

HUBUNGAN ANTARA DIMENSI KUALITAS JASA LAYANAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM GMIM KALOORAN AMURANG KABUPATEN MINAHASA SELATAN

Pricilia A. Sepang¹⁾, Franckie R.R Maramis¹⁾, Sulaemana Engkeng¹⁾

¹⁾*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*

ABSTRACT

Quality of Service is one of the things that is closely related to the user or patient satisfaction. Patient satisfaction is influenced by the quality of nurses services which can be seen from the five dimensions (responsiveness, reliability, assurance, caring, direct evidence). This study aims to determine the relationship between the dimensions of service quality of nurses with patient satisfaction in inpatient room at General Hospital GMIM Kalooran Amurang South Minahasa District. This research is an analytic survey using cross sectional design. The number of samples in this study is 104 patients. Primary data collecting obtained through interviews, questionnaires and secondary data obtained from the Hospital profile. The results of the analysis uses Chi-Square test. The results shows that dimension of the quality of services with the patient satisfaction inpatient room RSU GMIM Kalooran Amurang South Minahasa District shows that the dimension of service responsiveness, reliability, assurance, caring, direct evidence, and satisfaction of the patients are in good category/ satisfied. The results of the test shows that there is a relationship between the dimensions of reliability and direct evidence with patients satisfaction and there is no relationship between the dimensions of responsiveness, assurance and concern with patient satisfaction. From the results of this study, researcher suggests the nurses in order to increase the patients' trust towards them, nurses must be proficient in performing their duties and Hospitals must pay attention to the reliability of active officers in performing their duties.

Keywords: Dimensions of Quality of nurses services, Patient Satisfaction

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan adalah salah satu hal yang berhubungan erat dengan kepuasan pengguna pelayanan atau pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas jasa pelayanan perawat yang dapat dilihat dari lima dimensi (ketanggapan, kehandalan, jaminan, kepedulian, bukti langsung). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dimensi kualitas jasa layanan perawat dengan indeks kepuasan pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. Penelitian ini bersifat *survey analitik* dengan menggunakan rancangan *cross sectional*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 104 pasien. Pengumpulan data diperoleh data primer melalui wawancara, kuesioner dan data sekunder diperoleh dari profil Rumah Sakit. Hasil analisa menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian dimensi kualitas jasa layanan perawat dengan kepuasan pasien ruang rawat inap RSU GMIM Kalooran Amurang Kabupaten Minahasa Selatan menunjukkan bahwa dimensi pelayanan ketanggapan, kehandalan, jaminan, kepedulian, bukti langsung, dan kepuasan pasien berada pada kategori baik/puas. Hasil uji menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi kehandalan dan bukti langsung dengan kepuasan pasien dan tidak terdapat hubungan antara dimensi ketanggapan, jaminan dan kepedulian dengan kepuasan pasien. Dari hasil penelitian ini peneliti memberikan saran bagi perawat agar untuk lebih meningkatkan kepercayaan pasien perawat harus cakap dalam melakukan tugasnya dan Rumah Sakit harus memperhatikan kehandalan petugas yang aktif dalam melakukan tugasnya.

Kata kunci : Dimensi Kualitas Jasa Layanan Perawat, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Dengan penerapan layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang penting dan menyeluruh dari kegiatan layanan kesehatan, artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari layanan kesehatan karena kepuasan pasien merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas jasa pelayanan perawat yang dapat dilihat dari lima dimensi (ketanggapan, kehandalan, jaminan, kepedulian, bukti langsung) (Pohan, 2007).

Indeks kepuasan pasien sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan yang paling banyak di Indonesia berdasarkan profil data kesehatan Indonesia tahun 2013 adalah perawat sebesar 288.405 orang. Di Sulawesi Utara jumlah perawat mencapai 239,7 perawat per 100.000 penduduk. Melihat jumlah besarnya tenaga perawat dan kerja perawat yang berhadapan langsung dengan pasien maka pelayanan perawat menjadi hal penting dalam memenuhi kepuasan pasien (Profil data kesehatan Sulawesi Utara, 2013).

Kemampuan memberikan pelayanan perawat sangatlah penting karena untuk meningkatkan kepuasan pasien perawat harus memiliki kemampuan yang bisa memenuhi kepuasan pasien. Dengan pelayanan perawat yang ramah, menghargai manusia, seni dalam memberi layanan kesehatan, penuh perhatian dan mau mendengarkan, akan meningkatkan kepuasan (Pohan, 2007). Pelayanan

keperawatan pada umumnya ditetapkan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan dalam upaya mempertahankan kenyamanan pasien hal ini dikarenakan agar kepuasan pasien tetap pada posisi sangat puas (Kuntoro, 2010).

Rumah Sakit menjadi ujung tombak pembangunan dan pelayanan kesehatan masyarakat, namun tidak semua rumah sakit yang ada di Indonesia memiliki standar pelayanan dan kualitas yang sama. Semakin banyaknya rumah sakit di Indonesia serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, rumah sakit harus berupaya *survive* di tengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut. Hal itu menjadi salah satu dasar rumah sakit untuk memberikan pelayanan prima pada setiap jenis pelayanan yang diberikan baik untuk pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap maupun pelayanan gawat darurat. Harapan pasien, mereka akan mendapatkan semua kebutuhannya (Almashito, 2011).

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti hubungan antara dimensi kualitas jasa layanan perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang Kabupaten Minahasan Selatan, karena Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang Kabupaten Minahasan Selatan merupakan rumah sakit tipe “C” di Sulawesi Utara yang telah dinyatakan lulus akreditasi untuk 5 pelayanan dasar, dimana untuk ruang rawat inap mempunyai jumlah pasien lebih banyak dari bagian lain dengan jumlah pasien

masuk januari-mei 2015 sebanyak 4.173 pasien dengan jumlah perawat rawat inap 64 perawat sudah termasuk dengan

perawat IGD dengan jumlah fasilitas tempat tidur 127 tempat tidur.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional study* di ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang Kabupaten Minahasa Selatan pada bulan Juli 2015. Populasi adalah seluruh pasien yang dirawat di ruang Rawat Inap pada bulan Juli 2015. Sampel pada penelitian ini didapatkan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, dimana seluruh total populasi yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi dijadikan sampel. Dan berdasarkan rumus Taro

Yamane didapatkan sampel 98 dan dibulatkan menjadi 100 sampel. Dalam jangka waktu penelitian didapatkan sampel 104 pasien yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari data masing-masing variabel dan analisis bivariat untuk menunjukkan hasil uji hubungan antara variabel bebas (ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, bukti langsung) dan variabel terikat (kepuasan pasien) dengan menggunakan Uji *Chi Square*.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Pasien yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu sebesar 71,2 % dibandingkan dengan laki-laki 28,8%. Dilihat dari segi umur, yang terbanyak adalah pasien berumur 36-40 tahun sebesar 26,9% dan yang paling sedikit pasien berumur 17-25 dan 46-50 tahun sebesar 4,8%. Distribusi pasien berdasarkan pendidikan terakhir yang paling banyak adalah SMA sebesar 38,9% dan paling sedikit adalah Diploma 1,0%. Dilihat dari segi pekerjaan, yang terbanyak adalah IRT sebesar 49,0% dan yang paling sedikit TNI/Polri dan Pelajar 1,0%.

2. Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Gambaran Umum Dimensi Ketanggapan Layanan Perawat

Ketanggapan	n	%
Baik	86	82,7

Kurang Baik	18	17,3
Total	104	100

Sumber : data primer 2015

Tabel 1 menunjukkan bahwa penelitian tentang dimensi ketanggapan layanan perawat direkapitulasi dan dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu baik dan tidak baik. Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut didapatkan bahwa pasien yang pelayanan ketanggapan perawatnya baik sebesar 82,7% dan kurang baik sebesar 17,3%.

Tabel 2. Distribusi Gambaran Umum Dimensi Kehandalan Layanan Perawat

Kehandalan	N	%
Baik	66	63,5
Kurang Baik	38	36,5
Total	104	100

Sumber : data primer 2015

Tabel 2 menunjukkan bahwa penelitian tentang dimensi kehandalan layanan

perawat direkapitulasi dan dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu baik dan kurang baik. Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut didapatkan bahwa pasien yang pelayanan kehandalan perawatnya baik sebesar 63,5% dan kurang baik sebesar 36,5%
Tabel 3. Distribusi Gambaran Umum Dimensi Jaminan Layanan Perawat

Jaminan	N	%
Baik	77	74,0
Kurang Baik	27	26,0
Total	104	100

Sumber : data primer 2015

Tabel 3 menunjukkan bahwa penelitian tentang pelayanan dimensi jaminan layanan perawat direkapitulasi dan dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu baik dan kurang baik. Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut didapatkan bahwa pasien yang pelayanan dimensi jaminan perawatnya baik sebesar 74,0% dan kurang baik sebesar 26,0%.

Tabel 4. Distribusi Gambaran Umum Dimensi Bukti Langsung Layanan Perawat

Bukti Langsung	n	%
Baik	72	69,2

PEMBAHASAN

Hubungan Antara Dimensi Ketanggapan Layanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil analisis hubungan antara dimensi ketanggapan layanan perawat dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa 17,4% pasien merasa kurang baik terhadap pelayanan perawat dalam dimensi ketanggapan tetapi 83,9% pasien tergolong baik merespon perawat dalam dimensi ketanggapan.

Kurang

Baik	32	30,8
Total	104	100

Sumber : data primer 2015

Tabel 4 menunjukkan bahwa penelitian tentang pelayanan dimensi bukti langsung perawat direkapitulasi dan dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu baik dan kurang baik. Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut didapatkan bahwa pasien yang pelayanan dimensi bukti langsung perawatnya baik sebesar 69,2% dan kurang baik sebesar 30,8%.

Tabel 5. Distribusi Gambaran Umum Indeks Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	N	%
Puas	70	67,3
Kurang Puas	34	32,7
Total	104	100

Sumber : data primer 2015

Tabel 5 menunjukkan bahwa penelitian indeks kepuasan pasien direkapitulasi dan dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu puas dan kurang puas. Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut didapatkan bahwa pasien dengan kepuasannya puas sebesar 67,3% dan kurang puas sebesar 32,7%.

Hasil uji analisis penelitian menunjukkan nilai probabilitas sebesar ($p = 1,000 < \alpha = 0,05$) mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan antara dimensi ketanggapan layanan perawat dengan indeks kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang Kabupaten Minahasa Selatan.

Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Simbala

(2013) yang meneliti tentang kualitas jasa pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode *survey analitik* dengan dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 100 responden dengan nilai probabilitas sebesar ($p=0,002 < \alpha=0,005$) tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan ketanggapan perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI Sitti Maryam Kota Manado. Penelitian ini didukung oleh Wahyuni (2015) yang meneliti tentang hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tepus 1 Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif kuantitatif* dengan pendekatan *cross sectional*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada 81 pasien dengan nilai probabilitas ($p=0,114 < \alpha=0,005$) tersebut menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tepus 1 Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta.

Hubungan Antara Dimensi Kehandalan Layanan Perawat Dengan Indeks Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis hubungan antara dimensi kehandalan layanan perawat dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa 35,4% pasien merasa kurang baik terhadap pelayanan perawat dalam dimensi kehandalan tetapi 67,5% pasien tergolong baik merespon perawat dalam dimensi ketanggapan.

Hasil penelitian menunjukkan nilai probabilitas sebesar ($p = 0,028 < \alpha$

$= 0,05$) mengindikasikan bahwa terdapat hubungan antara dimensi kehandalan layanan perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang Kabupaten Minahasa Selatan.

Penelitian ini didukung oleh Hufron dan Supratman (2008) yang meneliti tentang analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 111 responden dengan nilai probabilitas sebesar ($p= 0,001 \alpha=0,05$) menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hubungan Antara Dimensi Jaminan Layanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis hubungan antara dimensi kehandalan layanan perawat dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa 33,9% pasien merasa kurang baik terhadap pelayanan perawat dalam dimensi jaminan tetapi 69,4% pasien tergolong baik merespon perawat dalam dimensi jaminan.

Hasil penelitian menunjukkan nilai probabilitas sebesar ($p = 0,202 < \alpha = 0,05$) mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan antara dimensi jaminan layanan perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang Kabupaten Minahasa Selatan.

Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2015) yang meneliti tentang hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tepus 1

Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif kuantitatif* dengan pendekatan *cross sectional*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada 81 responden dengan nilai probabilitas ($p=1,000 < \alpha=0,005$) tersebut menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tepus 1 Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta.

Hubungan Antara Dimensi Kepedulian Layanan Perawat Dengan Indeks Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis hubungan antara dimensi kepedulian layanan perawat dengan indeks kepuasan pasien diperoleh bahwa 44,5% responden merasa kurang baik terhadap pelayanan perawat dalam dimensi jaminan tetapi 58,7% pasien tergolong baik merespon perawat dalam dimensi jaminan.

Hasil penelitian menunjukkan nilai probabilitas sebesar ($p = 0,450 < \alpha = 0,05$) mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan antara dimensi kepedulian layanan perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang Kabupaten Minahasa Selatan.

Berbeda dengan penelitian tesis yang dilakukan oleh Wahdi (2006) yang meneliti tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien sebagai upaya meningkatkan loyalitas pasien di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum. Penelitian ini menggunakan metode Berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada 100 pasien dan penelitian ini telah menguji lima hipotesis dan setelah dilakukan analisis data dan pengujian terhadap masing-masing hipotesis penelitian yang diajukan sesuai model teoritis dan hasil

yang diperoleh menunjukkan variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hubungan Antara Dimensi Bukti Langsung Layanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis hubungan antara dimensi bukti langsung layanan perawat dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa 31,5% pasien merasa kurang baik terhadap layanan perawat dalam dimensi bukti langsung tetapi 69,4% pasien tergolong baik merespon perawat dalam dimensi bukti langsung.

Hasil penelitian menunjukkan nilai probabilitas sebesar ($p = 0,022 < \alpha = 0,05$) mengindikasikan bahwa terdapat hubungan antara dimensi bukti langsung layanan perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amuran Kabupaten Minahasa Selatan.

Penelitian ini didukung oleh Suzanto (2011) yang meneliti tentang pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 92 responden dengan menggunakan metode *deskriptif analisis* dengan teknik *analisis korelasi* dengan hasil bukti langsung berada pada kategori baik atau adanya hubungan yang signifikan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien.

Hubungan Antara Kualitas Layanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien secara menyeluruh adalah penggabungan unsur-unsur dimensi layanan, seperti dimensi ketanggapan, dimensi kehandalan,

dimensi jaminan, dimensi kepedulian, dan dimensi bukti langsung.

Berdasarkan hasil analisis hubungan antara kualitas layanan

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dimensi layanan perawat dengan kepuasan pasien di ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang Kabupaten Minahasa Selatan dapat disimpulkan bahwa secara umum pasien menyatakan puas terhadap layanan perawat. Hal ini didukung pada pelayanan antara lain:

1. Tidak terdapat hubungan antara dimensi ketanggapan layanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang.
2. Terdapat hubungan antara dimensi kehandalan layanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di

SARAN

1. Untuk memenuhi kepuasan pasien perawat harus lebih meningkatkan kemampuan, keterampilan keramahan, kecepatan dalam menangani keluhan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang.
2. Untuk lebih meningkatkan kepercayaan pasien perawat harus cakap dalam melakukan tugasnya dan Rumah Sakit harus memperhatikan kehandalan petugas yang aktif dalam melakukan tugasnya di Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang.

DAFTAR PUSTAKA

Almasitho. 2011. *Stres Kerja Ditinjau Dari Konflik Peran Ganda Dan Dukungan*

perawat dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa 85% pasien merasa puas terhadap layanan perawat.

Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang.

3. Tidak terdapat hubungan antara dimensi jaminan layanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang.
4. Tidak terdapat hubungan antara dimensi kepedulian layanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang.
5. Terdapat hubungan antara dimensi bukti langsung layanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang.

3. Perawat harus selalu mengecek kondisi pasien sesuai jadwal yang telah di tentukan di rawat inap Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang.
4. Perawat memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ada di Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang.
5. Perawat selalu melakukan penyuluhan dan memberikan informasi tentang kesehatan kepada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Amurang.

Social Pada Perawat. (studi kuantitatif RS Swasta di yogyakarta). Jurnal Psikologi Islam

- (Online) diakses pada tanggal 17 Mei 2015
- Anonimous, 2015. *Data Jumlah Pasien Masuk Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran Januari - Mei*. Amurang: Rekam Medik Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran
- Anonimous, 2011. *Profil Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran*. Amurang: Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum GMIM Kalooran.
- Hafid, Anwar. 2014. *Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rsud Syech Yusuf Kab.Gowa*. Jurnal Kesehatan. (Online) Diakses pada tanggal 12 Februari 2014
- Hufron, A. dan Supratman. 2008. *Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas penumping kota Surakarta*. Jurnal berita ilmu keperawatan. (Online) Diakses pada tanggal 6 September 2015
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia *Profil Data Kesehatan Sulawesi Utara 2013*. Jakarta
- Kuntoro, A. 2010. *Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Mukti, Hamzah, Nyorong. 2013. *Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu*, Jurnal AKK. (Online) Diakses pada tanggal 22 April 2014
- Notoatmojo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Rineka Cipta
- Pohan, I. S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Setiawan. S. 2011. *Loyalitas pelanggan jasa*. Bogor: IPB Press
- Simbala, Wiwien. 2013. *Hubungan Antara Kualitas Jasa Layanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado*. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado. (online) Diakses pada tanggal 2 september 2015
- Suzanto, Boy. 2011. *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar*. Jurnal Ekonomi, Bisnis Entrepreneurship. (Online) Diakses pada tanggal 20 Agustus 2015
- Wahdi, Nirsetyo, 2006. *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien sebagai upaya meningkatkan loyalitas pasien*. Jurnal Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang. (online) diakses pada tanggal 2 September 2015
- Wahyuni, Dwi dan Sofiana. 2015. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan*

*Kepuasan Pasien di Puskesmas
Tepus 1 Kabupaten Gunung Kidul
Yogyakarta. Jurnal Medika*

Respati. (Online) Diakses pada
tanggal 21 September 2015.