

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Putriyanti Sitorus

Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Indonesia Maju

Weslei Daeli

Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Indonesia Maju

Bambang Suryadi

Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Indonesia Maju

Alamat: Jl. Harapan No. 50, Lenteng Agung, Jakarta Selatan

Korespondensi: putrisitorus9821@gmail.com

Abstract. *Therapeutic communication is a nurse-client relationship designed to facilitate the goal of therapy in achieving an optimal and effective level of healing so as to obtain patient satisfaction which can be interpreted as a personal evaluation of services with health service providers. The aim of the research is to determine the relationship between therapeutic communication and the level of patient satisfaction. The research method used in this research is correlation analysis with a cross sectional approach. Sampling used Simple Random Sampling, totaling 50 respondents. Statistical analysis uses the Chi Square Test. Result: The research results showed that 82% of nurses' therapeutic communication was good, 52% of patients were satisfied, 30% were dissatisfied. The p-value of $0.024 < 0.05$ shows that there is a significant relationship between therapeutic communication and the level of patient satisfaction and an Odd Ratio of 6.067. The research conclusion is that there is a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction levels.*

Keywords: *Nurses, Patient Satisfaction, Therapeutic Communication*

Abstrak. Komunikasi terapeutik merupakan hubungan perawat-klien yang dirancang untuk memudahkan tujuan terapi dalam mencapai tingkat penyembuhan yang optimal dan efektif sehingga diperoleh kepuasan pasien yang dapat diartikan sebagai evaluasi pribadi terhadap pelayanan dengan pemberi layanan kesehatan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik korelasi dengan pendekatan *Cross Sectional*. Pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling*, berjumlah 50 responden. Analisis statistik menggunakan Uji *Chi Square*. Penelitian diperoleh komunikasi terapeutik perawat baik 82%, pasien dengan kategori puas sebanyak 52%, tidak puas sebanyak 30%. Nilai *p-value* $0,024 < 0,05$ menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien dan *Odd Ratio* 6,067. Penelitian terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Komunikasi Terapeutik, Perawat

LATAR BELAKANG

Komunikasi menjadi landasan dan kunci bagi tenaga medis dalam melaksanakan tugasnya. Komunikasi merupakan proses membangun hubungan antara tenaga medis dengan pasien serta tenaga medis lainnya (Hardiyanto & Pulungan, 2019). Tercapainya kepuasan pasien dan keluarga terhadap praktik keperawatan memerlukan pemahaman tentang hubungan terapeutik dan konstruktif antara perawat dan pasien sehingga penerapan atau praktik komunikasi mutlak diperlukan (Dora et al., 2019). Penerapan komunikasi terapeutik

perawat di lingkungan rumah sakit memegang peranan penting dalam mencapai tujuan praktik keperawatan (Julianto & Carnarez, 2021).

Terapi meliputi terapi yaitu upaya memulihkan kesehatan seseorang menyembuhkan dan mengobati penyakit (Putri et al., 2022), sedangkan komunikasi adalah penyampaian pesan antara pengirim dan penerima dengan interaksi antara keduanya dengan tujuan untuk memulihkan kesehatan pasien (Lestari et al., 2023). Komunikasi terapeutik merupakan teknik verbal dan non verbal yang digunakan oleh staf medis untuk fokus pada kebutuhan pasien (Mongi, 2020).

Menurut (Kohler 2007) , kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dirasakan (*Perceived Performance*) dengan ekspektasinya (Sesrianty et al., 2019). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pelanggan dalam mengonsumsi suatu jasa (Sasongko, 2021). Kepuasan konsumen merupakan syarat yang harus dipenuhi perusahaan agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pelanggan (Putra, 2021).

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Marzuq & Andriani, 2022). Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit (Astari et al., 2021).

Sumber daya Rumah Sakit yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan terhadap pasien salah satunya adalah perawat (Primasari et al., 2021). Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan karena perawat memiliki frekuensi pertemuan yang paling sering dengan pasien (Chrismawanti, 2020). Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan harus mampu berkomunikasi secara efektif terhadap pasien, baik pada orang dewasa maupun pada anak-anak. Perawat sebagai tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien anak dan keluarganya harus mampu memposisikan keluarga sebagai bagian integral dari seluruh aktivitas pelayanan keperawatan yang diberikan (Arsabani & Hadianti, 2019). Hal ini sesuai dengan salah satu pendekatan perawat terhadap keluarga, yaitu perawatan yang berpusat pada keluarga atau *Family Centered Care* (FFC).

Partisipasi keluarga dalam proses perawatan penyakit akan membantu meningkatkan kepuasan keluarga terhadap pelayanan medis.

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di banyak rumah sakit di seluruh dunia mencapai 60,6% Ketika pasien berkunjung selama setahun terakhir. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di bakhtapur India menurut Twayana 34,4 %, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8 %, di Maluku Tengah 44,4 %, di Sumatera Barat (Latupono, 2014: Sari 2014) loyalitas masih rendah menurut data yang disajikan WHO, loyalitas pelanggan terhadap layanan kesehatan berkisar antara 78% hingga 80% (Anfal, 2020). Penelitian Afrioza (2021) menemukan bahwa akurasinya masih rendah, yaitu 60 % di Indonesia, sehingga pasien dari kelompok ekonomi menengah ke atas sering melakukan pengobatan RS luar negeri (Afrioza & Baidillah, 2021).

Data Kementerian Kesehatan tahun 2017 menunjukkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan rumah sakit masih sebesar 81,2 %. Standar kepuasan pasien terhadap layanan medis diatur secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Peraturan Kementerian Kesehatan RI Tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal untuk menjamin kepuasan pasien, khususnya diatas 95%. Jika suatu pelayanan medis mempunyai tingkat kepuasan pasien dibawah 95%, maka pelayanan medis yang diberikan dianggap tidak memenuhi standar minimal atau bermutu buruk (Kementerian Kesehatan, 2017).

Peneliti melakukan wawancara pada 10 orang pasien, dimana 5 orang mengatakan puas dan 5 orang mengatakan kurang puas terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat dan fasilitas kesehatan yang diterima.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

KAJIAN TEORITIS

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang terjalin dengan baik komunikasi yang bertujuan untuk menyembuhkan atau setidaknya membawa kelegaan dan membantu pasien merasa nyaman dan pada akhirnya mencapai kepuasan. Komunikasi terapeutik merupakan kemampuan atau ketrampilan perawat dalam membantu klien beradaptasi terhadap stress mengatasi gangguan psikologis, dan belajar berinteraksi dengan orang (Dora et al., 2019).

Komunikasi terapeutik akan mengurangi keraguan dan membantu menghasilkan Tindakan yang efektif, meningkatkan interaksi antara kedua belah pihak terutama antara pasien dan tenaga medis secara profesional untuk membantu memecahkan masalah pasien (Putri et al., 2022). Tujuan komunikasi terapeutik yang difokuskan pada perkembangan pasien antara lain meningkatkan kemandirian pasien melalui kesadaran diri, penerimaan diri dan harga diri. Identitas yang jelas dan rasa integritas yang tinggi dengan diri sendiri. Kemampuan untuk meningkatkan hubungan yang intim, saling bergantung, dan toleran antara petugas kesehatan dan pasien. Meningkatkan Kesehatan pasien dengan meningkatkan fungsi dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan mereka dan mencapai tujuan pribadi yang realistis (Hidayatullah et al., 2020).

Ketulusan merupakan ciri pertama yang muncul dalam proses komunikasi terapeutik. Perawat harus mampu menunjukkan sikap tulus terhadap pasien agar komunikasi bermakna. Ini merupakan modal awal untuk menjalin hubungan dengan pelanggan. Ketulusan juga dapat mencegah munculnya hambatan komunikasi tertentu. Ciri komunikasi terapeutik selanjutnya adalah empati. Empati artinya perawat harus bisa merasakan apa yang dirasakan klien (Arda, 2019). Artinya perawat dapat merasakan kehadiran pasien. Empati adalah sesuatu yang jujur dan tidak palsu.

Suasana hangat dan nyaman merupakan ciri khas yang terdapat dalam suasana komunikasi terapeutik. Pelanggan memiliki kebebasan untuk mengungkapkan cerita dan pendapatnya tanpa Batasan tertentu. Hal inilah yang menjadikan komunikasi ini sebagai bagian dari terapi untuk mendorong kesembuhan pada klien. Ciri lain yang mungkin menonjol adalah nilai kejujuran dalam berkomunikasi. Kejujuran sebagaimana dijelaskan pada bagian empati mempunyai makna yang menarik, karena seorang perawat harus mampu membangun kejujuran dalam dirinya (Djala, 2021). Tentu saja hal ini juga memungkinkan klien untuk mengambil sikap terbuka, yang membantu mencapai tujuan komunikasi terapeutik. Selain itu juga berkaitan dengan system komunikasi interpersonal

Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan atau dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan konsumen dimana dalam hal ini yang dimaksud adalah pasien. Kepuasan pasien merupakan keluaran (outcome) layanan kesehatan sejauh mana pengguna jasa atau produk suatu perusahaan sangat senang dengan produk atau jasa yang diterima serta suatu harapan persepsi pengalaman yang diterima (Astari et al.,

2021). Kepuasan pasien merupakan aspek yang sangat penting dalam kelangsungan operasional Rumah Sakit. Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif dari kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian subjektif ini didasarkan pada pengalaman, tingkat Pendidikan, situasi psikologis saat itu dan pengaruh lingkungan saat itu (Marzuq & Andriani, 2022).

Komunikasi merupakan kemampuan dan ketrampilan yang harus dimiliki perawat untuk membantu pasien mengatasi masalahnya, belajar dari pengalaman perawat dan pasien, meningkatkan pengalaman emosional perawat dan pasien dan jika tidak dilakukan akan mengganggu jalannya pengobatan Komunikasi terapeutik keperawatan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Komunikasi terapeutik merupakan proses interaktif antara perawat dan pasien yang bertujuan untuk membangun hubungan saling percaya, memfasilitasi pemulihan dan meningkatkan kualitas pelayanan (Mongi, 2020).

Hubungan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pengguna layanan atau pasien dan keluarga akan merasa puas jika harapan dan layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi apa yang diharapkannya (Hardiyanto & Pulungan, 2019). Kepuasan berkaitan dengan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit dapat dilakukan dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Desain yang dipakai adalah analitik korelasi dengan *Cross Sectional Study*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 300 orang perbulannya. Dan peneliti menggunakan teknik simple random sampling dalam pengambilan sampelnya. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang dan termasuk dalam kriteria inklusi penelitian. Uji statistik pada penelitian ini menggunakan uji *Chi-Square*. Penelitian ini dilakukan di rumah sakit Tebet Jakarta Selatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi Terapeutik

Tabel 1. Distribusi Komunikasi Terapeutik

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Persentase
Baik	41	82
Buruk	9	18
Jumlah	50	100

Berdasarkan tabel 1, komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik sebanyak 82% banyak dilakukan terhadap pasien yang dirawat.

Komunikasi adalah hubungan yang melibatkan perawat dengan pasien sedemikian rupa sampai tercipta sebuah komunikasi atau ikatan antara perawat dengan pasien yang memiliki pengalaman belajar bersama- sama untuk menyelesaikan masalah guna membantu pasien pemulihan. Menurut teori Kendon (2014), gerak tubuh seperti komunikasi adalah bentuk komunikasi non-verbal dengan tindakan tubuh yang dapat dilakukan untuk menyampaikan pesan tertentu, yang dapat mengatur kata-kata, secara bersamaan dan dengan ucapan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat konsisten menerapkan komunikasi terapeutik. Penerapan komunikasi terapeutik yang efektif oleh perawat ini disebabkan oleh semakin meningkatnya kesadaran perawat akan pentingnya menggalakkan komunikasi yang efektif dan terbuka untuk menjalin hubungan saling percaya dengan pasien sehingga mereka dapat memahami permasalahannya dan menanganinya. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 18% menyatakan buruk dalam melakukan komunikasi terapeutik. Dalam hal ini pentingnya untuk meningkatkan kesadaran perawat dalam membina hubungan dengan para pasien melalui komunikasi terapeutik yang baik.

Kepuasan Pasien

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
Puas	28	56
Tidak Puas	22	44
Jumlah	50	100

Berdasarkan tabel 2 diatas didapatkan sebagian besar responden merasa puas akan pelayanan yang diterima di Rumah Sakit Tebet yaitu sebanyak 56%.

Menurut Tjiptono (2014), kepuasan usaha berarti untuk menyelesaikan sesuatu atau membuat sesuatu yang sepadan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang akibat kinerja atau hasil suatu produk dengan perbandingan harapan. Jika kinerja lebih rendah dari yang diharapkan, konsumen akan kecewa, dan jika semuanya berjalan sesuai harapan, ia akan merasa puas dan akan berusaha menncapai sesuatu atau mewujudkan hal serupa

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien

Tabel 3. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien

Komunikasi Terapeutik	Tingkat Kepuasan				Total		<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	26	52	15	30	41	82	0,024
Buruk	2	4	7	14	9	18	
Total	28	56	22	44	50	100	

Dari tabel 3 diatas maka diperoleh kesimpulan dimana kategori komunikasi terapeutik perawat baik sejumlah 82% yang memperoleh tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 52%), dan kategori tidak puas sebanyak 30% sedangkan kategori komunikasi terapeutik buruk sejumlah 18% dan yang memperoleh tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 4%) dan kategori tidak puas sebanyak 14%.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Enni Lidia, Lamri, dan Diah Setiani tahun 2023 Di RSUD Dr. R.H. Soemarno Sosroatmodjo mayoritas responden berpendapat komunikasi terapeutik perawat sudah baik 14vorang (38,9%), 12 orang berpendapat komunikasi terapi cukup baik (33,3%), dan 10 orang berpendapat kurang baik,

diketahui Sebagian besar responden menyatakan kepuasan tinggi sebanyak 17 orang (38,9%), kepuasan sedang sebanyak 11 orang (30,6%) dan kepuasan rendah sebanyak 8 orang (22,2%). Hasil uji statistik Spearman's Rho diperoleh nilai p value 0,001 sehingga penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap (Di et al., 2023).

Peneliti berpendapat bahwa komunikasi terapeutik diterapkan perawat untuk memperbaiki dan membina hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Jika tidak dilaksanakan maka akan putus hubungan terapeutik sehingga menyebabkan pasien menjadi orang yang tidak puas. Pasien akan merasa puas jika pelayanan medis yang diterimanya setara atau lebih baik dari apa yang diharapkannya. Sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul jika pelayanan medis yang diterimanya tidak sesuai dengan harapannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka didapatkan kesimpulan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Saran, perawat lebih aktif menerapkan komunikasi terapeutik dalam praktik perawatan. Peningkatan keterampilan komunikasi terapeutik dapat secara positif memengaruhi tingkat kepuasan pasien, sehingga diperlukan pelatihan tambahan dan dukungan institusional untuk meningkatkan kualitas interaksi antara perawat dan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian, sehingga terselesaikannya laporan penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 01(02), 169–180.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>

- Arda, D. (2019). Knowledge Nurse About Therapeutic Communication in Hospitals. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 74–78. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.117>
- Arsabani, F. N., & Hadianti, N. P. N. (2019). Hubungan Ketersediaan Sumber Daya, Kepemimpinan, Lama Kerja, dan Persepsi dengan Kepatuhan Mencuci Tangan Lima Momen di Rumah Sakit Islam Surabaya. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 4(1). <https://doi.org/10.30651/jkm.v4i1.2011>
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38.
- Chrismawanti, M. (2020). Tinjauan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Di Rekam Medis Berdasarkan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan. *Jurnal Delima Harapan*, 7(1), 48–57. <https://doi.org/10.31935/delima.v7i1.95>
- Djala, F. L. (2021). The Correlation of Nursing Therapeutic Communication Against Inpatient Satisfaction in. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10, 101–105.
- Hardiyanto, S., & Pulungan, D. (2019). Komunikasi Efektif Sebagai Upaya Penanggulangan Bencana Alam di Kota Padangsidimpuan. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 30–39. <https://doi.org/10.30596/interaksi.v3i1.2694>
- Hidayatullah, M. S., Khotimah, H., & Nugroho, S. A. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), 62–73. <https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>
- Julianto, B., & Carnarez, T. Y. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organisasi Profesional: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Kinerja, dan Efektivitas Organisasi. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5), 676–691. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i5.592>
- Lestari, F. V. A., Rachmawaty, R., & Hariati, S. (2023). Komunikasi Terapeutik Perawat Melalui Pendekatan Budaya. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5, 89.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16382–16395.
- Mongi, T. O. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(3), 263–269.
- Primasari, E., Arieayani, A., Utami, F. A., & Zakir, M. (2021). Pengaruh Bauran Pemasaran Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 7(3), 109–119. <https://doi.org/10.7454/arsi.v7i3.3650>
- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516–524. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4.461>
- Putri, P., Afandi, A. T., & Lestari, D. K. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien. *Jurnal of Ners Community*, 13(5), 606–615.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal*

Ilmu Manajemen Terapan, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>

Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>