

**HUBUNGAN EMPATI PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
RUMAH SAKIT WIJAYA KUSUMAH
TAHUN 2025**

MANUSKRIP

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan Pada Program Studi Keperawatan
Universitas Bhakti Husada Indonesia

Oleh:

**SARI NENGSIH
CKR0210038**



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA
KUNINGAN
2025**

HUBUNGAN EMPATI PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT WIJAYA KUSUMAH TAHUN 2025

Sari Nengsih¹, Aditiya Puspanegara², Nining Rusmianingsih³

¹Mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan UBHI

^{2,3} Dosen Program Studi S1 Keperawatan UBHI

Sariningsih235@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan respon pasien terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal dan kinerja yang dirasakan. Empati adalah kemampuan atau keadaan pikiran dimana seseorang dapat mengerti dan memahami perasaan orang lain dengan menggunakan komunikasi verbal maupun non verbal. Peran perawat yang sangat berkaitan dengan pelayanan terhadap pasien, sehingga peran perawat menjadi indikator penentu untuk terciptanya kepuasan terhadap pasien. Seharusnya semua pasien merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diterimanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan empati perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025.. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif metode korelasional dengan rancangan penelitian *crosssectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat dan pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusumah. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. dengan jumlah responden 65 responden. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner. Data analisa sesuai univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistik *Rank Spearman*. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar 33 responden (50,8%) menilai tingkat empati perawat dalam pelayanan keperawatan yang berada pada kategori empati, dan sebagian besar kepuasan pasien hasilnya puas 53 responden (80,8%). Berdasarkan hasil uji Rank Spearman didapatkan nilai $p=0,028(<0,05)$ yang artinya terdapat hubungan signifikan hubungan empati perawat dengan kepuasan pasien. **Simpulan dan Saran:** Disimpulkan tidak terdapat hubungan empati perawat dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa empati perawat cukup mempengaruhi kepuasan pasien. Untuk itu perawat diharapkan lebih meningkatkan kemampuan empati, sehingga kepuasan pasien dapat tercapai secara menyeluruh.

Kata Kunci: *Empati Perawat, Kepuasan Pasien.*

HUBUNGAN EMPATI PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT WIJAYA KUSUMAH TAHUN 2023

Sari Nengsih¹, Aditiya Puspanegara², Nining rusmianingsih³

¹Student of S1 Nursing Study Program UBHI

^{2,3}Lecturers of the S1 Nursing Study Program at UBHI

Sariningsih235@gmail.com

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is the patient's response to the evaluation of perceived discrepancies between initial expectations and perceived performance. Empathy is the ability or state of mind in which a person can understand and comprehend the feelings of others using verbal and nonverbal communication. The role of nurses is closely related to patient care, so that the role of nurses becomes a determining indicator for creating patient satisfaction. All patients should feel satisfied with the services they receive. The purpose of this study was to analyze the relationship between nurse empathy and patient satisfaction at Wijaya Kusumah Hospital in 2025. **Methods:** This type of research is quantitative research using correlational methods with cross-sectional research design. The population in this study were nurses and patients at Wijaya Kusumah Hospital. Sampling using accidental sampling technique with 65 respondents. The instrument used in this study was a questionnaire sheet. Data analysis according to univariate and bivariate using the Spearman Rank statistical test. **Results:** The results of the study showed that most of the 33 respondents (50.8%) assessed the level of empathy of nurses in nursing services in the empathy category, and most of the patient satisfaction results were satisfied 53 respondents (80.8%). Based on the results of the Spearman Rank test, a p value of 0.028 (<0.05) was obtained, which means that there is a significant relationship between nurse empathy and patient satisfaction. It was concluded that there is no relationship between nurse empathy and patient satisfaction.

Conclusion: This study shows that nurse empathy has a significant effect on patient satisfaction. For this reason, nurses are expected to improve their empathy skills, so that patient satisfaction can be achieved as a whole.

Keywords: Nurse Empathy, Patient Satisfaction,

PENDAHULUAN

Rumah sakit selaku penyedia jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dibanding rumah sakit lain agar kepuasan pasien tercapai. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah pelayanan di bagian layanan keperawatan. Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu (Prayoga et al., 2022).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan. Tingkat kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. (Zainaro et al., 2020).

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan dan sebagai evaluasi setelah menerima pelayanan setidaknya memenuhi atau melebihi dari harapan. (Vanchapo et al., 2022)

Pelayanan keperawatan akan semakin baik apabila perawat memiliki sifat caring

kepada pasien, perawat selalu menunjukkan sikap empati kepada pasien, perawat selalu tepat waktu dan cepat tanggap apabila pasien membutuhkan perawatan, perawat akan selalu bertindak jujur (*sincerity*) dan sopan santun (*courtesy*) kepada pasien dan keluarga pasien, agar terciptanya kenyamanan dan meningkatnya kepuasan pasien akan mutu pelayanan keperawatan (Asmuji, 2012). Peran perawat yang sangat berkaitan dengan pelayanan terhadap pasien, sehingga peran perawat menjadi indikator penentu dari mutu layanan yang memberikan kepuasan terhadap pasien.

Penerapan sikap empati di setiap rumah sakit di Indonesia merupakan suatu bukti pelayanan seorang perawat terhadap pasien, perawat dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal sehingga akan mempengaruhi kepuasan pasien, sesuai dengan motto perawat di rumah sakit yang ada di seluruh Indonesia yaitu senyum, sapa, salam. Empati yang baik dari penyedia layanan kesehatan dapat meningkatkan hubungan antara pasien dan penyedia layanan, mengurangi kecemasan pasien, dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan (Desdiani, 2022)

Empati dapat mencakup aspek *kognitif*, emosional, perilaku, *interpretatif*, dan moral. Empati adalah persepsi perasaan dan pengalaman pasien, yaitu perawat dapat memahami perasaan pasien dengan mempertimbangkan diri mereka sendiri dalam posisi mereka. Empati memiliki komponen *afektif* dan kognitif. Empati *Afektif* (AE) adalah kemampuan untuk memahami pengalaman emosional orang

lain, yaitu reaksi yang tepat terhadap kondisi *afektif* mereka, sedangkan Empati *Kognitif* (CE) menunjukkan kemampuan untuk memahami *perspektif* mental orang lain secara tepat, sehingga memungkinkan seseorang untuk mengekspresikan kondisi mental atau emosional mereka secara terbuka. Empati pada umumnya biasa menempatkan diri pada posisi orang lain di mana empati mengacu mempengaruhi perasaan, persepsi atau pengalaman baik (Mohammadi & Kamali, 2021).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 13 sampai tanggal 20 Desember 2025 di Rumah Sakit Wijaya Kusumah. Dengan menggunakan metode wawancara kepada Kepala Bidang Keperawatan dan Kepala Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Wijaya Kusumah. Hasil dari wawancara didapatkan data seluruh perawat Rumah Sakit Wijaya Kusumah dengan jumlah 96 orang, dan jumlah pasien dihitung dengan per enam bulan di Rumah Sakit Wijaya Kusumah terdapat 6.165 orang.

Bentuk pencapaian kepuasan pasien tentu saja dengan melakukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di institusi kesehatan yang berkualitas. Dengan kata lain petugas dan institusi memberikan pelayanan yang baik, efektif dan efisien. Munculnya rasa puas pada diri seorang pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu: karena sifat pelayanan yang diterima dapat memberikan rasa puas, sikap petugas yang memberikan pelayanan kesehatan itu sendiri serta bentuk komunikasi dan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dengan menggunakan metode pengisian kuesioner kepada 10 responden, didapatkan dengan hasil 40% hampir setengahnya dari 10 responden perawat terdapat beberapa masalah diantaranya perawat tidak mendengarkan keluhan yang dirasakan pasien sehingga kurang memberikan semangat untuk sembuh, dan 60% sebagian besar dari 10 responden empati perawat yang sudah

diberikan kepada pasien dikategorikan baik. Sedangkan kepuasan pasien hasil yang didapatkan dari wawancara dan pengisian kuesioner dengan 10 responden, didapatkan dengan hasil 50% setengahnya dari 10 responden terdapat beberapa masalah diantaranya setiap akan melakukan tindakan keperawatan tidak dijelaskan dengan baik dan kadang-kadang prosedur pelayanan keperawatan yang suka berbelit-belit membuat pasien merasa kesal dan tidak nyaman.

Berdasarkan hal tersebut diatas masih rendahnya empati perawat yang diberikan kepada pasien sehingga masih rendahnya kepuasan pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusumah. Dari uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Empat Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif metode korelasional dengan rancangan penelitian *crosssectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat dan pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusumah. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. dengan jumlah responden 65 responden. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner. Data analisa sesuai univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistik Rank Spearman.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Empati Perawat

Dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Rank Spearman*. Hasil analisis bivariat didapatkan nilai $p = 0,028 (<0,05)$ artinya ada hubungan signifikan dalam kategori sedang antara empati perawat dengan kepuasan

pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025.

NO	Empati Perawat	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Empati	33	50.8
2	Cukup	32	49.2
Jumlah		65	100.0

Sumber: Hasil penelitian 2025.

Berdasarkan table 5.1 dapat dijelaskan bahwa dari 65 responden perawat yang bekerja di Rumah Sakit Wijaya Kusumah sebagian besar mayoritas perawat hasilnya 33 responden (50.8%)

menilai tingkat empati perawat dalam pelayanan keperawatan berada pada kategori empati.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

NO	Kepuasan Pasien	Frekuensi (F)	Persentase(%)
1	Puas	52	80.8
2	Kurang Puas	1	1.5
3	Tidak Puas	12	1.5
Jumlah		65	100.0

Sumber: Hasil penelitian 2025.

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar dari 65 responden

yang diteliti hasilnya puas yaitu 52 responden (80.8).

Empati Perawat	Kepuasan Pasien						Total		P value
	Puas		Kurang Puas		Tidak Puas				
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Empati	33	90.9	0	0.0	3	9.1	33	100.0	(0,028)
Cukup	22	68.8	1	3.1	9	28.1	32	100.0	R
Total	52	80.0	1	1.5	12	18.5	65	100.0	(0,273)

Tabel 3. Hubungan Empati Perawat Dengan Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil Penelitian 2025.

Berdasarkan table 3 dapat disimpulkan bahwa dari 65 responden dengan empati perawat menunjukkan sebagian besar kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 33 responden (90.9%).

PEMBAHASAN

Gambaran Empati Perawat Di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025.

Berdasarkan Hasil penelitian diperoleh bahwa mayoritas perawat memberikan empati kepada pasien sebanyak (50,8%) responden menilai tingkat empati perawat dalam pelayanan keperawatan berada pada kategori empati. Penelitian Nurhayati (2024) mengungkapkan hal serupa dengan hasil penelitian ini dimana sebagian besar perawat memiliki empati yang tinggi sebanyak 47 responden (69,1%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati, (2024) yang berjudul “Hubungan Empati Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Kelas III Rumah Sakit Yogyakarta”. Sebsagian besar dalam katrgoti empati 47 responden (69,1%).

Berdasarkan asumsi peneliti dilihat dari lembar kuesioner empati perawat mayoritas menilai tingkat empati perawat dalam pelayanan keperawatan berada pada kategori empati sebanyak 33 responden (50,8%). Empati yang harus dimiliki oleh perawat salah satunya dengan cara menunjukkan rasa perhatian dan kepedulian saat bertemu pasien, serta tanggap dan cekatan dalam melakukan asuhan

Berdasarkan analisis *Rank Spearman* didapatkan hasil p value = 0,028 ($p < 0.05$) artinya terdapat hubungan signifikan dalam kategori sedang antara empati perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusumah.

keperawatan agar pasien percaya terpenuhi semua harapan pasien saat menjalani perawatan. Data primer yang diperoleh peneliti bahwasannya Rumah Sakit Wijaya Kusumah kemampuan empati perawat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, pikiran yang optimis, tingkat pendidikan, keadaan psikis, pengalaman, usia, jenis kelamin, dan beban kerja. (sumber: studi pendahuluan dengan wawancara langsung kepada kepala bidang keperawatan, februari 2025).

Gambaran Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025.

Berdasarkan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusumah menunjukkan dari 65 responden pasien mengatakan puas (80.8%) dan tidak puas (1.5%). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan. Sedangkan menurut Vanchapo (2022), kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati, (2024) yang berjudul “Hubungan Empati Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Kelas III Rumah Sakit Yogyakarta”. Yang menunjukkan bahwa sebagian besar dalam kategori puas yaitu sebanyak 45 responden (66,2%). Nurhayati (2024) pada penelitiannya menemukan adanya hubungan antara empati perawat dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan asumsi peneliti kepuasan pasien hasilnya puas yaitu (66,2%), peneliti berpendapat kepuasan pasien harus dijaga dan manajemen suatu pelayanan kesehatan memiliki persepsi dalam menjaga kepuasan. Kualitas pelayanan merupakan sikap profesional perawat yang memberikan perasaan nyaman, sebuah kompensasi sebagai pemberi layanan yang menimbulkan perasaan puas pada diri pasien sebagai wujud dari kepedulian perawat dalam memberikan pelayanan yang prima pada pasien. Pelayanan keperawatan yang baik ditentukan oleh kompetensi dari perawat di rumah sakit tersebut, kompetensi merupakan kualitas pribadi atau kemampuan dalam melaksanakan tugas.

Hubungan Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025.

Berdasarkan hasil analisis Bivariat menggunakan *Rank Spearman* didapatkan nilai $p = 0,028$ ($<0,05$) artinya ada hubungan signifikan antara empati perawat dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan dari 65 responden perawat

yang bekerja di Rumah Sakit Wijaya Kusumah sebagian besar mayoritas perawat hasilnya 33 responden (50.8%) menilai tingkat empati perawat dalam pelayanan keperawatan berada pada kategori empati.

Empati yang ada dirawat inap harus 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 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 negative 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 dirawat di Rumah Sakit Wijaya Kusumah. Hal ini sejalan dengan Komarudin 2020 yang menyatakan kepuasan pasien dapat dilihat dari tinggi rendahnya pelayanan keperawatan yang diberikan. Pada penelitian di Rumah Sakit Wijaya Kusumah diperoleh $p \text{ value} = 0,028$ dan $r = 0,273$, 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 di Rumah Sakit Wijaya Kusumah. Arah korelasi pada hasil penelitian ini adalah semakin tinggi empati perawat maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian empati perawat dengan kepuasan pasien di Rumah

Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025 dapat disimpulkan bahwa:

Terdapat hubungan empati perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Tahun 2025.

SARAN

1. Bagi Perawat
Diharapkan perawat ketika berinteraksi dengan pasien harus berfokus bukan hanya pada fisik saja tetapi juga psikologis pasien, hal ini untuk memahami setiap permasalahan yang mungkin ditunjukkan oleh pasien saat berinteraksi.
2. Bagi Rumah Wijaya Kusumah
Diharapkan sebagai bahan masukan dan rekomendasi bagi Rumah Sakit Wijaya Kusumah 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.
3. Bagi Universitas Bhakti Husada Indonesia
Diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi dan referensi tambahan di perpustakaan UBHI yang dapat melengkapi wawasan dan ilmu keperawatan khususnya di bidang manajemen keprawatan terkait dengan kualitas pelayanan keperawatan serta menumbuhkan rasa empati bagi calon tenaga keperawatan sejak menempuh pendidikan..
4. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian ini dengan menggunakan metode lain yang dapat membangun hubungan empati langsung dengan responden, selain itu dengan menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak agar hasil yang diperoleh lebih sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

PUSTAKA PRIMER (Jurnal)

- Atanay, R. S., Dwidiyanti, M., & Dwiantoro, L. (2023). The Impact of Nurse Empathy in Hospitals Nursing Services. *Media Ilmu Kesehatan*, 12(3), 305–312. <https://doi.org/10.30989/mik.v12i3.1201>
- Ginting, M., Zulkifli, Z., & Cholina, C. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Icu Rumah Sakit Umum Mahkota Bidadari. *Jurnal Darma Agung Husada*, 11(2), 79–86. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.46930/darmaagunghusada.v11i2.4830>
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2022). Hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281–1298. <https://doi.org/https://doi.org/10.33143/jhtm.v7i2.1671>
- Karmadi, K., Lieskusumastuti, A. D., Nurhayati, I., Widiyanto, A., & Atmojo, J. T. (2023). Meta-Analisis Pengaruh Empati dalam Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(3), 1209–1218. <https://doi.org/https://doi.org/10.37287/jppp.v5i3.1748>
- Mohammadi, A., & Kamali, K. (2021). Measuring patients' perceived Empathy of Clinical nurses. *Journal of Iranian Medical Council*. <https://doi.org/https://doi.org/10.18502/JIMC.V4I2.6459>
- Nusa, M., Maramis, F. R. R., & Korompis, G. E. C. (2018). Hubungan Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat Dengan Kepuasan

- Jasa Pelayanan di Puskesmas Jasa Pelayanan di Puskesmas Kombos Kota Manado. *Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 7(5). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22497>
- Rusmianingsih, & Nining. (2023). Korelasi komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Kuningan Medical Center. *Journal of Nursing Practice and Education*, 4(1), 202–205. <https://doi.org/https://doi.org/10.34305/jnpe.v4i1.960>
- Setyaji, D. T., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan dan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Tahun 2024. *J-Ceki: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(6), 6242–6257. <https://doi.org/https://doi.org/10.56799/jceki.v3i6.5435>
- Sitepu, Michi, Kosasih, & Kosasih. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047–2058. <https://doi.org/https://doi.org/10.54082/jupin.834>
- Wiryansyah, O. A., & Yusrina, Y. (2024). Hubungan Waktu Tunggu Rawat Inap Dari Instalasi Gawat Darurat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang Tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 4015–4024. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jkt.v5i2.28714>
- Zainaro, Nurhidayat, Muhammad, & Arifki. (2020). Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14(2), 187–194. <https://doi.org/https://doi.org/10.33024/hjk.v14i2.2442>
- Buku Teks :**
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*.
- Badriah, D. L. (2019). *Metodologi Penelitian dan Ilmu Kesehatan*. In Bandung: Multazam.
- Desdiani. (2022). *Buku Ajar Empati, Etika dan Profesionalisme dalam Bidang Kedokteran*. Media Sains Indonesia.
- Dinkes Jawa Timur. (2023). *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Timur*.
- Dinkes Kabupaten Jember. (2023). *Profil Kesehatan Kabupaten Jember*.
- Gurning, F. P., & Pratama, M. Y. (2017). *Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (1st ed.)*. Perdana Medika.
- Heriana, C. (2015). *Manajemen Pengolahan Data Kesehatan*. Refika Aditama.
- Hidayat, A. A. (2021). *Metodologi Keperawatan untuk Pendidikan Vokasi*. Health Books Publishing.
- Kemenkes RI. (2023). *Profile kesehatan indonesia tahun 2022*. Kementerian kesehatan republik indonesia.
- Monika, Z., Kurniasih, Y., & Ardani, S. K. (2021). *Literature Review Hubungan Empati Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap*.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Pendekatan Praktis. Cet. 2*. Salimba Medika.
- Nursalam, D. (2015). *Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (2001). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Pinem, G. Z. D. (2021). *Analisis Kepuasan Pasien BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Laras Kabupaten Simalungun*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

