

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS
LIKUPANG TIMUR KECAMATAN LIKUPANG TIMUR
KABUPATEN MINAHASA UTARA**

Semuel S. Kumajas¹, Christanty V. Patutang²
^{1,2} Universitas Pembangunan Indonesia

*E-mail coresponding author:
Semuel.kumajas@unpi.ac.id*

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan Keperawatan yang bermutu merupakan pelayanan yang manusiawi yang diberikan kepada klien, memenuhi standar profesi keperawatan, sesuai dengan standar biaya dan kualitas yang diharapkan puskesmas serta mampu memenuhi kepuasan dan harapan klien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Di Puskesmas Likupang Timur Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional study. Populasi pada penelitian ini yaitu pasien yang dirawat di ruang rawat inap Puskesmas Likupang Timur Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara yang ditentukan dengan menggunakan metode total sampling. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 32 responden. Data dianalisa dengan menggunakan uji statistic chi-square dengan tingkat kemaknaan 95% (α) : 0,05. Berdasarkan hasil uji statistic dengan menggunakan chi-square diperoleh nilai p -value = 0,001 lebih kecil dari nilai α = 0,05. Berarti H_0 ditolak maka ada Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Likupang Timur Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

Patient satisfaction is one indicator of success of nursing service. Quality nursing service is humane service provided to the client to meet the standards of the nursing profession in accordance with the standard cost and quality expected by the puskesmas and able to meet client satisfaction and expectations. The purpose of this research is to know the correlation of quality of nursing service with the level of patient satisfaction of inpatient at puskesmas likupang east district Likupang east regency north minahasa. The type of research used is descriptive analytic method with cross sectional study approach. The population in this study were patients treated in the inpatient wards of puskesmas likupang timur kecamatan likupang timur kabupaten minahasa district determined by using the total sampling method. The sample of this research is 32 respondents. Data were analyzed by using chi-square statistic test with significance level 95% (α) : 0,05. On the basis of the results, of statistic test by using chi-square got value p -value = 0,001 smaller than value α = 0,05. Means H_0 rejected then there is a correlation of nursing service quality with the level of patient satisfaction inpatient at puskesmas likupang east districts likupang east regency north minahasa.

Keywords: *Quality of nursing service, Patient satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan prima merupakan kepedulian kepada pasien dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya (Barata, 2011). Salah satu pelayanan prima adalah pelayanan keperawatan yang terdapat di Puskesmas. Pelayanan keperawatan bertujuan untuk mengatasi masalah kesehatan seseorang. Hasil penelitian Badan Pusat Statistik (2012) bahwa persentase penduduk yang mengalami keluhan keperawatan dari tahun 2005 hingga 2011 mengalami peningkatan, yakni 24.41% (2005), 26.51% (2006), 26.68% (2007), 28.15% (2008), 30.90% (2009), 33.24% (2010), 33.68% (2011). Berdasarkan keadaan tersebut kebutuhan masyarakat akan layanan keperawatan akan ikut meningkat. Salah satu outcome dari layanan keperawatan selain kesembuhan pasien adalah kepuasan pasien (Pohan, 2009). Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 279/MENKES/SK/IV/2006 menjelaskan bahwa pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk layanan biologis, psikologis, sosial dan spiritual secara menyeluruh yang ditujukan kepada individu, keluarga, dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia.

Puskesmas merupakan suatu unit pelayanan kesehatan yang merupakan ujung tombak dalam bidang kesehatan dasar. Puskesmas dituntut untuk lebih

berkualitas sesuai dengan masalah kesehatan masyarakat yang potensial berkembang di wilayah kerjanya masing-masing. Dengan jangkauannya yang luas sampai pelosok desa, pelayanan puskesmas yang berkualitas akan menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat. Dengan semakin berkembangnya masyarakat kelas menengah maka tuntutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas juga meningkat. Sehingga untuk menghadapi hal itu diupayakan suatu program menjaga kualitas pelayanan kesehatan dengan tujuan antara lain memberikan kepuasan kepada masyarakat (Muninjaya, 2004).

Pengguna jasa pelayanan keperawatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumberdaya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik (Khusnawati, 2010).

Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi kualitas pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaanya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan, oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai model perilaku pembeli (Ilyas, 1999). Selain itu Sabarguna (2004) kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Badong (2010) tentang Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas di Kabupaten Donggala dapat memberikan gambaran bagaimana kepuasan yang diperoleh pasien puskesmas. Hasil penelitiannya yakni puskesmas Kabupaten Donggala belum memberikan tingkat kepuasan yang diinginkan oleh pasien. Salah satu yang menjadi penyebab keadaan tersebut adalah layanan keperawatan yang masih belum mampu memenuhi harapan pasien.

Hasil observasi awal di Puskesmas Likupang Timur Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara, didapatkan dalam 3 bulan terakhir terjadi fluktuasi yang tidak stabil dari kunjungan pasien rawat inap. Hal ini dapat dilihat melalui data dari, bulan Februari 2016 terdapat 26 pasien, bulan

Maret 2016 terdapat 41 pasien, bulan April 2017 terdapat 28 pasien. Jumlah pasien yang masih tidak stabil ini, dipengaruhi oleh beberapa faktor penyebabnya, antara lain karena masih kurangnya kualitas layanan keperawatan yang diterima oleh pasien. Selain itu, dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti di Puskesmas Likupang Timur Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara didapatkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan masih kurang memuaskan pasien rawat inap. Hal ini dilihat dari kurangnya pemberian informasi terkait penyakit yang diderita, kurangnya ketanggapan perawat dalam menangani pasien, tenaga kesehatan tidak datang tepat waktu, serta kebersihan ruangan yang sering kali diabaikan kebersihannya oleh petugas puskesmas. Hal ini dilihat dari banyaknya keluhan pasien terkait hal tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian jenis kuantitatif yang bersifat deskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional/ potong lintang. Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Juni 2017. Tempat penelitian di Puskesmas Likupang Timur Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara.

Populasi merupakan seluruh subjek yang telah memenuhi kriteria yang ditetapkan (Nursalam,2009). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Puskesmas Likupang Timur Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara, rata-

rata dalam 3 bulan terakhir berjumlah 32 pasien.

Sampel adalah bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Hidayat, 2010). Dalam penelitian ini diambil total populasi atau seluruh populasi dijadikan objek penelitian. Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 32 pasien rawat inap di Puskesmas Likupang Timur Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara.

Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Puskesmas Likupang terletak di Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara. Kecamatan Likupang Timur terdiri dari 15 desa dengan luas wilayah 15.427 KMF dengan 4 desa terletak di wilayah Kepulauan yang harus ditempuh dengan menggunakan motor laut dan 14 desa berada di daratan Sulawesi Utara dengan batas wilayah sebagai berikut:

- Utara berbatasan dengan Kabupaten Sangihe
- Selatan berbatasan dengan wilayah Kerja Puskesmas Batu
- Timur berbatasan dengan kota Bitung
- Barat berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Mubune

Dengan adanya 4 desa berada di wilayah Kepulauan menyebabkan sulitnya pelayanan kesehatan yang maksimal, karena harus ditempuh dengan perahu motor. Juga keadaan cuaca yang sangat menentukan jangkauan pelayanan kesehatan. Hal ini

menyebabkan perbedaan intensitas beberapa penyakit tertentu.

Kepulauan di daerah pantai mengakibatkan lingkungan di daerah tersebut kurang sehat. Masih banyak masyarakat yang tidak terbiasa membuang sampah pada tempatnya.

2. Karakteristik Responden

a. Umur

Tabel 5.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Puskesmas Likupang Timur Tahun 2017

Umur	F	%
20-50 Tahun	23	71.9
>50 Tahun	9	28.1
Total	32	100

Berdasarkan tabel 5.1 di atas dapat diketahui bahwa dari 32 responden dalam penelitian ini, sebagian besar berumur 20- 50 Tahun yaitu sebanyak 23 responden (71.9%), dan berumur > 50 tahun sebanyak 9 responden (28.1%).

b. Status Pendidikan

Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat pendidikan di Puskesmas Likupang Timur Tahun 2017

Pendidikan	F	%
SD-SMP	15	46.9
SMA	13	40.6
Perguruan Tinggi	4	12.5
Total	32	100

Berdasarkan tabel 5.2 di atas dapat diketahui bahwa dari 32 responden dalam penelitian ini, sebagian besar berpendidikan SD-SMP yaitu sebanyak 15 responden (46.9%), dan pendidikan SMA sebanyak 13 responden (40.6%)

dan paling sedikit tingkat pendidikan perguruan tinggi sebanyak 4 responden (12.5%).

c. Jenis Kelamin

Tabel 5.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Likupang Timur Tahun 2017

Jenis Kelamin	F	%
Laki – Laki	10	31.3
Perempuan	22	68.8
Total	32	100,0

Berdasarkan tabel 5.3 di atas dapat diketahui bahwa dari 32 responden dalam penelitian ini, jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 22 responden (68.8%) sedangkan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 10 responden (31.3%).

3. Analisis Univariat Penelitian

Analisa univariat dimaksud untuk mengetahui distribusi frekuensi dan karakteristik dari variabel-variabel yang diteliti, dengan tujuan untuk mengetahui kelayakan data yang dikumpulkan dalam keadaan optimal untuk dianalisa selanjutnya dapat dilihat pada tabel 5.6 menunjukkan hasil univariat variabel penelitian.

a. Deskripsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 5.4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Likupang Timur Tahun 2017

Kualitas pelayanan	F	%
Kurang Baik	16	50.0
Baik	16	50.0
Total	32	100,0

Berdasarkan tabel 5.4 di atas dapat diketahui bahwa penilaian kualitas pelayanan dalam kategori kurang baik sebanyak 16 responden (50.0%), dan Kualitas pelayanan dalam kategori baik sebanyak 16 responden (50.0%).

b. Deskripsi Kepuasan Pasien

Tabel 5.5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan kepuasan pasien di Puskesmas Likupang Timur Tahun 2017

Kepuasan Pasien	F	%
Kurang Puas	11	34.4
Puas	21	65.6
Total	32	100,0

Berdasarkan tabel 5.5 di atas dapat diketahui bahwa penilaian kepuasan pasien dalam kategori puas. Dimana dari 32 responden dalam penelitian ini, sebanyak 11 responden (34.4%) dalam kategori tidak puas sedangkan 21 responden (65.6%) dalam kategori puas.

4. Analisis Bivariat Penelitian

Tabel 5.6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Likupang Timur Tahun 2017

Pelayanan keperawatan	Kepuasan Pasien				Total n	OR (95%CI)	p
	Kurang Puas		Puas				
	N	%	N	%			
Kurang Baik	10	62.5	6	37.5	16	100.0	25.000 0.001
Baik	1	6.3	15	93.8	16	100.0	
Total	11	34.4	21	65.6	32	100.0	

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa tabulasi silang antara variabel bebas (Pelayanan Keperawatan) dengan variabel terikat (Kepuasan Pasien) dengan menggunakan uji statistika Chi Square dari 32 responden, untuk kategori Pelayanan keperawatan yang kurang baik dengan tingkat kepuasan yang merasa kurang puas berjumlah 10 responden (62.5%) dan yang puas berjumlah 6 responden (37.5%), sedangkan kualitas pelayanan yang baik dengan tingkat kepuasan yang merasa kurang puas berjumlah 1 responden (6.3%) dan sebanyak 15 responden (93.8%) dengan yang merasa puas dengan kualitas pelayanan.

Hasil uji korelasi dari variabel kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan menggunakan uji Chi Square terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien yang terlihat pada tabel 5.6 di atas. Hasil uji statistika didapat p value = 0,001, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Likupng Timur Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara.

Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan pada 32 responden di Ruang Rawat Inap

Puskemas Likupang Timur, terlihat bahwa sebanyak 16 responden yang menyatakan pelayanan keperawatan kurang baik di mana 10 responden (62,5%) mengatakan kurang puas dan 6 responden (37.5%) merasa puas. Sedangkan 16 responden mengatakan pelayanan keperawatan baik dimana 1 responden (6.3%) mengatakan kurang puas dan 15 responden (93,8%) mengatakan puas dengan pelayanan keperawatan.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan chi-square antara variabel kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Likupang Timur, dengan didapatkan nilai signifikan $p = 0,001$ yang artinya lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ dengan demikian maka dapat dikatakan H_0 ditolak maka ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Likupang Timur. Dari hasil analisis diperoleh nilai $OR = 25.000$, maka disimpulkan kualitas pelayanan keperawatan yang baik mempunyai peluang 25,0 kali lebih baik untuk peningkatan kepuasan pasien di bandingkan dengan kualitas pelayanan yang kurang baik.

Menurut Pohan 2007, kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan keperawatan. Disisi lain, dalam bentuk pelayanan yang berkembang sekarang ini, pelayanan menjadi semakin rumit dan cukup sulit diukur, karena hasil yang terlihat merupakan dari berbagai faktor yang berpengaruh. Oleh sebab itu, tercapainya pelayanan keperawatan

yang baik memerlukan upaya yang sungguh-sungguh dari berbagai pihak, dalam hal ini kerjasama dari setiap unit yang terkait mengambil peran yang sangat penting.

Menurut asumsi peneliti, pelayanan keperawatan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan keperawatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan keperawatan di mata masyarakat. Hal ini terjadi karena institusi keperawatan merupakan terdekat dengan penderitaan, kesakitan, serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu dan paripurna. Pelayanan perawat mengacu pada proses keperawatan yang terdiri dari pengkajian, menetapkan diagnosis, menyusun rencana pemecahan masalah, implementasi dan evaluasi.

Menurut pendapat Asmuji 2011, Pelayanan keperawatan serta munculnya persaingan pada banyak sektor, menuntut perawat harus mampu bersaing dengan memberikan jasa layanan yang berkualitas khususnya pelayanan keperawatan yang dilakukan di ruangan rawat inap. Pelayanan keperawatan merupakan hal utama yang harus diperhatikan, dijaga dan ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan standar pelayanan keperawatan yang berlaku, sehingga masyarakat selaku konsumen dapat merasakan pelayanan keperawatan yang memuaskan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jon (2010) tentang analisis tingkat

kepuasan pasien umum dan pasien jamkesmas terhadap mutu pelayanan rawat inap di RSUD Pasaman Barat yang menyatakan bahwa mutu pelayanan rawat inap kelas III baik. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wahyuni (2013) bahwa pelayanan keperawatan dapat diamati dari praktik keperawatan yang dilakukan oleh perawat saat melakukan tindakan keperawatan pada pasien. Tindakan perawat hendaknya dilakukan sesuai harapan pasien untuk mencapai tingkat kepuasan dan memenuhi harapan pasien.

Menurut asumsi peneliti, kepuasan pasien merupakan hal utama yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan sering terjadi ketidakpuasan pasien karena kurangnya perhatian dari tempat pelayanan keperawatan atau tenaga keperawatan terhadap pasien rawat inap. Hal ini dapat dilihat dari sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang tidak sesuai dengan kebutuhan dari pasien tersebut. Pasien merasa kurang puas dengan pelayanan keperawatan karena pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan yang telah dijadwalkan, perawat kurang memperhatikan keluhan pasien, dan kadang perawat terlihat tidak siap dalam memberikan pelayanan. Tujuan pelayanan keperawatan dapat dicapai dengan mendidik perawat agar mempunyai sikap profesional dan bertanggung jawab dalam pekerjaan, meningkatkan hubungan dengan pasien atau keluarga, meningkatkan komunikasi antara petugas kesehatan, meningkatkan pelaksanaan pelayanan

dan meningkatkan kualitas serta produktifitas kerja untuk mempertahankan kenyamanan pasien.

Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Ayuningtias (2014) bahwa walaupun telah menerima pelayanan dengan baik tapi responden bisa merasa kurang puas karena fasilitas yang ada tidak sesuai dengan harapannya, situasi lingkungan juga dapat mempengaruhi kepuasan contohnya tidak diperlakukannya aturan jam besuk di ruangan rawat inap dapat membuat responden merasa terganggu karena pengunjung bebas untuk datang kapanpun dan mengganggu jam istirahat atau privasi responden.

Menurut peneliti, pasien baru akan merasa puas apabila Pelayanan keperawatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila Pelayanan keperawatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan yang diharapannya. Berdasarkan apa yang disebutkan diatas pengertian kepuasan pasien dapat dijabarkan sebagai berikut. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari Pelayanan keperawatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. (2012). Pengobatan Sendiri. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.

Anjaryani Wike. (2009). Tesis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang.

Asmuji. (2013). Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi. Arruz Madia. Yogyakarta.

Ayunda, V. (2009). Gambaran Kepuasan. Jakarta: Universitas Indonesia.

Ayuningtias Riski. (2014). Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Lawang.

Badong, A, Ichsan. 2010. Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas di Kabupaten Donggala. Sulawesi: Forum Komunikasi Masyarakat Sulawesi Tengah Bandung.

Barata, Adya, A. 2009. Dasar-Dasar Pelayanan Primai. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Daryanto.(2014). Konsumen Dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.

Hasdinah, 2015. Dasar-dasar Riset Keperawatan. Yogyakarta: Nuha Medika.

Harianto, N., Khasanah., dan S. Supardi. (2012). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta.Jakarta: Majalah Ilmu Kefarmasian.

Herlambang, S. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Hasibuan. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. PT Bumi Aksara. Jakarta.

Ilyas, (1999). Analisis Perilaku Konsumen

- Kemenkes. (2012).<https://repo.unand.ac.id/143/3/bab25201.pdf>, diakses tanggal 14 Januari 2017.
- Kumalasari, N. (2009). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bangsal Mawar I RSUD Dr. Moewardi Surakarta. <https://core.ac.uk/download/pdf/12349937.pdf>, diakses tanggal 14 Januari 2017.
- Kusuma, A.R. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Tenaga Penjualan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli Ulang. (tesis). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Lumintang, S.S. (2012). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Askes Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Inap B Di BLU.RSUP. PROF. DR. R. KANDOU. (tesis). Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Malasari, Y.I.G. Gandjar, dan Sumarni. (2011). Analisis Kepentingan - Kinerja di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul (Menurut Persepsi Pelanggan Rawat Jalan). Yogyakarta: Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi.
- Notoatmodjo. (2012). Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka cipta.
- Nova, R.F. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. <https://core.ac.uk/download/pdf/12348901.pdf>, diakses tanggal 02 Februari 2017.
- Nursalam. (2008). Manajemen Keperawatan Aplikasi dan Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 2. Salemba Medika. Jakarta
- Nursalam. (2011). Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan. 2006. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC
- Puti, C. T. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap. <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2576/widya20chitami20200208149.pdf?sequence=1>, diakses tanggal 01 Februari 2017.
- Sabarguna, B. S. (2004). Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Santoso, S. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Pada Rs. Roemani Muhammadiyah Semarang. <https://core.ac.uk/download/pdf/11734239.pdf>, diakses tanggal 01 Februari 2017.
- Taniredja, T. dan Mustafidah, H. (2012). Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2009). Strategi Pemasaran Jasa. Yogyakarta: CV. Andi.