

**Original Article****Hubungan Empati Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Kelas III Rumah Sakit Yogyakarta***The Relationship between Nurse Empathy and the Satisfaction Level of Inpatients in Class III Wards at Yogyakarta Hospital***Pipin Nurhayati<sup>1\*</sup>, Endar Timiyatun<sup>2</sup>**<sup>1,2</sup> Program Studi Keperawatan, STIKes Surya Global Yogyakarta**Informasi Artikel**

Submit: 9 – 1 – 2024

Diterima: 15 – 1 – 2024

Dipublikasikan: 28 – 1 – 2024

**ABSTRACT**

One of the optimizations of health services in hospitals is the empathetic attitude of nurses in providing services to patients. The nurse's empathetic attitude in providing health services has an impact on patient satisfaction with the health services they receive. The research aims to determine the relationship between nurse empathy and the level of satisfaction of inpatients in class III wards at Nur Hidayah Hospital, Yogyakarta. The research method uses descriptive quantitative analytics with a cross sectional design. Sampling using the consecutive sampling method resulted in 68 people. Hypothesis testing uses the chi-square statistical test. The results showed that 47 people (69.1%) nurses had high empathy and 45 people (66.2%) were satisfied with nursing services. There is a relationship between nurse empathy and the level of satisfaction of inpatients in class III wards at Nur Hidayah Hospital, Yogyakarta with a p-value of 0.004 ( $p < 0.05$ ). In conclusion, there is a relationship between nurse empathy and the level of satisfaction of inpatients in Class III wards at Nur Hidayah Hospital, Yogyakarta.

**Keywords:** empathy, satisfaction, nurses, patients**ABSTRAK**

Salah satu optimalisasi pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah adanya sikap empati perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sikap empati perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Penelitian bertujuan diketahuinya hubungan empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap bangsal kelas III di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta. Metode penelitian menggunakan deskriptif analitik kuantitatif dengan *design cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan metode *consecutive sampling* didapatkan 68 orang. Uji hipotesis menggunakan uji statistik *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan 47 orang (69,1%) perawat memiliki empati tinggi dan 45 orang (66,2%) merasa puas dengan pelayanan perawat. Ada hubungan empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap bangsal kelas III di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta dengan nilai p-value sebesar 0,004 ( $p < 0,05$ ). Kesimpulannya terdapat hubungan antara Empati Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Kelas III di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta.

**Kata kunci:** empati, kepuasan, perawat, pasien.

**\*Alamat Penulis Korespondensi:**  
Pipin Nurhayati; Jalan Ringroad Selatan Blado, Jl. Monumen Perjuangan, Balong Lor, Potorono, Kec. Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55194  
**Phone:** 087770926600.  
**Email:**  
pipin.nurhayati44@gmail.com

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat memberikan dampak positif bagi perkembangan rumah sakit apabila dapat memenuhi harapan pasien (1). Kualitas pelayanan kesehatan bukan hanya ditunjukkan dengan sarana prasarana yang modern, namun yang tidak kalah penting adalah *performance* individu dalam memberikan pelayanan kepada pasien, terutama perawat dalam memberikan asuhan keperawatan (2). Salah satu *performance* perawat yang harus dikembangkan adalah menumbuhkan rasa empati terhadap pasien (3). Rasa empati memberikan persepsi bahwa pasien merasa lebih dihargai sebagai sesama manusia daripada dianggap sebagai obyek pundi-pundi rumah sakit(4).

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 diseluruh Indonesia yaitu *senyum, sapa, salam* (5).

Hasil survei yang dilakukan oleh Chairunnisa et al., (2017) di rumah sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS), perawat yang memberikan pelayanan dengan penuh empati akan mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan. Survei dilakukan kepada 315 pasien dari jumlah keseluruhan pasien 739 didapatkan kepuasan pasien terhadap empati dalam kategori tinggi sedangkan hasil lainnya dipengaruhi oleh aspek non medis dan para medis (6).

Provinsi DI Yogyakarta mempunyai 28 rumah sakit umum atau khusus yang terletak di seluruh wilayah Provinsi DIY seperti Kota Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Kabupaten Sleman, Kabupaten Kulonprogo dan Kabupaten Gunungkidul (7). Survei yang dilakukan oleh Pertiwi et al., mengenai hubungan sikap empati perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa empati merupakan indikator utama untuk mempengaruhi kepuasan pasien dibuktikan dengan 75,6% perawat menunjukkan empati yang baik terhadap pasien dan 86,4% pasien menyatakan puas dengan empati yang ditunjukkan perawat terhadap mereka (8).

Sikap empati yang ditunjukkan perawat memberikan persepsi adanya hubungan yang baik antara tenaga medis dan pasien (9). Hubungan yang baik antara perawat dan pasien dapat menumbuhkan rasa saling percaya, saling menghargai dan saling menghormati (10). Sikap empati yang ditunjukkan perawat sedikit banyak memberikan sugesti kepada pasien dan keluarganya untuk cepat sembuh sekaligus meningkatkan kepuasan pasien dan keluarganya. Berempati bagi perawat dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti menunjukkan sikap peduli maupun mendengarkan dan memperhatikan keluhan kesah pasien dan keluarganya (11).

Pada saat dilakukan studi pendahuluan dengan mewawancarai enam pasien rawat inap bangsal kelas III dengan hasil empati perawat dan tingkat kepuasan pasien dalam kategori rendah dibuktikan dengan pernyataan empat pasien yang kurang puas terhadap pelayanan perawat dalam kepuasan pasien. Kurangnya tingkat kepuasan pasien didasarkan pada sikap perawat yang dinilai kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya. Perawat dinilai kurang profesional dalam menjalankan tugasnya seperti kurang melakukan control terhadap air infus, dimana perawat baru bertindak bila ada laporan atau keluhan pasien atau keluarganya jika air infus habis dan harus diganti. Selain itu perawat juga mempunyai kecenderungan untuk sibuk dengan urusannya sendiri daripada memperhatikan kondisi pasien yang tidak jarang membutuhkan informasi terkait perkembangan kondisi pasien. Pasien mengatakan bahwa perawat merasa hanya pasien yang membutuhkan mereka sehingga sikap yang ditunjukan seringkali acuh dan beberapa perawat tidak pernah memperkenalkan diri saat memberikan tindakan terhadap pasien dan dari segi fasilitas, keluarga mengatakan bahwa ruangan pasien kurang lebar sehingga keluarga dan pengunjung merasa kurang nyaman.

Dua pasien lainnya mengatakan puas dengan hasil wawancara, pasien mengatakan sering mendapatkan motivasi dari perawat agar cepat sembuh, penerimaan perawat sangat baik pada saat pasien diantar untuk masuk ke ruang rawat inap, perawat jugabersedia melakukan komunikasi positif dengan pasien atau keluarganya mengenai segi fasilitas, keluarga pasien mengatakan bahwa kamar mandi nampak bersih, ruangan tidak panas karena posisi ruangan yang strategis menghadap ke persawahan, terdapat fasilitas tambahan berupa bel untuk memanggil perawat apabila ada sesuatu yang pasien atau keluarga butuhkan. Penelitian ini bertujuan untuk diketahuinya hubungan empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap bangsal kelas III di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta.

## METODE

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan design cross sectional. Dimana penelitian dilakukan hanya dalam satu waktu tanpa dilakukan intervensi.

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tahun 2022 di ruang rawat inap bangsal kelas III Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta.

### Target/Subjek Penelitian

Pasien Rawat Inap Bangsal Kelas III di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta. Pengambilan sampel menggunakan metode consecutive sampling didapatkan 68 orang.

### Prosedur

Sebelumnya responden dimintai surat persetujuan atau informed consent sebagai surat keabsahan persetujuan mengikuti penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner empati dan kuesioner kepuasan layanan. Responden dijelaskan cara pengisiannya hingga jelas dan kemudian diminta mengisi secara nyata sesuai yang dirasakan.

### Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data-sata yang dikumpulkan pada penelitian ini yaitu karakteristik responden, empati perawat dan kepuasan pasien rawat inap. Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari responden langsung dengan menggunakan instrument kuesioner empati dan kuesioner kepuasan layanan. Hasil penelitian kemudian dilakukan penginputan data yang akan di olah menggunakan SPSS untuk mengetahui hubungan antar variabelnya.

### Teknik Analisis Data

Seluruh variabel dilakukan analisis data untuk melihat hubungan anatara keterkaitan antara variabel empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap bansal kelas III Rumah Sakit Yogyakarta. Adapun teknik analisa yang digunakan yaitu menggunakan uji *chi square*.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Berdasarkan Tabel 1, menunjukan bahwa sebagian besar pasien yang rawat inap di bangsal kelas III di Rumah Sakit Nur Hidayah Daerah Istimewa Yogyakarta, berada pada kelompok umur dewasa awal (36-45) sebanyak 50 orang (73,5%), frekuensi jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan dengan jumlah 39 orang (57,4%), sebagian besar dari pasien rawat inap yang menjadi sampel dalam penelitian ini dengan jenjang pendidikan SMA sebanyak 20 orang ( 29,4%), dan 66 sebagian besar responden bekerja sebagai petani sebanyak 18 orang (26,5%).

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteritik	Kategori	f	%
Usia	Dewasa muda (17-25)	18	26,5
	Dewasa awal (26-40)	50	73,5
Jenis kelamin	Laki-laki	29	42,6
	Perempuan	39	57,4
Pendidikan	SD	17	24,0
	SMP	16	23,5
	SMA	20	29,4
	Sarjana	15	22,1
Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga	11	16,2
	Swasta	12	17,6

Karakteristik	Kategori	f	%
	PNS	15	22,1
	Petani	18	26,5
	Pedagang	12	17,6

Sumber: Data Primer (2022)

## Empati Perawat

Tabel 2 menunjukkan bahwa empati perawat terhadap pasien rawat inap bangsal kelas III di rumah sakit Nur Hidayah Daerah Istimewa Yogyakarta, sebagian besar dalam kategori tinggi sebanyak 47 orang (69,1%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Empati Perawat Di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta

Empati perawat Terhadap Pasien	f	%
Tinggi	47	69,1
Rendah	21	30,9
Total	68	100.0

Sumber: Data Primer (2022)

## Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 3 memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap bangsal kelas III di Rumah Sakit Nur Nur Hidayah Yogyakarta, sebagian besar dalam kategori puas yaitu sebanyak 45 orang (66,2%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta

Tingkat Kepuasan Pasien	f	%
Puas	45	66,2
Tidak Puas	23	33,8
Total	68	100.0

Sumber: Data Primer (2022)

## Hubungan Empati Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Kelas III di RS Nur Hidayah DIY.

Berdasarkan Tabel 4, menunjukan jumlah pasien menjadi sampel penelitian yang beranggapan bahwa perawat mempunyai empati tinggi dengan tingkat kepuasan yang puas sebanyak 26 orang (38, 2%). Hasil uji statistik diperoleh hasil  $0,004 < 0,05$  (p-value  $< 0,05$ ). Hal ini berarti  $H_0$  diterima ( $H_0$  ditolak) yang menunjukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di bangsal kelas III Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta.

Tabel 4. Crosstabulation Empati Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Kelas III di Rumah Sakit Nur Hidayah Daerah Istimewa Yogyakarta

Empati perawat	Tingkat Kepuasan Pasien						Kontingensi koefisien	Sign
	Puas		Tidak Puas		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Tinggi	26	38,2	21	30,9	47	69,1	0,325	0,004
Rendah	19	27,9	2	2,9	21	30,9		
Total	45	66,2	23	33,8	68	100		

Sumber: Data Primer (2022)

Nilai kontingensi koefisien yang diperoleh yaitu sebesar 0,325 menurut Sugiono (2016), bahwa nilai yang masuk interval koefisien antara 0,200-0,399 dikategorikan dalam kategori rendah, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat keeratan hubungan antara empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah sakit Nur Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki hubungan yang rendah.

## **PEMBAHASAN**

### **Empati Perawat di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta**

Dari 68 responden, menunjukkan hasil yaitu sebagian besar perawat memiliki empati yang tinggi sebanyak 47 orang (69,1%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hasim et al., (2015) yang menunjukkan 75,6% responden menilai bahwa perawat telah menunjukkan empati yang baik selama menjalankan tugas keperawatannya.

Tinggi rendahnya empati yang dimiliki perawat dapat dipengaruhi oleh banyak hal seperti usia perawat. Penelitian Fathi (2018), menunjukkan bahwa sikap empati perawat dipicu oleh usia perawat yang tergolong dewasa. Usia perawat rata-rata usia dewasa (39 tahun) menunjukkan bahwa perawat sudah memiliki pemahaman perspektif yang cukup. Faktor kedua adalah jenis kelamin, dengan mayoritas jenis kelamin dalam penelitiannya adalah perempuan, dimana perempuan dianggap mempunyai perasaan yang lebih halus serta peka terhadap kondisi emosional seseorang dibandingkan dengan laki-laki. Seorang perempuan lebih mudah dalam mengekspresikan sikap empatinya terhadap orang lain dibandingkan dengan laki-laki.

### **Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Nur Hidayah**

Dari 68 responden, menunjukkan hasil tingkat kepuasan pasien terhadap empati perawat dalam kategori puas yaitu sebanyak 45 orang (66,2%). Penelitian ini didukung Easter et al., (2017) yang menunjukkan bahwa 75% responden menunjukkan rasa puas dengan pelayanan yang diberikan perawat.

Hasil penelitian sesuai dengan informasi dari pasien ketika dilakukan studi pendahuuan dimana banyak dari pasien yang dirawat mengatakan bahwa mereka merasa puas kepada perawat yang merawat mereka. Ditambah lagi adanya rasa nyaman yang dimiliki pasien dengan sikap santun perawat kepada pasien.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat dapat dipengaruhi oleh banyak hal, salah satunya adalah tingkat pendidikan responden. Dalam penelitian ini didapatkan bahwa hasil pendidikan terakhir responden yang tertinggi adalah Sekolah Menengah Atas (29,4%).

Hasil yang sama didapatkan oleh Induniasih et al., (2018) diperoleh hasil responden terbanyak adalah sebanyak 59 orang (40,1%), dimana rata-rata pendidikan yang didapatkan adalah Sekolah Menengah Atas.

### **Hubungan Empati Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta**

Tabel 4 yang menunjukkan bahwa empati perawat yang tinggi akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang puas data tersebut ditunjukkan oleh 45 responden (66,2%).

Berdasarkan hasil uji hipotesis tersebut dapat diinterpretasikan bahwa ada yang hubungan yang rendah antara sikap empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Butarbutar yang menyebutkan bahwa ada korelasi antara empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien (11).

Sikap empati yang ditunjukkan perawat dapat memberikan rasa tenang dan nyaman bagi pasien dan kelaurganya yang merasa lebih dihargai. Sikap empati yang ditunjukkan perawat dapat membangun komunikasi dua arah yang dapat memudahkan perawat dalam menggali informasi lebih dalam terkait dengan penyakit pasien sehingga dapat dilakukan penanganan yang sesuai (12). Oleh karena itu memiliki sifat empati sangat dibutuhkan seorang perawat, selain untuk menjalin hubungan yang baik dengan pasien, empati juga diperlukan untuk mempermudah menggali permasalahan pasien, yang nantinya berguna untuk dapat mempercepat proses penyembuhan pasien (13).

Beberapa faktor yang mempengaruhi empati terhadap kepuasan pasien diantaranya, sikap perawat, ketepatan waktu dan komunikasi, sehingga menjadi faktor yang mempengaruhi respon empati yang didapatkan (14). Sikap empati merupakan reaksi yang ditimbulkan sebagai suatu penghayatan terhadap objek ataupun pengetahuan yang didapatkan melalui pengalaman, Notoatmojo mengatakan tingkat pendidikan juga mempengaruhi cara bersikap seseorang yang dimilikinya. pengetahuan dan sikap seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pendidikan dan pekerjaan (15). Pendidikan dapat berkaitan erat dengan pembentukan sikap seseorang. Penelitian ini menyebutkan 20 orang (29,4%) berada pada jenjang usia dewasa awal (26-40 tahun) sebanyak 50 orang (73,5%), sedangkan tingkat pekerjaan sebagian besar adalah petani yaitu sebanyak 18 orang (26,5%).

### **KESIMPULAN**

Setelah dilakukan pengkajian dapat diambil kesimpulan sebanyak 47 orang (69,1%) menilai perawat memiliki empati yang tinggi, sebanyak 45 orang (66,2%) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Hasil uji menunjukkan ada hubungan empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta dengan nilai p-value sebesar 0,004 ( $p < 0,05$ ).

### **SARAN**

Saran dalam penelitian selanjutnya diharapkan peneliti dapat Menyusun penelitian berupa survey masalah peningkatan kepuasan layanan di bangsal rumah sakit.

### **KONFLIK KEPENTINGAN**

Penulis dalam artikel ini tidak memiliki konflik dan kepentingan

### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Wididana KBS. Analisa Pengaruh Kualitas Pekayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. Jagaditha J Ekon Bisnis [Internet]. 2017;3(1):78–93. Available from: <https://media.neliti.com/media/publications/135641-ID-analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-ter.pdf>
2. Ervita Nindy, Hanafiah A, Alhabsyi T. Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien BPJS Rawat Inap. J Manaj Inf Kesehat Indones. 2023;11(1):80.
3. Astarani K, Pradianata MJ. Pentingnya Perilaku Empati Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan. J Stikes RSBK [Internet]. 2015;8(1):86–94. Available from: <https://jurnal.stikesbaptis.ac.id/index.php/STIKES/article/view/109>
4. Harahap MA, Graharti R. Teknik dan Peran Empati dalam Praktik Kedokteran. Medula. 2018;8(1):102–7.
5. Tulumang SJ, Kandou GD, Tilaar CR. Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam ( Interna ) di RSUD . R . D . Kandou Malalayang – Manado. JIKMU. 2015;5(2b):546–56.
6. Chairunnisa, Puspita M. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. J Kedokt dan Kesehat. 2017;13(1):9–27.
7. Kemkes RI. Ringkasan Eksekutif Data dan Informasi Provinsi DI Yogyakarta [Internet]. Yogyakarta: repository.badankebijakan.kemkes.go.id; 2012. Available from: [https://repository.badankebijakan.kemkes.go.id/id/eprint/4584/1/14\\_Ringkasan\\_Eksekutif\\_Prov\\_DI\\_Yogyakarta.pdf](https://repository.badankebijakan.kemkes.go.id/id/eprint/4584/1/14_Ringkasan_Eksekutif_Prov_DI_Yogyakarta.pdf)
8. Peratiwi NI, Ithing, S.Rahayu, Ambariani. Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi. Kesehat Kebidanan Stikes Mitra Ria Husada. 2021;X(2):118–27.
9. Moya-Salazar J, Goicochea-Palomino EA, Porrás-Guillermo J, Cañari B, Jaime-Quispe A, Zuñiga N, et al. Assessing empathy in healthcare services: a systematic review of South



- American healthcare workers' and patients' perceptions. *Front psychiatry*. 2023;14:1249620.
10. Jeong HJ, Park EY. Patient-Nurse Partnerships to Prevent Medication Errors: A Concept Development Using the Hybrid Method. *Int J Environ Res Public Health*. 2022 Apr;19(9).
  11. Butarbutar R. Gambaran Empati Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsup H . Adam Malik. In: TALENTA Conference Series : Tropical Medicine (TM) PAPER. taelenta publisher; 2018. p. 1–5.
  12. Ulansari R, Jufri M, Iskandar. Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tipe B Andi Makkasau Kota Parepare. *Sao J Iain Parepare*. 2015;39–71.
  13. Ghazwani S, Alshowkan A, Alsalah N. A study of empathy levels among nursing interns : a cross-sectional study. *BMC Nurs*. 2023;22(226):1–9.
  14. Agustina N. Pengaruh Empati Dan Responsiveness Terhadap Mutu Hospital Bandung Central Program Magister Manajemen [Internet]. Universitas Pasundan Bandung; 2023. Available From: [Http://Repository.Unpas.Ac.Id/64206/1/Artikel Pengaruh Empati Dan Responsiveness Terhadap Mutu Pelayanan Serta Implikasinya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Santosa.Pdf](http://Repository.Unpas.Ac.Id/64206/1/Artikel%20Pengaruh%20Empati%20Dan%20Responsiveness%20Terhadap%20Mutu%20Pelayanan%20Serta%20Implikasinya%20Terhadap%20Kepuasan%20Pasien%20Rawat%20Inap%20Di%20Santosa.Pdf)
  15. Wideasari W. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rsud 45 Kuningan Tahun 2022 [Internet]. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan Kuningan; 2022. Available From: [Http://Eprints.Stikku.Ac.Id/224/4/File 4\\_Wanty Wideasari\\_Ckr0180192 - M.Nawwaf Al-Hafidz.Pdf](http://Eprints.Stikku.Ac.Id/224/4/File%204_Wanty%20Wideasari_Ckr0180192%20-%20M.Nawwaf%20Al-Hafidz.Pdf)