

Hubungan Empati dan Keramahan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Abeli

Viki Marhadi Hasan

S1 Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Karya Kesehatan Kendari

Email korespondensi: vik-marhadi@gmail.com

Info Artikel

Sejarah Artikel :

Diterima:

23 Januari 2022

Disetujui:

02 Maret 2022

Dipublikasi:

Kata Kunci:

Kata kunci:

Kepuasan Pasien,
Rawat Inap, Empati,
Keramahan

Keywords:

Keywords:

Patient Satisfaction,

Hospitalization,

Empathy, Hospitality

Abstrak

Latar belakang: Sebagai salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan di puskesmas, terutama pada unit pelayanan rawat inap, unsur keperawatan sangat menentukan tinggi rendahnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas. Faktor kepuasan pasien dapat disebabkan oleh empati dan keramahan perawat saat memberikan asuhan keperawatan. **Tujuan:** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan empati dan keramahan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Abeli Kota Kendari. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross-sectional study*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat inap di Puskesmas Abeli sebanyak 48 responden yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. **Hasil:** Hasil uji statistik *chi-square* menunjukkan bahwa empati nilai p -value = 0,007 dan keramahan perawat dengan p -value = 0,006. **Kesimpulan** Artinya empati dan keramahan perawat memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Abeli Kota Kendari

Abstract

As one of the spearheads of health services at the puskesmas, especially in inpatient unit services, no doubt it greatly determines patient satisfaction with the health services provided by the puskesmas. Patient satisfaction factors can be caused by empathy and time of nurses when providing nursing care. This study aims to determine the relationship between empathy and nurse retention with inpatient satisfaction at the Abeli Public Health Center, Kendari City. This type of research is quantitative with a cross-sectional research design. The sample in this study were some of the inpatients at the Abeli Health Center as many as 48 respondents who were taken by purposive sampling technique. The results of the chi-square statistic test showed that the empathy p -value = 0.007 and the nurse's initial p -value = 0.006. This means that empathy and inpatient care have a relationship with patient satisfaction at the Abeli Health Center, Kendari City

PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai salah satu pusat dari pelayanan kesehatan punya peran penting dalam meningkatkan kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan secara langsung maupun tidak langsung memberikan nilai positif terhadap kesembuhan pasien. (Pranatha, dkk., 2018).

Semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan

kepuasan terhadap pasien dan masyarakat (Kaseger, dkk., 2021). Sebagai salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan di puskesmas, terutama pada unit pelayanan rawat inap, unsur keperawatan sangat menentukan tinggi rendahnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas mengingat perawat merupakan profesi yang paling sering berinteraksi dengan pasien di Puskesmas (Bustamin, 2015).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh

Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016, tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka pelayanan kesehatan yang diberikan dianggap tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes RI, 2016).

Kepuasan pelayanan keperawatan di Puskesmas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan perawat dalam memberikan pelayanan, akan tetapi yang terpenting adalah bagaimana perawat mampu membina hubungan yang terapeutik dengan pasien, hubungan antara perawat-pasien menjadi inti dalam pemberian asuhan keperawatan karena keberhasilan penyembuhan dan peningkatan kesehatan pasien sangat dipengaruhi oleh hubungan antara perawat-pasien (Muninjaya, 2012).

Empati dan keramahan perawat menjadi salah satu hal penting yang akan mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subjektif, sulit diukur, dapat berubah ubah, serta banyak sekali faktor yang mempengaruhinya, namun subjektivisme tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi objektif bila terdapat banyak orang memiliki pendapat sama (Pohan, 2018).

Penelitian terkait dengan empati perawat dengan kepuasan pasien pernah dilakukan sebelumnya oleh Siti Hartina Damopolii dan didapatkan hasil jika terdapat hubungan antara empati dan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas (Damopolii, Tucunan, dan Maramis 2018). Sedangkan penelitian tentang keramahan perawat dengan kepuasan pasien didapatkan bahwa keramahan perawat pada pasien rawat inap di klinik dr. Suherman Jember sebagian besar dalam kategori baik dan hasil analisis

menunjukkan Keramahan perawat berhubungan dalam kategori kuat dengan kepuasan pasien rawat inap (Puspa, dkk., 2019).

Puskesmas Abeli merupakan salah satu Puskesmas Pemerintah Kota Kendari Berdasarkan Laporan Tahunan Puskesmas Abeli tahun 2019-2020 mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap. Pada tahun 2019 jumlah kunjungan pasien rawat inap yaitu 664 atau sekitar 71%, sedangkan pada tahun 2020 jumlah pasien rawat inap menurun menjadi 321 atau sekitar 53%. Jadi dapat disimpulkan jumlah kunjungan pasien rawat inap di Puskesmas Abeli mengalami penurunan sekitar 28% (Profil Puskesmas Abeli, 2021).

Hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Abeli pada tanggal 07 Juli 2021 ditemukan bahwa terdapat 10 orang perawat di ruang rawat inap. Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan pada 10 pasien diinstalasi rawat inap puskesmas abeli, 7 dari 10 pasien yang di wawancarai mengatakan keluhan mengenai kurang ramahnya petugas kesehatan ketika memberikan pelayanan, 33,33% pasien menyatakan keluhan mengenai empati oleh petugas puskesmas kurang baik terutama di bagian keperawatan.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan empati dan keramahan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Abeli Kota Kendari

METODE

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross-sectional* study yaitu cara pengambilan data variabel independen (bebas) dan dependen (terikat) di lakukan sekali waktu dalam waktu yang bersamaan. Jadi penelitian ini

dimaksudkan untuk melihat hubungan antara variabel empati dan keramahan petugas dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Abeli secara bersamaan. Penelitian ini telah dilaksanakan di Puskesmas Abeli, pada tanggal 13 September sampai dengan tanggal 12 Oktober 2022.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di Puskesmas Abeli periode Januari sampai dengan Juli tahun 2021 sebanyak 93 orang. Besar yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 48 responden diambil dengan teknik purposive sampling.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini mengacu pada kriteria inklusi: Pasien rawat inap > 24 jam, pasien yang sadar sepenuhnya, pasien yang bisa membaca dan menulis, pasien yang bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusinya yaitu: pasien tidak sadarkan diri, pasien yang sedang mendapatkan perawatan intensif

Penelitian ini dilakukan pada masyarakat yang berada di wilayah kerja Puskesmas WuaWua Kota Kendari. Teknik

pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel yang digunakan terdiri dari pasien hipertensi dengan ketentuan minimal TD sistolik adalah 140 mmHg dan TD diastolik minimal 90 mmHg, sebanyak 34 responden yang kemudian dibagi kedalam 2 kelompok yaitu 16 kelompok intervensi (2 drop out) dan 18 kelompok kontrol. Kriteria penarikan sampel yang digunakan adalah: Penderita tekanan darah tinggi (tekanan sistolik \geq 140 mmHg dan diastolik \geq 90 mmHg, Usia lebih 60 tahun, tidak menderita sakit keras.

Dalam penelitian ini, air rebusan daun salam diberikan dengan cara merebus 15 lembar daun salam dalam 750 cc air, direbus sampai air yang tersisa minimum 200 cc, proses perebusan dilakukan kurang lebih 15 menit. Terapi pemberian air rebusan daun salam dilakukan selama 1 minggu dengan 2 kali minum yaitu pagi sebelum makan dan sore sebelum makan. Responden diukur tekanan darahnya sebelum dan sesudah pengobatan selama satu minggu. Tekanan darah semakin menurun seiring dengan pemberian intervensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan Empati Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Abeli

Tabel 1. Hubungan Empati Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Abeli Kota Kendari

Empati	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	23	82,1	5	17,9	28	100	0,007
Kurang Baik	9	45,0	11	55,0	20	100	
Total	32	66,7	16	33,3	48	100	

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 28 responden yang memiliki empati baik, terdapat 23 responden (82,1%) puas dengan pelayanan rawat inap dan 5 responden (17,9%) kurang puas, sedangkan dari 20 responden yang memiliki empati perawat kurang baik, sebanyak 9 responden (45,0%)

puas dengan pelayanan rawat inap dan 11 responden (55,0%) kurang puas. Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai p-value (0,007) < nilai α (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara empati dengan kepuasan

pasien rawat inap di Puskesmas Abeli Kota Kendari.

Hasil penelitian didapatkan bahwa secara umum empati petugas kategori baik, hal ini terlihat dari jawaban responden sebagian besar menjawab empati yang baik sebanyak 28 responden (58,3%) dan 20 responden (41,7%) menjawab kurang baik. Sebagian besar menjawab empati petugas kesehatan kategori baik karena responden merasa bahwa petugas kesehatan telah memberikan perhatian dan pelayanan kesehatan dengan lembut juga tanpa pandang bulu, seperti dicontohkan dengan kesabaran perawat dalam meluangkan waktu untuk memberikan informasi kepada pasien dan kehati-hatian atau kelembutan perawat dalam memberikan tindakan keperawatan kepada pasien. Sedangkan 41,7% merasa empati perawat kurang baik karena responden merasa perawat tidak menunjukkan belas kasih kepada pasien, seperti memberikan dukungan moril (motivasi) untuk sembuh dan perawat tidak menawarkan diri untuk membantu pasien, serta perawat tidak mau menggantikan peran keluarga saat keluarga tidak mendampingi pasien.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan empati dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Abeli Kota Kendari. Hal ini diasumsikan karena petugas mudah ditemui dan dihubungi jika pasien membutuhkan pelayanan, serta perawat memberikan perhatian yang sama pada setiap pasien. Responden menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan atau tenaga medis yang ada di Puskesmas Abeli dapat menenangkan rasa cemas pasien, mampu menangani keluhan pasien dengan baik dan memberikan saran atau dorongan kepada pasien, serta meluangkan waktu

untuk dapat berkonsultasi secara pribadi mengenai penyakitnya.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat 5 responden (17,9%) kurang puas meskipun sudah mendapatkan empati yang baik dari petugas, hal ini dikarenakan pasien rawat inap dalam menilai kepuasan terhadap pelayanan keperawatan, tidak hanya berfokus pada empati perawat, tapi juga oleh faktor lain seperti kecepatan dan ketanggapan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Selain itu juga dipengaruhi karena faktor kebersihan lingkungan puskesmas. Selanjutnya terdapat 9 responden (45,0%) puas dengan pelayanan rawat inap meskipun tidak mendapatkan empati yang baik dari petugas, hal ini dikarenakan pasien rawat inap merasa nyaman dengan keramahan pelayanan yang diberikan petugas puskesmas khususnya. Selanjutnya komunikasi pasien dan perawat berjalan dengan baik sehingga pasien merasa puas selama di rawat di Puskesmas Abeli.

Empati perawat merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan proses pelayanan keperawatan di Puskesmas khususnya pada ruang rawat inap. Hal tersebut dikarenakan perawat memiliki lebih banyak waktu 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 Puskesmas dapat terwujud dengan baik maka diperlukan manajemen sumber daya perawat di Puskesmas dalam menumbuhkan sikap empati pada tiap individu perawat (Nusantara, dkk, 2019).

Perawat yang mengerti dan memahami keadaan pasien akan lebih bijak dalam bersikap. Sikap atau perilaku perawat yang acuh tak acuh dan tidak peduli akan

membuat pasien merasa tidak nyaman dan bahkan bisa memperparah penyakitnya. Sebaliknya apabila perawat bersikap empati kepada pasien, kemungkinan besar bisa mempercepat kesembuhan pasien. Kesembuhan pasien tidak sepenuhnya bergantung pada obat yang diberikan, namun sikap empatik perawat yang baik dapat membuat pasien merasa nyaman dan tenang yang akhirnya akan mempermudah proses kesembuhan penyakitnya (Batarbutar dan Fathi, 2018).

Empati perawat yang tertanam pada ruang rawat inap di Puskesmas Abeli akan mendorong terjalinnya komunikasi yang efektif baik antara perawat dengan perawat atau tenaga kesehatan lain maupun dengan pasien secara individual. Kepuasan pasien dapat tercapai apabila petugas/perawat mampu memperlihatkan sikap peduli kepada pasien. Dalam bersikap peduli, perawat harus memiliki empati dalam menangani pasien. Ketika seorang perawat memberikan pelayanan dengan empati yang baik dalam hal ini, memberikan 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. Hal tersebut dapat membuat pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan (Afrini, 2019).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Mernawati dan Zainafree, 2016), yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien di rawat inap di Puskesmas Lemper Tengah Kota Semarang dengan nilai p-value sebesar 0,002. Begitupula dengan penelitian lain yang menemukan bahwa ada hubungan antara empati perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Klinik dr. Suherman Jember (Puspa, dkk, 2019).

Oleh karena Puskesmas harus memperhatikan hal-hal sekecil apapun mengenai kebutuhan pasien, khususnya rasa empati petugas khususnya perawat kepada pasien. Puskesmas harus mendorong seluruh pegawainya untuk berempati pada setiap pasien yang ada di Puskesmas Abeli Kota Kendari.

Hubungan Keramahan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Abeli

Tabel 2. Hubungan Keramahan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Abeli

Keramahan	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Ramah	27	79,4	7	20,6	34	100	0,006
Kurang Ramah	5	35,7	9	64,3	14	100	
Total	32	66,7	16	33,3	48	100	

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 34 responden yang merasa perawat puskesmas kategori ramah, terdapat 27 responden (79,4%) puas dengan pelayanan rawat inap dan 7 responden (20,6%) kurang puas, sedangkan dari 14 responden yang

merasa perawat kurang ramah, sebanyak 5 responden (35,7%) puas dengan pelayanan rawat inap dan 9 responden (64,3%) kurang puas. Hasil uji statistik dengan *fisher-exact* diperoleh nilai p-value (0,006) < nilai α (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa ada

hubungan antara keramahan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Abeli Kota Kendari.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa keramahan perawat dengan hasil yang baik sebanyak 34 responden (70,8%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa perawat di puskesmas abeli sudah menunjukan sikap ramah pada petugas, seperti dicontohkan dengan memberikan senyum kepada setiap pasien, perawat memberikan sikap kasih sayang dan bersifat sopan pada pasien.

Hasil analisis bivariat menunjukan bahwa ada hubungan keramahan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Abeli Kota Kendari. Hal ini dikarenakan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan selalu bersikap penuh dengan kasih sayang, sabar dan tulus kepada pasien. Perawat dengan sabar mendengarkan setiap keluhan yang disampaikan pasien selama dirawat di Puskesmas Abeli Kota Kendari.

Hasil penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat 7 responden (20,6%) kurang puas meskipun petugas kesehatan sudah bersikap ramah, hal ini dikarenakan pasien dalam menilai kepuasan pelayanan tidak hanya melihat keramahan perawat saja, tetapi juga faktor lain seperti ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dalam hal ini pasien merasa tidak pernah diajak diskusi oleh perawat terkait penyakit yang dideritanya. Selanjutnya sebanyak 5 responden (35,7%) merasa puas meskipun petugas kesehatan kurang ramah terhadap pasien, hal ini disebabkan karena pasien rawat inap merasa nyaman dengan empati perawat dalam hal pemberian pelayanan yang rata pada setiap pasien yang datang berobat di Puskesmas Abeli.

Ramah adalah penerimaan positif terhadap individu lain yang sering ditunjukkan dengan bahasa tubuh, ucapan

tekanan suara, sikap terbuka, ekspresi wajah dan lain-lain. Tidak dapat dipungkiri jika dalam mengupayakan mutu pelayanan, keramahan perawat saat memberikan layanan keperawatan sangat dibutuhkan. Keramahan yang diberikan perawat kepada individu pasien maupun kelompok merupakan kunci dari kepuasan pasien. Karenanya, sikap acuh tak acuh, judes, ketus, cuek, kurang bersahabat, tidak murah senyum, dan kurang menyenangkan saat memberi asuhan keperawatan perlu dihindarkan (Azizah dan Lailiyah, 2019).

Keramahan sangat berguna untuk menciptakan atmosfer komunikasi yang kondusif antara perawat dan pasien rawat inap sehingga antara pasien dan perawat lebih terdorong untuk berinteraksi. Keramahan tersebut dapat dilakukan dengan memberikan senyuman dan menunjukkan perasaan yang positif, memperhatikan perasaan pasien, menawarkan bantuan, menghargai saat pasien berbicara, dan sebagainya. Perawat merupakan tenaga kerja yang memiliki intensitas waktu lebih sering bertemu pasien dibandingkan tenaga kesehatan lainnya, karenanya menciptakan atmosfer komunikasi yang kondusif dengan pasien sangat dibutuhkan (Santoso, 2017).

Hubungan dan komunikasi antara perawat dan pasien merupakan hal yang sangat penting. Karena informasi dari pasien sangat membantu para tenaga medis untuk mengambil tindakan medis selanjutnya. Dalam keperawatan, seorang perawat perlu menjalin keakraban dengan pasien. Cara menjalin keakraban tersebut dilakukan dengan menampilkan sikap ramah dan sopan, agar tidak memberi kesan galak (Sumiyati, 2016).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspa, dkk (2019) yang menunjukan hasil uji *spearman rho* diperoleh $p\text{-value} = 0,000$ $\alpha = 0,05 = r =$

0,610 dan correlation coefficient positif, artinya ada hubungan antara keramahan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Klinik dr. Suherman Jember (Puspa dkk, 2019).

Semakin baik tingkat keramahan perawat maka mutu kualitas keperawatan pun semakin baik dan pasien pun akan merasakan kepuasan. Hal ini dikarenakan, keramahan merupakan salah satu faktor penting dalam membangun kedekatan dengan pasien. Keramahan merupakan salah satu bentuk personalisasi yang akan membuat pelanggan merasa akrab, senang, dan bersahabat (Nusantara, dkk., 2019).

Oleh karena itu, diharapkan kepada pihak Puskesmas khususnya pada petugas kesehatan atau perawat untuk bersikap ramah kepada setiap pasien yang datang berobat. Perawat harus selalu memberikan senyuman kepada pasien, meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien serta perhatian dengan obat yang diperlukan pasien

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Empati perawat dan keramahan perawat berhubungan terhadap kepuasan pelayanan ruang rawat inap di Puskesmas Abeli Kota Kendari.

Perawat perlu meningkatkan lagi tindakan seperti menawarkan diri untuk membantu pasien, seperti menggantikan peran keluarga jika keluarga sedang tidak mendampingi pasien. Selain itu perawat perlu meningkatkan penerapan 3S yaitu senyum, salam dan sapa saat bertemu dengan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Afrini, S. (2019). *Gambaran Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap RSUP dr. M.*

Djamil Padang Tahun 2019. Universitas Andalas.

Azizah, L. M., & Lailiyah, K. (2019). *Hubungan Persepsi Pasien tentang Keramahan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Paviliun Rumah Sakit Daerah Sidoarjo.* Stikes Bina Sehat PPNI Mojekerto.

Batarbutar, R., & Fathi, A. (2018). *Gambaran Empati Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsup H. Adam Malik Medan.* *Talenta Conference Series: Tropical Medicine (TM)*, 1(1), 1–5.

Damopolii, S. H., Tucunan, A. A. T., & Maramis, F. R. R. (2018). *Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rs Bhayangkara Tk Iii Manado.* *Kesmas*, 7(5). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22354>

Kaseger, H., Akbar, H., Amir, H., Astuti, W., & Rahayu Ningsih, S. (2021). *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X.* *Jurnal.Uimedan.Ac.Id*, 3(1), 23–33. <https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JURNALFARMASI/article/view/538>

Kemenkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.* Kementerian Kesehatan RI.

Mernawati, D., & Zainafree, I. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang.* *Public Health Perspective Journal*, 1(1), 45–52.

- Muninjaya, G. (2012). *Manajemen Kesehatan*. EGC.
- Nusantara, F., Asmuji, & Komarudin. (2019). Hubungan Empati Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsd Balung Kabupaten Jember. *Concept and Communication*, 3(23), 301–316. <https://doi.org/10.15797/concom.2019..23.009>
- Pohan, I. (2018). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC.
- Pranatha, A., Muliani, R. S., & Novitasari, N. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Rawat Inap Se-Kabupaten Kuningan Tahun 2017. *Skolasti Keperawatan*, 4(1), 1–9.
- Puspa, B. A., Asmuji, & Fitriana, P. (2019). *Hubungan Empati dan Keramahan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Klinik dr. Suberman Jember*. Muhamaddiyah Jember.
- Santoso, S. (2017). Kompetensi Komunikasi Interkultural Staff Warga Negara Jerman dan Indonesia di Wisma Jerman - Surabaya Pendahuluan. *Jurnal E-Komunikasi*, 5(1), 12–18.
- Sumiyati. (2016). Strategi Komunikasi Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Intalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wangata Kota Denpasar. *Urnal Kajian Ilmu Komunikasi*, 2(1).