

# **Hubungan Penerapan Praktik Keperawatan Profesional dengan Kepuasan Pasien di RSU Haji Makassar**

**Muhammad Basir**

## **Abstrak**

Kepuasan pasien harus senantiasa terjaga bila rumah sakit ingin tetap eksis dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan keperawatan ini akan lebih memuaskan tentunya dengan penerapan Model Asuhan Keperawatan Professional atau MAKP karena kepuasan pasien ditentukan salah satunya dengan pelayanan keperawatan yang optimal. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional study* dan dilaksanakan di Ruang Rawat Inap dan Perawatan Bedah RSU Haji Makassar pada tanggal 14 Agustus sampai 14 September 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di Ruang Rawat Inap dan Perawatan Bedah RSU Haji Makassar dengan jumlah sampel sebanyak 31 pasien. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian menggunakan uji *Chi-square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 31 responden didapatkan responden yang penerapan praktik keperawatan profesional baik berjumlah 16 responden, dimana terdapat 10 responden (62,5%) yang mengatakan puas dan 6 responden (37,5%) yang mengatakan tidak puas. Sedangkan responden yang penerapan praktik keperawatan profesional kurang berjumlah 15 responden, dimana terdapat 3 responden (20,0%) yang mengatakan puas dan 12 responden (80,0%) yang mengatakan tidak puas ( $p=0,042$ ). Kesimpulan penelitian ini adalah ada hubungan penerapan praktik keperawatan profesional dengan kepuasan pasien di RSU Haji Makassar. Disarankan petugas rumah sakit khususnya perawat perlu membentuk komitmen bersama dalam hal memberikan pelayanan untuk meningkatkan sikap tanggap, peduli, ramah dan berkomunikasi yang baik kepada pasien.

Kata kunci : Praktik Keperawatan Profesional, Kepuasan Pasien

## **PENDAHULUAN**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 38 tahun 2014 tentang Keperawatan menjelaskan bahwa untuk memajukan kesejahteraan umum sebagai salah satu tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 perludiselenggarakan pembangunan kesehatan, termasuk pelayanan keperawatan yang bertanggung jawab, akuntabel, bermutu, aman, dan terjangkau oleh perawat yang memiliki kompetensi, kewenangan, etik, dan moral tinggi. Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan

kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat Keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit yang diselenggarakan oleh perawat dalam bentuk asuhan keperawatan mencapai tujuan pemenuhan kebutuhan dan kemandirian klien dalam merawat dirinya.

Tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi menjadi prioritas dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan keperawatan merupakan bagian pelayanan kesehatan di rumah sakit, sehingga mutu pelayanan di rumah sakit dipengaruhi oleh mutu pelayanan keperawatan, bahkan menjadi salah satu penentu citra instansi pelayanan kesehatan (rumah sakit) di mata masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak paling erat hubungannya dengan penderitaan, kesakitan, kesengsaraan yang dialami masyarakat.

Salah satu faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan yaitu tidak seimbangnya jumlah perawat dan pasien yang dilayani di rumah sakit. Secara nasional, rasio perawat pada tahun 2016 adalah 114,75 per 100.000 penduduk. Hal ini masih jauh dari target tahun 2019 yaitu 180 per 100.000 penduduk (Kementerian Kesehatan RI, 2017). Rasio tenaga Keperawatan di Sulawesi Selatan hingga tahun 2016 sebesar 127,87 per 100.000 Penduduk. Namun bila dirinci menurut jenisnya maka di Sulawesi Selatan, pada tahun yang sama tercatat jumlah perawat sebanyak 11.684 orang terdiri dari perawat sebesar 11.005 orang atau dengan rasio 127,87 dan perawat gigi sebesar 679 orang dengan rasio 7,89% dari jumlah keseluruhan tenaga perawat. Proporsi tenaga perawat 44,02% dari seluruh tenaga kesehatan (Dinkes Sulsel, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian Widiharti & Hadi (2014), dijelaskan bahwa tingkat kepuasan pasien dalam hari diruang rawat inap kelas III di Rumah Sakit Paru Surabaya selama 30 hari antara lain sangat puas lebih besar jumlahnya sebanyak 53,3%, kategori puas sebanyak 6,7%, tidak puas sebanyak 26,6%, dan sangat tidak puas sebanyak 13,3%. Dalam penelitian terdapat pasien yang tidak mengalami kepuasan, karena pelayanan keperawatan yang berikan oleh perawat kurang optimal bagi setiap pasien, keluarganya, serta kondisi lingkungan fisik dan tanggap perawat kepada kebutuhan pasien masih kurang.

Kepuasan pasien harus senantiasa terjaga bila rumah sakit ingin tetap eksis dalam pelayanan kesehatan (Wiyana, 2008) dalam (Sudarmi, 2014). Salah satu bentuk pelayanan keperawatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan adalah memberikan rasa tanggung jawab perawat yang lebih tinggi sehingga terjadi peningkatan kinerja dan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan ini akan lebih memuaskan tentunya dengan penerapan model asuhan keperawatan professional atau MAKP karena kepuasan pasien ditentukan salah satunya dengan pelayanan keperawatan yang optimal (Fishbach, 1991) dalam (Hidayah, 2014).

Dalam penelitian Nur Hidayah (2014), menunjukkan bahwa tanggung jawab perawat dalam penerapan model asuhan keperawatan professional (MAKP) Tim mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien. Semakin baik tanggung jawab perawat semakin tinggi pula kepuasan pasien. Tanggung jawab kepala ruangan berhubungan sangat kuat dengan kepuasan pasien. Tanggung jawab ketua tim berhubungan sangat kuat dengan kepuasan pasien. Melalui rasa tanggung jawab ketua tim yang tinggi membuat mutu asuhan keperawatan meningkat dan tentunya mengakibatkan tingginya kepuasan pasien. Tanggung jawab anggota tim dijalankan dengan baik akan memberikan dampak kepada kepuasan pasien semakin meningkat pula.

Berdasarkan pengambilan data awal di RSU Haji Makassar, menunjukkan bahwa jumlah pasien pada tahun 2016 sebanyak 11.878 pasien, menurun pada tahun 2017 sebanyak 10.510 pasien dan menurun kembali pada tahun 2018 sebanyak 10.509 pasien (Rekam Medik RSU Haji Makassar, 2018). Berdasarkan wawancara pada pengambilan data awal yang dilakukan pada salah seorang pasien menyatakan bahwa belum puas dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit, hal ini disebabkan karena perawat di rumah sakit kurang tanggap dalam menghadapi pasien apalagi pada saat malam hari serta pasien kurang diberikan kesempatan untuk berkonsultasi tentang penyakit yang dihadapinya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional study* yaitu suatu penelitian yang mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Perawatan Bedah RSU Haji Makassar pada tanggal 14 Agustus sampai 14 September 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di Ruang Rawat Inap dan Perawatan Bedah RSU Haji Makassar sebanyak 45 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui lembar kuesioner pada responden yang akan diteliti. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan uji *Chi-square*, karena baik variabel independen maupun variabel dependen merupakan variabel kategorik dan menggunakan skala ordinal. Batas kemaknaan yang digunakan adalah 0,05. Pengambilan keputusan statistik dilakukan dengan membandingkan  $p$  (*pvalue*) dengan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan ketentuan:

- a. Bila  $p$  value  $\leq$  nilai  $\alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, interpretasi ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- b. Bila  $p$  value  $>$  nilai  $\alpha$  (0,05), maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, interpretasi tidak ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Analisis univariat

##### a. Umur

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Umur di Ruang Rawat Inap Bedah RSU Haji Makassar

| Umur        | Frekuensi<br>(n) | Persentase<br>(%) |
|-------------|------------------|-------------------|
| 25-45 tahun | 14               | 45,2              |
| 46-65 tahun | 8                | 25,8              |
| >65 tahun   | 9                | 29,0              |
| Total       | 31               | 100,0             |

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 31 responden didapatkan rentang umur terbanyak yaitu berumur 25-45 tahun sebanyak 14 responden (45,2%) dan paling sedikit yaitu 46-65 tahun sebanyak 8 responden (25,8%).

##### b. Pendidikan

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Pendidikan di Ruang Rawat Inap Bedah RSU Haji Makassar

| Pendidikan | Frekuensi<br>(n) | Persentase<br>(%) |
|------------|------------------|-------------------|
| SD         | 8                | 25,8              |
| SMP        | 10               | 32,2              |
| SMA        | 8                | 25,8              |
| S1         | 5                | 16,1              |
| Total      | 31               | 100,0             |

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 2 dari 31 responden didapatkan pendidikan responden terbanyak yaitu SMP sebanyak 10 responden (32,2%) dan paling sedikit yaitu S1 sebanyak 5 responden (16,1%).

c. Pekerjaan

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan di Ruang Rawat Inap Bedah RSU Haji Makassar

| Pekerjaan      | Frekuensi<br>(n) | Percentase<br>(%) |
|----------------|------------------|-------------------|
| IRT            | 9                | 29,0              |
| PNS            | 3                | 9,7               |
| Pegawai Swasta | 2                | 6,5               |
| Wiraswasta     | 13               | 41,9              |
| Buruh          | 4                | 12,9              |
| Total          | 31               | 100,0             |

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 3 dari 31 responden menunjukkan bahwa didapatkan pekerjaan responden terbanyak yaitu wiraswasta sebanyak 13 responden (41,9%) dan paling sedikit yaitu pegawai swasta sebanyak 2 responden (6,5%).

d. Penerapan praktik keperawatan profesional

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penerapan Praktik Keperawatan Profesional di Ruang Rawat Inap Bedah RSU Haji Makassar

| Penerapan MPKP | Frekuensi (n) | Percentase (%) |
|----------------|---------------|----------------|
| Baik           | 16            | 51,6           |
| Kurang         | 15            | 48,4           |
| Total          | 31            | 100,0          |

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 31 responden terdapat 16 responden (51,6%) yang penerapannya baik dan 15 responden (48,4%) yang penerapannya kurang.

e. Kepuasan pasien

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah RSU Haji Makassar

| Kepuasan pasien | Frekuensi (n) | Percent (%) |
|-----------------|---------------|-------------|
| Puas            | 13            | 41,9        |
| Tidak puas      | 18            | 58,1        |
| Total           | 31            | 100,0       |

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 31 responden terdapat 13 responden (41,9%) yang mengatakan puas dan 18 responden (58,1%) yang mengatakan tidak puas.

Analisis bivariat

Untuk melihat hubungan penerapan praktik keperawatan profesional dengan kepuasan pasien di RSU Haji Makassar, maka dilakukan uji *Chi-square*.

Tabel 6 Hubungan Penerapan Praktik Keperawatan Profesional dengan Kepuasan Pasien di RSU Haji Makassar

| Penerapan praktik keperawatan profesional | Kepuasan pasien |            | Total |      | P     |
|---|-----------------|------------|-------|------|-------|
|   |                 |            | %     | %    |       |
|   | Puas            | Tidak puas |       |      |       |
| Baik                                      | 16              | 6          | 51,6  | 37,5 | 0,042 |
|   | 10              | 8          | 62,5  | 37,5 |       |
| Kurang                                    | 0,0             | 2          | 0,0   | 5    |       |
| Total                                     | 31              | 19         | 61,3  | 38,7 |       |

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa dari 31 responden didapatkan responden yang penerapan praktik keperawatan profesional baik berjumlah 16 responden (51,6%), dimana terdapat 10 responden (62,5%) yang mengatakan puas dan 6 responden (37,5%) yang mengatakan tidak puas. Sedangkan responden yang

penerapan praktik keperawatan profesional kurang berjumlah 15 responden (48,8%), dimana terdapat 3 responden (20,0%) yang mengatakan puas dan 12 responden (80,0%) yang mengatakan tidak puas. Hasil uji statistik dengan *Chi-square* diperoleh nilai  $p=0,042$  Karena nilai  $p<\alpha$  (0,05), maka hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak. Interpretasi ada hubungan penerapan praktik keperawatan profesional dengan kepuasan pasien di RSU Haji Makassar.

## Pembahasan

Model Praktek Keperawatan Profesional (MPKP) adalah suatu sistem (struktur, proses dan nilai-nilai profesional) yang memungkinkan perawat profesional mengatur pemberian asuhan keperawatan termasuk lingkungan, yang dapat menopang pemberian asuhan tersebut. Tujuan akhir asuhan keperawatan adalah kepuasan pelanggan atau pasien terhadap asuhan yang diberikan oleh perawat. Oleh karena itu, model yang baik adalah model asuhan keperawatan yang dapat menunjang kepuasan pelanggan (Herlambang & Murwani, 2012).

Pasien baru dikatakan puas apabila kerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya. Jadi kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2015).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Ruang Rawat Inap Bedah RSU Haji Makassar yang baik ada 16 responden terdapat 10 responden (62,5%) sejalan dengan teori metode Asuhan Keperawatan yang baik akan memberi kepuasan yang baik. Hal ini disebabkan karena perawat menggunakan metode yang sistematik dan berkesinambungan dalam asuhan keperawatan. Namun demikian ada 6 responden (37,5%) yang meskipun penerapan praktik keperawatan profesional baik mereka tidak puas. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor-faktor lain yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan antara lain sarana dan prasarana yang tidak mendukung dalam asuhan keperawatan.

Dari hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa dari penerapan praktik keperawatan profesional dinilai kurang baik oleh responden ada 15 responden dan

dari 15 responden yang kurang baik itu ada 12 responden (80,0%) yang merasa tidak puas, ini menunjukkan bahwa penerapan praktik keperawatan profesional yang kurang baik akan menghasilkan ketidakpuasan bagi pasien, ada 3 responden (20,0%) yang meskipun penerapan praktik profesional dinilai kurang baik ada yang merasa puas. Hal ini di karenakan faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di samping rata-rata responden berusia 25-45 tahun.

Hasil uji statistik dengan *Chi-square* diperoleh nilai  $p=0,042$  Karena nilai  $p<\alpha$  ( $0,05$ ), maka hipotesis alternatif diterima. Interpretasi ada hubungan penerapan praktik keperawatan profesional dengan kepuasan pasien di RSU Haji Makassar, karena responden yang mengatakan penerapan praktik keperawatan profesional perawat baik lebih cenderung mengatakan puas, begitu pula sebaliknya responden yang mengatakan penerapan praktik keperawatan profesional perawat kurang lebih cenderung mengatakan tidak puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Widiharti & Hadi (2014), mengemukakan bahwa ada hubungan penerapan MAKP tim dengan tingkat pasien di ruang rawat inap kelas III RS. Paru Surabaya. Model tim didasarkan pada keyakinan bahwa setiap anggota kelompok mempunyai kontribusi dalam merencanakan dan memberikan asuhan keperawatan sehingga timbul motivasi dan rasa tanggung jawab perawat yang tinggi, sehingga setiap anggota tim merasakan kepuasan karena diakui kontribusinya di dalam mencapai tujuan bersama yaitu mencapai kualitas asuhan keperawatan yang bermutu. Ketika penerapan MAKP Tim dirasa sebagai beban maka kepuasan kerja akan menurun karena perawat merasa tidak mendapatkan sesuatu yang berbeda dari penerapan metode asuhan keperawatan yang baru tersebut.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Oktavia, dkk (2017), menunjukkan bahwa ada hubungan pelaksanaan MAKP kasus dengan kepuasan pasien. Penelitian ini MAKP kasus yang dilaksanakan untuk mewujudkan kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien bisa dipengaruhi oleh *performance* perawat yang ramah, perawat mampu dengan baik dalam melakukan tindakan asuhan keperawatan serta perhatian perawat terhadap keadaan pasien. Intitusi kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih

memperhatikan kebutuhan pasien, kepuasan pasien muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

Menurut asumsi peneliti, penerapan praktik keperawatan profesional berhubungan dengan kepuasan pasien, karena responden yang mengatakan penerapan praktik keperawatan profesional perawat baik lebih cenderung mengatakan puas. Jadi semakin baik penerapan praktik keperawatan profesional perawat maka semakin puas pula pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Penerapan asuhan keperawatan merupakan standar operasional prosedur rumah sakit dapat berpengaruh pada kepuasan pasien dan mutu pelayanan di rumah sakit.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan penerapan praktik keperawatan profesional di RSU Haji Makassar tergolong baik, kepuasan pasien di RSU Haji Makassar lebih banyak yang merasa tidak puas dan ada hubungan penerapan praktik keperawatan profesional dengan kepuasan pasien di RSU Haji Makassar.

Penulis menyarankan kepada petugas kesehatan RSU Haji Makassar khususnya perawat perlu membentuk komitmen bersama dalam hal memberikan pelayanan untuk meningkatkan sikap tanggap, peduli, ramah dan berkomunikasi yang baik kepada pasien tanpa membeda-bedakan pasien dan kepada Rumah Sakit Umum Haji Makassar memperhatikan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien saling berhubungan, maka sangat penting untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien puas setelah berobat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dinkes Sulsel. (2018). *Profil Kesehatan Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2016*. Makassar: Dinas Kesehatan Sulawesi Selatan.
- Herlambang, S., & Murwani, A. (2012). *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hidayah, N. (2014). Manajemen Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan*. Volume VII No. 2.
- Kementerian Kesehatan RI. (2017). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2016*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Maghfuri, A. (2015). *Buku Pintar Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta:

- Trans Info Media.
- Muninjaya, A. G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. ECG: Jakarta.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Oktavia, K. W., Utami, N. W., & Maemunah, N. (2017). Hubungan Pelaksanaan MAKP Kasus dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Intensif (IRI) RS Panti Waluya Sawahan Malang. *Nursing News, Volume 2, Nomor 3*.
- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Putri, A. A. (2016). *Strategi Budaya Carakter Caring Of Nursing*. Bogor: In Media.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan : Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Setiawan, D., & Prasetyo, H. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan Untuk Mahasiswa Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudarmi. (2014). Hubungan Mutu Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Aisyiyah Ponorogo. *Naskah Publikasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi, S., & Rustika. (2013). *Buku Ajar Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta: CV. Trans Info Media.
- Suwarto, T., & Yulisetyoningrum. (2017). Analisis Hubungan Penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim Dengan Kepuasan Pasien (Penelitian Cross Sectional di Rumah Sakit Umum Kudus). *Research Colloquium, Universitas Muhammadiyah Magelang*.
- Widiharti, & Hadi, A. R. (2014). Penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RS. Paru Surabaya. *Journal Infokes STIKES Insan Unggul Surabaya, Vol. 6, No. 1*.