angrek), obstetri & ginekologi, serta nifas di RSD Balung Kabupaten Jember dengan jumlah rata-rata perbulan pada triwulan ke-IV tahun 2016 sebesar 279 pasien. Sampel penelitian dengan menggunakan rumus Slovin didapatkan sampel dengan jumlah 74 responden.

Tehnik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data meliputi data demografi dan data khusus kuesioner hubungan empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner dengan skala likert. Prosedur pengumpulan data meliputi prosedur administratif dan prosedur teknis.

Analisis univariat digunakan untuk menganalisa data demografi serta data dari tiap variabel untuk mengetahui distribusi frekuensi. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui adanya hubungan empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD Balung Kabupaten Jember. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Spearman rho*.

HASIL PENELITIAN

Tabel 5.4
Distribusi Frekuensi Empati Perawat di RSD Balung Kabupaten Jember Juni-Juli 2017 (n = 74)

Empati Perawat	Frekuensi	Persentase (%)
Empati	29	39.2
Cukup Empati	35	47.3
Kurang Empati	10	13.5
Total	74	100

Berdasarkan tabel di atas perawat dalam pelayanan dapat diketahui (47,3% ; 39,2%) keperawatan berada pada kategori responden menilai tingkat empati cukup empati dan empati.

Tabel 5.5
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD Balung Kabupaten Jember Juni-Juli 2017 (n = 74)

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	25	33.8
Cukup Puas	39	52.7
Kurang Puas	10	13.5
Total	74	100

Berdasarkan tabel 5.5 terbanyak (52,7%) responden diketahui bahwa tingkat kepuasan menyatakan cukup puas. pasien terhadap empati perawat

Tabel 5.6
Hubungan Empati Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD Balung Kabupaten Jember

Empati Perawat	Kepuasan Pasien								R	p value
	Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Total			
	F	%	F	%	f	%	F	%		
Empati	17	58.6	12	41.4	0	0	29	100	0,517	0,000
Cukup Empati	8	22.8	21	60	6	17.2	35	100		
Kurang Empati	0	0	6	60	4	40	10	100		
Total	25	33.8	39	52.7	10	13.5	74	100		

Berdasarkan tabel 5.6 dapat diketahui dari 29 responden yang menyatakan empati perawat dalam kategori empati, 58,6% mengatakan puas dan 41,4% mengatakan cukup puas. Dari 35 responden yang menyatakan empati perawat dalam kategori cukup empati, 22,8% menyatakan puas, 60% menyatakan cukup puas, dan 17,2% menyatakan kurang puas. Dari 10 responden yang menyatakan empati perawat dalam kategori kurang empati, 60% menyatakan cukup puas, dan 40% menyatakan kurang puas.

Berdasarkan hasil analisis dengan uji statistik spearman rho menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dalam kategori sedang antara empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSD Balung Kabupaten Jember ($p \text{ value} = 0,000$; $\alpha = 0,05$; $r = 0,517$). Arah korelasi pada hasil

penelitian ini adalah positif (+) sehingga semakin tinggi empati perawat maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat.

PEMBAHASAN

1. Empati Perawat

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui (47,3% ; 39,2%) responden menilai tingkat empati perawat dalam pelayanan keperawatan berada pada kategori cukup empati dan empati.

Empati perawat merupakan salah satu komponen dari dimensi mutu pelayanan keperawatan yang dapat menunjang terselenggaranya pelayanan keperawatan yang komprehensif, efektif, dan efisien. Secara umum empati perawat di RSD Balung Jember sudah sesuai yaitu ditunjukkan dengan responden yang

menyatakan empati perawat di rumah sakit dalam kategori cukup empati dan empati (47,3% ; 39,2%). Kondisi yang demikian dapat mengangkat nama baik intitusi pelayanan kesehatan dan secara berkala akan memperbaiki citra rumah sakit khususnya dalam bidang pelayanan keperawatan.

Empati perawat merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan proses pelayanan keperawatan di rumah sakit khususnya pada ruang rawat inap. Hal tersebut dikarenakan perawat memiliki waktu terbanyak untuk bertatap muka dan melayani pasien selama 24 jam penuh. untuk itu perlu dilakukan pengoptimalan dalam pelaksanaannya, agar asuhan keperawatan yang telah

direncanakan dapat tercapai dengan baik. Agar empati perawat pada ruang rawat inap di rumah sakit dapat terwujud dengan baik maka diperlukan manajemen sumber daya perawat di rumah sakit dalam menumbuhkan sikap empati pada tiap individu perawat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa empati perawat di RSD Balung Jember dilihat berdasarkan tiga komponen empati, skor tertinggi adalah komponen “*Understanding or Knowing of patient*” yaitu sebesar 33.91%, sedangkan komponen “*Communication*” memiliki skor terendah yaitu 32.72%. Rendahnya tingkat komunikasi perawat dengan pasien menurut Goleman (2007, dalam Butarbutar, 2016) dapat dipengaruhi karena

ketidapahaman tentang cara berkomunikasi, perbedaan bahasa serta kondisi psikologis yang kurang baik.

Empati perawat yang tertanam pada ruang rawat inap di rumah sakit akan mendorong terjalannya komunikasi yang efektif baik antara perawat dengan perawat atau tenaga kesehatan lain maupun dengan pasien secara individual. Menurut Priyoto (2015 dalam Butarbutar, 2016) Pelayanan keperawatan bermutu yang diberikan perawat dapat tercapai apabila perawat mampu memperlihatkan sikap caring kepada pasien. Dalam bersikap caring, perawat juga harus memiliki empati dalam menangani pasien. Ketika seorang perawat memberikan pelayanan dengan menggunakan

keahliannya, kata-kata yang lembut, sentuhan, memberikan harapan, dan selalu disamping pasien, serta mampu memahami kondisi pasien, maka perawat akan dapat saling bekerja sama dengan pasien dalam proses penyembuhan. Sehingga perawat akan merasa puas dengan hasil kerjanya, dan pasien juga akan merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang terbaik, maka instansi pelayanan kesehatan harus memperhatikan hal-hal sekecil apapun mengenai kebutuhan pasien maupun pemberi jasa layanannya.

2. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap empati perawat

terbanyak (52,7%) menyatakan cukup puas.

Nursalam (2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Hal yang serupa dikemukakan oleh Kotler (2000, dalam Asmuji, 2012) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu jasa/pelayanan yang dirasakan (*perceived performance*).

Berdasarkan uraian beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dapat tercapai jika harapan atau keinginan pasien dalam

menerima jasa pelayanan kesehatan dapat terpenuhi.

Terpenuhinya harapan pasien dari hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden menyatakan puas terhadap empati perawat di ruang rawat inap RSD Balung Kabupaten Jember yaitu sebanyak 25 responden (33,8%) menyatakan puas, 39 responden (52,7%) menyatakan cukup puas, dan 10 responden (13,5%) menyatakan kurang puas.

Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien dalam pelayanan rawat inap secara umum sudah memenuhi harapan pasien.

Pasien sudah merasa puas terhadap empati perawat yang dirasakannya. Kepuasan tersebut didapat karena empati perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan

kepada pasien sudah baik dan sesuai dengan harapan pasien. Menurut peneliti bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan khususnya empati perawat sangat penting dan memiliki kontribusi terbanyak dalam mewujudkan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSD Balung Kabupaten Jember. Hal tersebut dikarenakan perawat memiliki waktu terbanyak dalam melayani pasien sehingga hubungan antara perawat dengan pasien harus terjalin dengan baik agar asuhan keperawatan yang telah direncanakan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

3. Hubungan Empati Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari 29 responden yang menyatakan

empati perawat dalam kategori empati, 58,6% mengatakan puas dan 41,4% mengatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diterima. Dari 35 responden yang menyatakan empati perawat dalam kategori cukup empati, 22,8% menyatakan puas, 60% menyatakan cukup puas, dan 17,2% menyatakan kurang puas. Sedangkan dari 10 responden yang menyatakan empati perawat dalam kategori kurang empati, 60% menyatakan cukup puas, dan 40% menyatakan kurang puas.

Empati perawat yang ada di ruang rawat inap merupakan hal yang penting untuk dipertahankan dan ditingkatkan karena sangat mempengaruhi kepuasan pasien atas layanan keperawatan yang diterima. Pasien yang puas merupakan

harapan dari institusi pelayanan kesehatan karena apabila pasien puas maka memungkinkan pasien untuk berkunjung kembali dan menggunakan kembali jasa pelayanan yang pernah diterima, sebaliknya jika pasien tidak puas maka akan memiliki persepsi buruk dan menceritakan kepada orang lain pengalaman buruknya sehingga hal tersebut berdampak negatif pada institusi layanan kesehatan tersebut dan memungkinkan untuk tidak menggunakan kembali jasa layanan yang pernah diterima.

Peneliti berasumsi bahwa semakin tinggi empati perawat dalam pelayanan keperawatan yang diberikan maka semakin tinggi juga kepuasan pasien yang dirasakan oleh pasien di ruang rawat inap RSD Balung Kabupaten Jember. Hal ini

sejalan dengan pendapat Muninjaya (2011) yang menyatakan kepuasan pelanggan dapat dilihat dari tinggi rendahnya mutu pelayanan yaitu persepsi pelanggan terhadap kesesuaian tingkat harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima pelayanan yang mereka terima. Pada penelitian di ruang rawat inap RSD Balung Kabupaten Jember diperoleh $p\text{ value} = 0,000$ dan $r = 0,517$. Maka $p\text{ value} < \alpha (0.05)$ dapat disimpulkan bahwa Hipotesis diterima, yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dalam kategori sedang antara empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien ruang rawat inap di RSD Balung Kabupaten Jember. Arah korelasi pada hasil penelitian ini

adalah positif (+) sehingga semakin tinggi empati perawat maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Empati perawat di ruang rawat inap RSD Balung Kabupaten Jember dalam kategori cukup empati.
2. Pasien cukup puas dengan pelayanan keperawatan yang ada di ruang rawat inap RSD Balung Kabupaten Jember.
3. Empati perawat mempunyai hubungan signifikan dalam kategori sedang dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSD Balung Kabupaten Jember.

SARAN

Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan dan rekomendasi bagi RSD Balung Kabupaten Jember untuk meningkatkan empati perawat di ruang rawat inap khususnya komunikasi terapeutik perawat kepada pasien misalnya dengan memberi salam / sapaan, sopan dan ramah dalam berbicara, memberi informasi tentang kondisi pasien dan saat akan melakukan tindakan keperawatan, sehingga terjalin hubungan interpersonal yang baik dan memberikan kenyamanan serta kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Institusi Pendidikan Kesehatan

Sebagai bahan masukan dalam mengembangkan ilmu keperawatan khususnya di bidang manajemen keperawatan terkait dengan kualitas pelayanan

keperawatan serta menumbuhkan rasa empati bagi calon tenaga keperawatan sejak menempuh pendidikan.

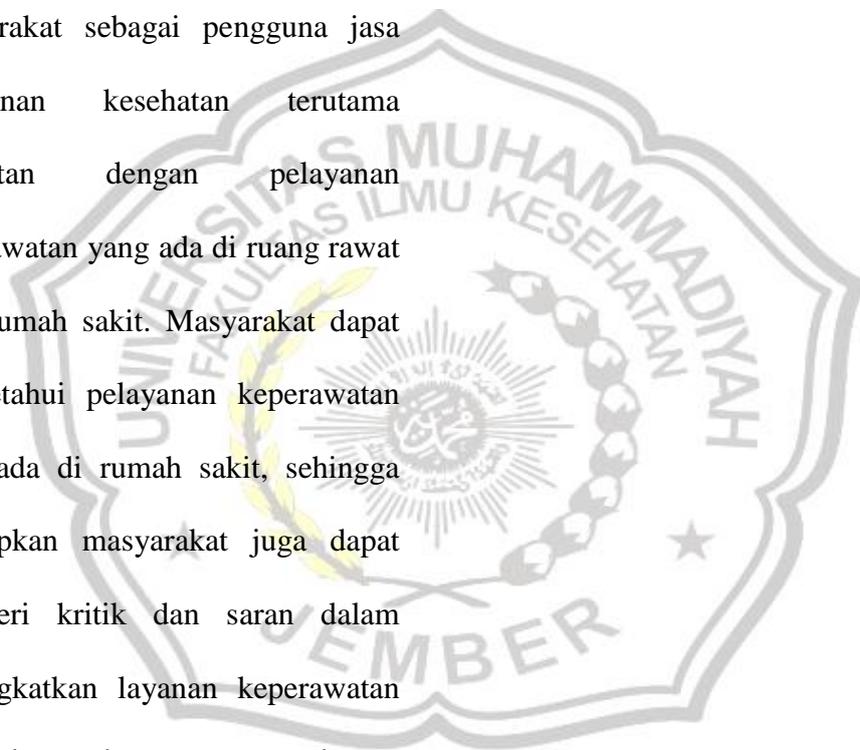
yang mungkin dapat dilakukan selain di ruang rawat inap serta dengan menggunakan metode penelitian yang lain.

Masyarakat

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian bagi masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan terutama berkaitan dengan pelayanan keperawatan yang ada di ruang rawat inap rumah sakit. Masyarakat dapat mengetahui pelayanan keperawatan yang ada di rumah sakit, sehingga diharapkan masyarakat juga dapat memberi kritik dan saran dalam meningkatkan layanan keperawatan sesuai dengan harapan masyarakat.

Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai saran dan masukan bagi penelitian selanjutnya tentang hubungan perawat dengan pasien khususnya empati perawat



DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Z. (2001). *Dasar-dasar Keperawatan Profesional*. Jakarta: Widya Medika.
- Asmuji. (2012). *Manajemen Keperawatan: Konsep & Aplikasi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan: Konsep & Aplikasi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Astarani, K., Pradianata., & Mareta, J. (2015). *Pentingnya Perilaku Empati Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan*. <http://www.ejurnal.stikesbaptis.ac.id>, diperoleh tanggal 23 Desember 2016.
- Aswad, S., Mulyadi., & Lolong, J.J.S. (2015). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate*. <http://ejournal.unsrat.ac.id>, diperoleh tanggal 23 Desember 2016.
- Butarbutar, R. (2016). *Gambaran Empati Perawat dalam Memberikan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUP H. Adam Malik Medan*. <http://www.repository.usu.ac.id>, diperoleh tanggal 27 Desember 2016.
- Djati, I. (2016). *Empati Perawat Pasien Gangguan Jiwa*. <http://www.eprints.ums.ac.id>, diperoleh tanggal 23 Desember 2016.
- Fatimah., Elita, V., Wahyuni, S. (2010). *Gambaran Tipe Empati Perawat Jiwa di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru*. <http://jurnal.unimus.ac.id>, diperoleh tanggal 27 Desember 2016.
- Hidayat, A.A. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Indrajati, I., Al-Ummah, M.B., & Sumarsih, T. (2011). *Pendokumentasian Tentang Perencanaan Asuhan Keperawatan di Ruang Barokah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong*. <http://ejournal.stikesmuhgombong.ac.id>, diperoleh tanggal 23 Desember 2016.
- Kurniawan, D. (2013). *Hubungan Fasilitas Kesehatan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di RSUD Balung Jember*. Skripsi Keperawatan S1 FIKES Unmuh Jember.
- Mirnawati, S. (2014). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Cempaka RSUD AW Sjahrane Samarinda*. <http://ejournal.psikologi.fisip->

- unmul.ac.id, diperoleh tanggal 23 Desember 2016.
- Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional, Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, I.S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Rizkiyanto, F. I. (2014). *Mutu Pelayanan Keperawatan Pada Paisean BPJS PBI Dan Umum Di Ruang Rawat Inap Kelas III RSD dr. Soebandi Jember*. Skripsi Keperawatan S1 FIKES Unmuh Jember.
- Setiadi. (2007). *Konsep & Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyadi. (2015). *Manajemen Kesehatan*. Jember: Cahaya Ilmu.
- Widyastuti, A.S. (2013). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Tenaga Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien diruang Rawat Inap Puskesmas Wonosegoro 1 Boyolali*. <http://www.eprints.ums.ac.id>, diperoleh tanggal 23 Desember 2016.
- Wira, I.A.D. (2014). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Wangaya Kota Denpasar*. <http://www.download.portalgaruda.org>, diperoleh tanggal 27 Desember 2016.
- Wira, D., Suarjana, & Wijaya, G. (2014). *Hubungan Antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar*. <http://www.download.portalgaruda.org>, diperoleh tanggal 27 Desember 2016.
- Yusuf, M. (2013). *Hubungan Manajemen Waktu Perawat Pelaksana dengan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin*. www.jurnal.unsyiah.ac.id, diperoleh tanggal 23 Desember 2016.