

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Bangsal Kardiologi RSUD dr. Fauziah Bireuen

Factors Affecting Patient Satisfaction Levels with Nursing Services in the Cardiology Ward of Dr. Fauziah Bireuen Regional General Hospital

Nesa Fatna^{1*}, Jihan Rabi'al², Nurul Husna³, Bukhari², dan Hernita²

¹Program Studi S1 Keperawatan, ³Program Studi D3 Keperawatan, ²Program Studi Profesi Ners, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Mahakarya Aceh, Bireuen, Indonesia

Kata Kunci :

Tingkat kepuasan, pelayanan keperawatan

ABSTRAK

Latar Belakang: Seorang perawat profesional selalu berusaha untuk menjalankan peran, fungsi dan tanggung jawabnya dalam melaksanakan pelayanan keperawatan, dimana perawat dituntut untuk memiliki keterampilan dan keahlian dibidangnya serta disiplin yang tinggi. Pasien akan merasa puas dengan kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya atau fasilitas yang ditawarkan sesuai dengan harapannya. Tujuan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di bangsal Kardiologi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Fauziah Kabupaten Bireuen. Waktu penelitian telah dilaksanakan pada tanggal 01 sampai dengan 14 Agustus 2024. **Metode:** Desain penelitian dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berada di bangsal berjumlah 42 pasien. Sampel menggunakan teknik *total sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. **Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa komunikasi dari mulut ke mulut berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dengan nilai $p\text{ value} = (0.001) < \alpha = (0.05)$. Kebutuhan pribadi berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dengan nilai $p\text{ value} = (0.007) < \alpha = (0.05)$. Pengalaman masa lalu berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dengan nilai $p\text{ value} = (0.001) < \alpha = (0.05)$. **Kesimpulan:** Diharapkan kepada Rumah Sakit dapat meningkatkan pelayanan diketiga aspek ini yaitu komunikasi mulut ke mulut, pemenuhan kebutuhan pribadi pasien/keluarga dan selalu belajar dari pengalaman-pengalaman yang sudah terjadi untuk meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit.

Keyword:

Level Of Patient Satisfaction, Nursing Services

ABSTRACT

Background: A professional nurse always strives to carry out their role, function, and responsibilities in providing nursing services, where nurses are required to have skills and expertise in their field as well as high discipline. Patients will be satisfied with the health services they receive or the facilities offered in accordance with their expectations. The purpose of this study was to determine the factors that influence patient satisfaction with nursing services in the Cardiology Ward of Dr. Fauziah Regional General Hospital in Bireuen Regency. The study was conducted from August 1 to 14, 2024. **Method:** The research design used a cross-sectional approach. The population in this study consisted of all 42 patients in the ward. The sample used total sampling technique. Data collection was conducted using a questionnaire. **Results:** Based on the results of the study, it was found that word-of-mouth communication was related to patient satisfaction with nursing services with a $p\text{-value of } (0.001) < \alpha = (0.05)$. Personal needs were related to patient satisfaction with nursing services with a $p\text{-value of } (0.007) < \alpha = (0.05)$. Past experiences are related to patient satisfaction with nursing services with a $p\text{-value of } (0.001) < \alpha = (0.05)$. **Conclusion:** It is hoped that hospitals can

improve services in these three aspects, namely word-of-mouth communication, fulfillment of personal needs of patients/families, and always learning from past experiences to improve patient satisfaction in hospitals.

Copyright © 2026 JKBD
All rights reserved

Corresponding Author:

Nesa Fatna

Email: nesa.zaisa@gmail.com

Article history

Received date : 12 Januari 2026

Revised date : 30 Januari 2026

Accepted date : 3 Februari 2026

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah evaluasi individual terhadap tingkat layanan yang ditawarkan oleh fasilitas medis, baik dari perawat, dokter, atau petugas kesehatan lainnya. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, berbagai elemen harus diperhatikan seperti layanan manajemen, layanan dari personel medis, dan suasana rumah sakit yang menyenangkan (Sabarguna, 2021).

Keluhan yang paling sering terdengar di kalangan masyarakat baik secara langsung maupun media yaitu sikap dan pelayanan tenaga kesehatan di rumah sakit, sarana prasarana, tarif dan banyak lainnya. Dengan demikian tampak pasien kurang puas dengan hal tersebut (Yusuf, 2023).

Fungsi perawat terlatih dalam kerangka layanan kesehatan nasional bertujuan untuk menciptakan sistem kesehatan yang efektif, memastikan bahwa pemberian layanan kesehatan selaras dengan kebutuhan dan harapan kesehatan masyarakat. Bersamaan dengan itu, sistem ini berupaya menjaga agar biaya layanan kesehatan tetap terjangkau oleh masyarakat. Namun, masalah sering muncul karena, dalam praktiknya, penyedia layanan kesehatan, termasuk perawat, tidak selalu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. Akibatnya, tidak jarang banyak orang yang menyatakan ketidakpuasan terkait hal ini (Nursalam, 2021).

Jika standar perawatan di fasilitas perawatan tidak menunjukkan peningkatan yang konsisten, kemungkinan jumlah pasien akan menurun. Ketika pasien merasa tidak puas dengan layanan yang mereka terima, hal itu sangat memengaruhi frekuensi kunjungan mereka dan merusak reputasi rumah sakit di mata publik (Purnomo, 2020).

Menurut informasi yang diberikan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO, 2022), tingkat kepuasan pasien di seluruh dunia terkait perawatan keperawatan di rumah sakit mencapai 72,31%. Swedia menempati peringkat tertinggi dalam kepuasan pasien dengan skor 92,37%, sedangkan India menempati peringkat terendah dengan hanya 34,4%.

Data dari Badan Pusat Statistik (2022) menunjukkan bahwa 81% individu di Indonesia menyatakan puas dengan layanan yang ditawarkan oleh Badan Jaminan Sosial (BPJS Kesehatan). Tingkat kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah mencapai 80%, sedangkan di fasilitas swasta mencapai 83%.

Menurut Dinas Kesehatan Aceh, tingkat kepuasan pasien tercatat sebesar 80,83%, dengan kepuasan tertinggi terjadi di lingkungan rawat jalan sebesar 82%, dibandingkan dengan 55% di klinik rawat jalan. Di sisi lain, di Rumah Sakit Daerah Bireuen, tingkat kepuasan adalah 77,5% untuk layanan rawat inap dan 69,17% untuk perawatan rawat jalan (Dinas Kesehatan Aceh, 2023).

Sebuah studi yang dilakukan oleh Camala (2022) mengidentifikasi korelasi antara keandalan, jaminan, empati, dan hal-hal nyata, dengan kepuasan pasien terkait layanan keperawatan di departemen rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas yang terletak di Provinsi Sulawesi Tenggara.

Menurut survei awal yang dilakukan oleh peneliti di Bangsal Kardiologi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Fauziah di Kabupaten Bireuen, 10 pasien diwawancarai dengan berbagai pertanyaan. Dari jumlah tersebut, tujuh pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap perawatan yang mereka terima, menyebutkan bahwa perawat tidak tersenyum selama interaksi dengan pasien. Sementara itu,

tiga pasien merasa senang dengan perawatan yang mereka dapatkan dari perawat.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian terdiri dari seluruh 42 pasien di Bangsal Kardiologi. Metode pengambilan sampel yang diterapkan adalah total sampling. Untuk mengumpulkan data, digunakan kuesioner dengan skala Guttman yang terdiri dari 45 pertanyaan. Uji Chi-square diterapkan untuk membandingkan proporsi atau persentase antar kelompok data yang berbeda, dengan mempertahankan interval kepercayaan 95%.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Gambaran Karakteristik responden

No	Karakteristik Responden	F	(%)
1	Umur		
	<45 tahun	2	4.8
	46-65 tahun	28	66.7
	>65 tahun	12	28.6
2	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	24	57.1
	Perempuan	18	42.9
3	Pendidikan		
	SD	6	14.3
	SMP	5	11.9
	SMA	19	45.2
	PT	12	28.6
4	Pekerjaan		
	Petani	5	11.9
	PNS	4	9.5
	Pedagang	8	19.0
	Pekerja Swasta	12	28.6
	Tidak Bekerja	13	31.0
	Total	42	100

Berdasarkan Tabel 1 yang disajikan sebelumnya, terlihat bahwa sebagian besar peserta berusia antara 46 dan 65 tahun, berjumlah 28 orang (66,7%). Sebagian besar peserta berjenis kelamin laki-laki, berjumlah 24 orang (57,1%). Sebagian besar peserta telah menyelesaikan sekolah menengah atas, terdiri dari 19 orang (45,2%), dan sejumlah besar peserta tidak memiliki pekerjaan, berjumlah 13 orang (31,0%).

Komunikasi dari Mulut Ke Mulut

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Komunikasi Dari Mulut Ke Mulut

Komunikasi Dari Mulut Ke Mulut	F	(%)
Baik	26	61.9
Kurang	16	38.1
Total	42	100

Berdasarkan informasi pada tabel 2 yang disebutkan di atas, terlihat bahwa dalam pelayanan keperawatan di Ruang Kardiologi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Fauziah Kabupaten Bireuen, sebagian besar tanggapan termasuk dalam kategori baik, dengan 26 responden (61,9%) yang menyatakan demikian, sedangkan 16 responden (38,1%) termasuk dalam kategori buruk.

Kebutuhan Pribadi

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kebutuhan Pribadi

Kebutuhan Pribadi	F	(%)
Baik	24	57.1
Kurang	18	42.9
Total	42	100

Dari tabel 3 yang disebutkan sebelumnya, terlihat jelas bahwa sebagian besar kebutuhan pribadi untuk pelayanan keperawatan di Ruang Kardiologi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Fauziah, Kabupaten Bireuen, termasuk dalam kategori baik, dengan 24 responden (57,1%), sedangkan kategori buruk mencakup 18 responden (42,9%).

Pengalaman Masa Lalu

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pengalaman Masa Lalu

Pengalaman Masa Lalu	F	(%)
Baik	23	54.8
Kurang	19	45.2
Total	42	100

Merujuk pada tabel 4 di atas, terlihat jelas bahwa pengalaman sebelumnya dalam

perawatan keperawatan di Ruang Jantung Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Fauziah Kabupaten Bireuen menunjukkan bahwa sebagian besar termasuk dalam kategori baik, dengan 23 responden (54,8%), sedangkan kategori buruk mencakup 19 responden (45,2%).

Kepuasan Pasien

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	25	59.5
Tidak Puas	17	40.5
Total	42	100

Berdasarkan informasi pada tabel 5.5, terlihat jelas bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan di Ruang Kardiologi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Fauziah, Kabupaten Bireuen. Secara spesifik, 25 responden, atau 59,5%, termasuk dalam kategori kepuasan tidak terlalu tinggi, sedangkan 17 responden, atau 40,5%, termasuk dalam kategori tidak puas.

Komunikasi dari Mulut ke Mulut terhadap Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan

Tabel 6. Distribusi silang Faktor Komunikasi Dari Mulut Ke Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan

Komunikasi Dari Mulut Ke Mulut	Kepuasan Pasien				Total	
	f	%	f	%	f	%
Baik	21	42.8	5	19.1	26	61,9
Kurang	4	16.7	12	21.4	16	38,1
Total	25	59.5	17	40.5	42	100

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 6 di atas, di antara 42 pasien yang mengalami komunikasi dari mulut ke mulut yang positif, jumlah yang lebih besar, yaitu 21 (42,8%), melaporkan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan. Sebaliknya, di antara mereka yang mengalami komunikasi dari mulut ke mulut yang terbatas, jumlah yang lebih tinggi yaitu 12 (21,4%) menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan

keperawatan yang diterima. Analisis statistik yang dilakukan menggunakan uji chi-square pada 42 partisipan menghasilkan nilai p sebesar 0,001. Karena nilai p = 0,001 kurang dari $\alpha = 0,05$, ini berarti hipotesis alternatif (Ha) didukung dan hipotesis nol (Ho) ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa komunikasi dari mulut ke mulut memiliki dampak terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Jantung Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Fauziah, Kabupaten Bireuen.

Kebutuhan Pribadi Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan

Tabel 7. Distribusi silang Faktor Kebutuhan Pribadi Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan

Kebutuhan pribadi	Kepuasan Pasien				Total		P-Value
	f	%	f	%	f	%	
Baik	19	40.1	5	17	24	57.1	0.001
Kurang	6	19.4	12	23.5	18	42.9	
Total	25	59.5	17	40.5	42	100	

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 7, hal ini menunjukkan bahwa dari 42 pasien dengan kebutuhan pribadi tinggi, jumlah yang lebih besar, yaitu 19 (40,1%), melaporkan kepuasan terhadap layanan keperawatan. Sebaliknya, di antara mereka yang memiliki kebutuhan pribadi lebih rendah, 12 pasien (23,5%) menyatakan ketidakpuasan terhadap perawatan keperawatan yang diberikan. Analisis statistik yang dilakukan melalui uji chi-square pada 42 responden ini menghasilkan nilai p sebesar 0,007. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (Ha) diterima sedangkan hipotesis nol (Ho) ditolak. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan pribadi memiliki dampak pada tingkat kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan.

Pengalaman Masa Lalu Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan

Tabel 8. Distribusi silang Faktor Pengalaman Masa Lalu Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan

Masa Lalu	Kepuasan Pasien				Total		P-Value
	f	%	f	%	f	%	
Baik	20	45,6	4	9,2	24	54,8	0,001
Kurang	5	12,5	14	35,8	18	45,2	
Total	25	59,5	17	40,5	42	100	

Berdasarkan informasi pada tabel 8. di atas, hal ini menunjukkan bahwa di antara 42 pasien yang memiliki pengalaman positif di masa lalu, jumlah yang lebih besar, yaitu 20 (87,0%), merasa puas dengan pelayanan keperawatan. Sebaliknya, mereka yang memiliki pengalaman positif di masa lalu lebih sedikit memiliki tingkat ketidakpuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan keperawatan, dengan 14 pasien (73,7%) yang menyatakan ketidakpuasan tersebut. Hasil analisis statistik, yang diperoleh dari uji chi-square yang melibatkan 42 partisipan, menghasilkan nilai p sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa nilai p sebesar 0,001 kurang dari $\alpha = 0,05$, sehingga memungkinkan diterimanya H_a dan ditolaknya H_o . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pengalaman sebelumnya memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

PEMBAHASAN

Hasil uji chi-square menghasilkan nilai 0,001. Mengingat nilai p (0,001) kurang dari α (0,05), hipotesis alternatif (H_a) diterima, menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara word-of-mouth, kebutuhan individu, pengalaman sebelumnya, dan kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Sofian (2023) menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti bukti nyata, keandalan, daya tanggap, dan empati berperan dalam kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Baros yang berlokasi di Kota Sukabumi, dengan nilai p sebesar 0,000.

Selain itu, seperti yang dicatat oleh Rahmadi (2023), penelitian tersebut mengungkapkan adanya hubungan antara faktor daya tanggap, kompetensi, dan komunikasi (0,000) dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini selaras dengan penelitian Camala (2022), di mana analisis menggunakan uji Spearman rho menghasilkan hasil ($p = 0,0011$) dan r (0,260), yang menunjukkan adanya hubungan antara layanan

keperawatan, khususnya dalam hal responsif dan perawatan empatik, dengan kepuasan pasien yang tercermin dengan nilai ($p = 0,007$) r (0,277). Lebih lanjut, ditemukan hubungan antara layanan keperawatan rawat jalan yang berkaitan dengan asuransi kesehatan dan kepuasan pasien dengan nilai ($p = 0,000$) r (0,422).

Kebutuhan individu pasien memiliki dampak besar pada seberapa puas mereka dengan perawatan keperawatan yang mereka terima. Ketika aspek-aspek seperti kenyamanan fisik, bantuan emosional, dan perhatian yang disesuaikan dengan preferensi unik pasien diperhatikan, pasien biasanya merasa lebih dihargai dan senang dengan perawatan mereka. Ini menunjukkan bahwa perawatan yang dirancang berdasarkan pasien, yang mengakui kebutuhan dan keinginan spesifik mereka, dapat meningkatkan kepuasan keseluruhan di antara pasien.

Peneliti-peneliti sebelumnya menunjukkan bahwa keinginan akan kenyamanan, sangat memengaruhi seberapa puas pasien dengan layanan keperawatan yang mereka peroleh. Pasien yang memiliki pengalaman baik di masa lalu umumnya melaporkan kepuasan yang lebih tinggi terhadap perawatan keperawatan. Sebaliknya, mereka yang pernah mengalami pengalaman negatif sebelumnya mungkin mengalami penurunan kepuasan karena perasaan tidak percaya atau kecemasan yang berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di bangsal Kardiologi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Fauziah Kabupaten Bireuen, diperoleh temuan sebagai berikut: Komunikasi melalui *word of mouth* (dari mulut ke mulut) mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Jantung; Kebutuhan individu berperan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan; dan Pengalaman sebelumnya secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Camala. (2022). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara*. Jurnal Keperawatan.
- Darus, M., Milwati, S., & Maemunah, N. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 3(1).
- Dinkes Aceh. (2024). *Profil Kesehatan Aceh*. Dinas Kesehatan Aceh.
- Dyona, W. A. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rini Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Stikes Panti Rapih).
- Elasari, Y., Regita, B. A., Wulandari, R. Y., & Nugroho, T. A. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Dewasa RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. *Health Research Journal of Indonesia*, 1(6), 222-228.
- Faridah, I., Afiyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan*, 9(2), 86-94.
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia*, 9(1), 46-53.
- Lestari, W. H. S., Kusdhiarningsih, B., & Nugroho, Y. W. (2025). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT HUSADA KARANGANYAR* (Doctoral dissertation, STIKes Mitra Husada Karanganyar).
- Librianty, N. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang Tahun 2016. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 29(1), 11-20.
- Malinda, R., & Sari, M. (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa. *Jurnal EDUKES: Jurnal Penelitian Edukasi Kesehatan*, 56-69.
- Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(3), 268-277.
- Nursalam. (2021). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Pratik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L. (2014). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*, 2(2).
- Purnomo, B. (2020). *Buku Keterampilan Dasar Bagi Perawat*. Edisi Ketiga. Malang: penerbit CV Sagung Seto.
- Putri, A., & Putri, H. A. (2015). *FAKTOR-FAKTOR YANG BERTHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANGRAWAT INAP INTERNE PRIA DAN WANITA RSUD DR. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI TAHUN 2014*. 'AFIYAH', 2(1).
- Riska, Y. S. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan dan Faktor-faktor determinannya di ruang rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Romliyadi, I. (2022). Analisis Faktor-Faktor Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Perawatan di Rumah Sakit Tahun 2022. *J Kesehatan Lentera 'Aisyiyah*, 5(2), 644-52.

-
- Sabarguna B S. (2021). *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorium RSI Jateng dan DIY.
- Sofian, M. I. (2023). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baros Kota Sukabumi*. Skripsi. Sukabumi.
- WHO. (2022). Progres Toward Achieving the Fight Millennium Development Goals.<http://www.who.int.com>.
- Yusuf. (2023). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassikassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar*. Jurnal Keperawatan.