**PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

**(Di Ruang Perawatan Jantung Di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro)**

**Ellya Dwi Purwaningtyas**

**ABSTRAK**

**Pendahuluan** Dalam pelaksanaan proses keperawatan tak lepas dari proses interaksi yang terjadi antara perawat dan pasien sehingga perawat harus menyadari bahwa pelayanan yang baik dalam praktek keperawatan profesional sangat berpengaruh atau membantu pasien dalam proses penyembuhan atau dalam memenuhi kebutuhan dasarnya selama di rumah sakit, yang pada akhirnya dapat menghasilkan suatu tingkat kepuasan tersendiri bagi pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang perawatan jantung din RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. **Desain penelitian** ini menggunakan analitik, *Cross sectional design*, populasi dalam penelitian ini yaitu semua pasien rawat inap di Ruang perawatan Jantung RSUD Dr.R. sosodoro Bojonegoro. Cara penarikan sampel dengan menggunakan *Consecutive Sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden. Adapun instrumen yang digunakan adalah kuesioner dan data di analisis menggunakan uji statistik Rank Spearman. **Hasil** **penelitian** menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan hasil uji *Rank Spearman* dengan signifikasi *p* = 0,000 < nilai 0,05 atau didapat nilai *Asymp. Sig (*2. Tailed*).* sehingga ρ < α, dengan sikap perawat yang baik atau positif, tingkat kepuasan pasien mencapai 88% yang merasa puas di bandingkan yang cukup puas hanya 12%, sedangkan yang mengatakan sikap perawat dalam pelayanan kurang baik dengan tingkat kepuasan kurang lebih besar yakni 78% di bandingkan yang menyatakan tidak puas hanya 12%. Karena nilai kurang lebih besar yakni 10,9% dibandingkan yang mengatakan puas hanya 78%, Maka artinya H0 di tolak dan H1 diterima. **Kesimpulannya** Ada hubungan antara sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

**Kata kunci : Perawat, Sikap, Kepuasan**

**SERVICE WITH PATIENT SATISFACTION LEVELS**

**(In the Heart Treatment Room at Dr. R Sosodoro Hospital Djatikoesoemo Bojonegoro)**

***ABSTRACT***

***Intruduction*** *In the implementation of the nursing process can not be separated from the process of interaction that occurs between nurses and patients so that nurses must realize that good service in professional nursing practice is very influential or help patients in the healing process or in meeting their basic needs while in the hospital, which ultimately can produce a level of satisfaction for patients. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse attitudes and the level of patient satisfaction in the heart care room at Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.* ***The design*** *of this study uses analytics, Cross sectional design, the population in this study are all inpatients in the Heart Care Room of Dr. RSUD Hospital. sosodoro Bojonegoro. How to sample by using Consecutive Sampling, with a total sample of 60 respondents. The instruments used were questionnaires and data were analyzed using Rank Spearman statistical tests.* ***The results*** *showed a significant relationship between the attitude of nurses with the level of satisfaction of patients with the results of the Rank Spearman test with a significance of p = 0,000 <value of α 0.05 or the value of Asymp. Sig (2. Tailed). so that ρ <α, with the attitude of a good or positive nurse, the level of patient satisfaction reaches 88% who feel satisfied compared to those who are satisfied only 12%, while those who say the attitude of nurses in service is not good with a greater satisfaction 78% compared to those who stated they were not satisfied with only 12%. Because the value is greater than 10.9% compared to those who say they are satisfied only 78%, then it means that H0 is rejected and H1 is accepted.* ***The conclution*** *is a relationship between the attitude of nurses and the level of patient satisfaction.*

***Keywords: Nurse, Attitude, Satisfaction***

**PENDAHULUAN**

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal dan kinerja aktual yang dirasakan (Tjiptono dan Thurau, 2012). Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor komunikasi dari dokter dan perawat. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan-harapan. Sebagai contoh faktor komunikasi verbal dan non verbal perawat dalam komunikasi terapeutik apabila dilaksanakan tidak sesuai dengan spirit dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien (Husna, 2006). Seorang pasien yang tidak puas pada gilirannya akan menghasilkan sikap / perilaku tidak patuh terhadap seluruh prosedur keperawatan dan prosedur medis misalnya menolak pasang infus, menolak minum obat, menolak untuk dikompres panas/dingin, dan lain-lain. Akhirnya pasien akan meninggalkan rumah sakit dan mencari jasa pelayanan yang bermutu di tempat lain. Oleh sebab itu sudah saatnya kepuasan pasien menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan profesi keperawatan karena semakin meningkatnya intensitas kompetisi global dan domestik, serta berubahnya preferensi dan perilaku dari pasien untuk mencari pelayanan jasa keperawatan yang lebih bermutu (Husna, 2006). Komunikasi antara staf rumah sakit dengan pasien merupakan salah satu alasan keluhan umum pasien di rumah sakit. Pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan. Tiga puluh lima sampai

dengan empat puluh persen pasien tidak puas berkomunikasi dengan dokter dan perawat, aspek yang paling membuat ketidakpuasan adalah jumlah dan jenis informasi yang diterima (Mandala, 2009).

Dalam penelitian Anderson yang dikutip oleh (Husna, 2006) mendapatkan bahwa jumlah informasi yang diberikan oleh dokter kepada pasien rata-rata 18 jenis informasi untuk diingat, ternyata hanya mampu mengingat 31%. Lebih dari 60% yang diwawancarai setelah bertemu dengan dokter dan perawat salah mengerti tentang instruksi yang diberikan kepada mereka. Hal ini disebabkan oleh kegagalan profesional kesehatan dalam memberikan informasi yang lengkap, penggunaan istilah-istilah medis (sulit untuk dimengerti) dan banyaknya instruksi yang harus diingat oleh pasien. Hasil penelitian Saelan (1998) dalam Husna (2006) menyatakan bahwa dalam hal bersikap dengan pasien, dari semua perawat yang diteliti sebanyak 38 orang mendapatkan nilai kurang. Hal ini disebabkan karena kurang disadari pentingnya komunikasi oleh perawat dan rendahnya pengalaman perawat akan teori, konsep dan arti penting dalam bersikap, berperilaku dan dalam pemberian asuhan keperawatan. Dari hasil penelitian Saelan tersebut, tidak menutup kemungkinan yang sama terjadi pula di rumah sakit lain. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Manurung (2004) di ruang Rawat Inap Perjan Rumah Sakit Persahabatan Jakarta pada 147 perawat pelaksana yang bertugas, menunjukkan bahwa penerapan bersikap dan berperilaku dengan baik kepada pasien masih relatif kurang yaitu 46,3%. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Yahya (2004) di ruang rawat inap Rumah Sakit Sumber Waras Jakarta pada 139 perawat dan 248 klien menunjukkan masih adanya keluhan dan ketidakpuasan klien terhadap pelayanan keperawatan (Diana dan Asrin, 2012). Data awal yang peneliti peroleh dari RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro pada tahun 2016 diperoleh jumlah pasien yang dirawat di ruang perawatan jantung sebanyak 992 pasien, terdiri dari 470 pasien laki-laki dan 522 pasien perempuan. Sedangkan di tahun 2017, sampai pada bulan Mei 2018 diperoleh jumlah 418 pasien, terdiri dari 157 pasien laki-laki dan 261 pasien perempuan. Setelah melakukan studi pendahuluan di RSUD Dr R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro di ruang perawatan jantung didapat data pada bulan januari sebanyak 120 pasien yang di rawat di ruang tersebut, terdiri dari 67 pasien laki-laki dan 53 pasien perempuan. Sementara, berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di rumah sakit tersebut, menunjukkan bahwa sikap perawat masih kurang dalam pelayanan keperawatan. Hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa keluhan atau protes, baik dari keluarga maupun pasien itu sendiri terhadap pelayanan yang diberikan perawat selama di ruang perawatan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam pelayanan / pemberian asuhan keperawatan adalah komunikasi, yaitu tata cara penyampaian informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dalam menanggapi keluhan-keluhan dari pasien dan bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan pasien (Haryanti, 2010). Sedangkan menurut pendapat (Afif Hidayatul Arham 2019), yang melakukan penelitian di rumah sakit Sakinah Mojokerto menyatakan ada hubungan antara Persepsi pasien tentang pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien akan Pelayanan Keperawatan .

Rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggannya (pasien), salah satu diantaranya dengan memberikan asuhan keperawatan dalam praktek keperawatan professional. Semua pemberi pelayanan kesehatan boleh bersaing namun kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebagai konsumen masih tetap menjadi tolak ukur utama keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit (Miloney., 2010).

Kepuasan pelayanan akhir-akhir ini menjadi suatu hal yang dianggap sangat penting dalam semua sektor bisnis, baik barang maupun jasa. Semua hal yang dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada pelanggan tidaklah berarti sama sekali jika tidak berusaha untuk memuaskan pelanggan (Gerson, 2010), karena kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki oleh konsumen atau pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap rumah sakit yang ada pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing rumah sakit (Supranto, 2010). Untuk memenangkan persaingan, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggannya (pasien), salah satu diantaranya dengan memberikan asuhan keperawatan dalam praktek keperawatan profesional. Untuk tercapainya asuhan keperawatan profesional diperlukan suatu pendekatan yang disebut “proses keperawatan” (Mandala, 2009).

Berdasarkan beberapa uraian di atas, maka dapat dilihat sikap perawat dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, baik dalam bentuk sikap dan perilaku. Hal tersebut menunjukkan bahwa betapa pentingnya bersikap dan berperilaku yang baik terhadap pasien, agar setiap pasien merasa puas dalam pelayanan yang diberikan kepada perawat. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang “Hubungan Sikap Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Jantung di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo.

**Tujuan Penelitian**

**Tujuan Umum**

Menganalisis hubungan sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang perawatan Jantung di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.

**Tujuan Khusus**

* + 1. Mengidentifikasi sikap perawat di ruang perawatan jantung di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo
    2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di ruang perawatan jantung di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo.
    3. Menganalisis hubungan antara sikap perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang perawatan jantung di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo.

# BAHAN DAN METODE PENELITIAN

**Jenis Rancangan Penelitian**

Desain penelitian merupakan bentuk rancangan yang digunakan dalam prosedur penelitian, dalam penelitian yang memungkinkan memaksimalkan suatu kontrol beberapa faktor yang bisa mempengaruhi validitas suatu hasil (Aziz, 2008 : 27).

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian Diskriptif Analitik, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *cross sectional* dimana objek penelitian hanya diobservasi sekali dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel objek pada saat pemeriksaan dengan cara pendekatan dan pengumpulan data sekaligus pada satu saat (Notoatmodjo, 2012)**.**

**Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subyek dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti. Populasi adalah sejumlah subjek besar yang mempunyai karakteristik tertentu, karakteristik subjek ditentukan sesuai dengan ranah dan tujuan penelitian (Aziz,2008:35). Pada penelitian ini populasinya adalah sebanyak 130 semua pasien yang mendapatkan perawatan di Ruang Perawatan Jantung RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo.

**Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Aziz,2008:35). Pada penelitian ini sampelnya adalah 60 orang pasien yang dirawat di Ruang Perawatan jantung di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo.

# HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian yang dilaksanakan diRuang perawatam jantung RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo dengan jumlah responden 60 orang. Hasil penelitian disajikan dalam dua bagian yaitu data umum dan data khusus. Dalam data umum dimuat karakteristik responden berdasarkan umur, pekerjaan dan pendidikan, dan pengalaman menjalani rawat inap. Sedangkan data khusus terdiri darisikap perawat, tingkat kepuasan pasien dan hubungan sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Data-data tersebut disajikan dalam bentuk tabel.

**Gambaran lokasi penelitian**

Letak RSUD Bojonegoro berada di jalan veteran No. 36 Kabupaten Bojonegoro, Letak Ruang Jantung berada di gedung F lantai 1. Fasilitas ruangan di ruang jantung RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Kabupaten Bojonegoro yaitu terdiri dari kelas 1 sebanyak 5 TT, kelas 2 sebanyak 3 TT, kelas 3 perempuan sebanyak 8 TT, kelas 3 laki-laki sebanyak 5 TT, dan HCU sebanyak 2 TT. Ketenagaan Ruang Jantung yaitu Perawat diruang perawatan jantung dengan pendidikan S1 Keperawatan sebanyak 2 orang, sedangkan dengan pendidikan D3 sebanyak 8 orang. Dengan tambahan tenaga tata usaha dengan pendidikan SMA sebanyak 1 orang, farmasi sebanyak 1 orang, ahli gizi sebanyak 1 orang, dan Cleaning service sebanyak 1 orang. Sedangkan alur pasien masuk ruang perawatan jantung RSUD Bojonegoro yaitu pasien yang rawat inap bisa langsung masuk ke Unit Gawat Darurat, bila dinyatakan harus rawat inap maka keluarga akan mendaftar ke kamar terima yang selanjutnya pasien dikirim ke ruang perawatan jantung untuk dilakukan perawatan. Alur masuk pasien di ruang perawatan jantung juga bisa dari poliklinik.

**Data Umum**

* 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Ruang perawatan jantung RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo pada Bulan Februari 2019

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Umur | Frekuensi | Prosentase (%) |
| 1 | < 20 tahun | 1 | 2 |
| 2 | 20 – 25 tahun | 4 | 7 |
| 3 | 26 – 30 tahun | 7 | 12 |
| 4 | 31 – 35 tahun | 14 | 23 |
| 5 | >35 tahun | 34 | 56 |
| Jumlah | | 60 | 100 |

Berdasarkan tabel 5.1 didapatkan bahwa karakteristik responden berdasarkan umur di Ruang Perawatan Jantung adalah hamper sepenuhnya berumur >35 tahun sejumlah 34 responden (56%).

* 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Ruang perawatan jantung RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo pada Bulan Februari 2019.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Pekerjaan | Frekuensi | Prosentase (%) |
| 1 | TNI / Polri | 5 | 8 |
| 2 | Wiraswasta | 8 | 13 |
| 3 | Swasta | 26 | 44 |
| 4 | PNS | 14 | 23 |
| 5 | IRT | 7 | 12 |
| Jumlah | | 60 | 100 |

Berdasarkan tabel 5.2 didapatkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan di Ruang Perawatan Jantung adalah sebagian besar memiliki pekerjaan swasta sejumlah 26 responden (44%).

**Data Khusus**

1. Sikap Perawat

Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Sikap Perawat di Ruang perawatan jantung RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo pada Bulan Februari 2019.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Sikap perawat | Frekuensi | Prosentase (%) |
| 1 | Positif | 53 | 88 |
| 2 | Negatif | 7 | 12 |
| Jumlah | | 60 | 100 |

Berdasarkan tabel 5.5 didapatkan bahwa persepsi responden terhadap sikap perawat di Ruang Perawatan Jantung adalah hamper seluruhnyaPositif sejumlah 53 responden (88%).

1. Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang perawatan jantung RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo pada Bulan Februari 2019.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Kepuasan Pasien | Frekuensi | Prosentase (%) |
| 1 | Puas | 47 | 78 |
| 2 | Cukup puas | 6 | 10 |
| 3 | Tidak puas | 7 | 12 |
| Jumlah | | 60 | 100 |

Berdasarkan tabel 5.5 didapatkan bahwa responden merasa puas selama menjalani rawat inap di Ruang Perawatan Jantung adalah sebagian besar Puas sejumlah 47 responden (78%).

## PEMBAHASAN

**Sikap Perawat**

Dari hasil penelitian di Ruang perawatan jantung RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo didapatkan bahwa sebagian besar sikap perawat dalam pelayanan adalah positif sebanyak 53 responden (88%). Karakteristik seseorang yang mempengaruhi antara lain umur, pendidikan, pekerjaan dan riwayat rawat inap. Hal ini dikarenakan umur menunjukkan sikap kematangan dan kedewasaan dari seseorang. Orang yang sudah produktif akan lebih matang tingkat pertumbuhan dan perkembangannya sehingga mampu berpikir untuk lebih rasional tentang fungsi dan peran perawat dengan pasien. Pendidikan merupakan kerangka rujukan dalam menyerap dan menyaring informasi baru. Pekerjakan merupakan simbol status sosial seseorang di dalam masyarakat yang membentuk cara pandang terhadap masalah yang ada. Sedangkan riwayat rawat inap yaitu Jika responden sudah mempunyai pengalaman dalam menjalani rawat inap maka dia akan terbiasa dengan pelayanan perawat dan akan mempunyai tanggapan yang positif tentang sikap perawat.

Berdasarkan tabel 5.1 dapat menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur lebih dari 35 tahun hamper sepenuhnya (56%) sebanyak 34 orang. Notoatmodjo (2003) menyatakan bahwa usia adalah umur yang terhitung mulai saat dilahirkan sampai saat ia akan berulang tahun. Semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja. Dari segi kepercayaan masyarakat yang lebih dewasa akan lebih dipercaya dari pada orang yang belum cukup tinggi tingkat kedewasaannya. Hal ini sebagai akibat dari pengalaman dan kematangan jiwanya. Umur responden yang produktif ini menyebabkan responden cukup matang dalam menerima informasi, dan kemampuan daya serap terhadap informasi baru sudah cukup sehingga persepsi pasien tentang sikap perawat adalah positif.

Berdasarkan tabel 5.2 dapat menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta sebagian besar (44%) sebanyak 26 orang. Menurut (Notoatmodjo, 2012) menyatakan bahwa pekerjaan adalah serangkaian tugas atau kegiatan yang harus dilaksanakan atau diselesaikan oleh seseorang sesuai dengan jabatan atau profesi masing-masing. Status pekerjaan yang rendah sering mempengaruhi persepsi seseorang. Lingkungan dimana tempat wanita usia subur bekerja akan mempengaruhi hubungan antar manusia. Selain itu lingkungan juga menciptakan Istruktur sosial yang terdiri dari sistem peranan dan norma-norma kelompok dan selanjutnya akan mempengaruhi persepsi anggota kelompoknya. Profesi responden sebagai karyawan swasta mempunyai banyak kesempatan untuk mencari informasi baru tentang pelayanan keperawatan khususnya tentang bagaimana cara bersikap antara perawat dengan pasien melalui rekan kerja, bawahan atau atasan sehingga pengetahuan yang dimiliki meningkat.

# SIMPULAN DAN SARAN

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa:

1. Sikap perawat di Ruang perawatan jantung di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo adalah sebagian besar positif
2. Pasien di Ruang perawatan jantung di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo sebagian besar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Ada hubungan antara sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang perawatan jantung di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo.

## Saran

1. Bagi Ilmu Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai masukan dan untuk melengkapi data yang dibutuhkan yang berkaitan dengan sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang perawatan jantung di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo.

1. Bagi Tenaga Kesehatan (Perawat)

Perawat lebih meningkatkan mutu pelayanan dengan pasien lebih baik lagi sehingga pasien kooperatif.

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan meneliti faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit misalnya pengobatan dan proses penyembuhan.

**KEPUSTAKAAN**

Aziz, A. (2008 : 27). Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia . Jakarta: Salemba Medika .

Diana dan Asrin. (2012). Ketidakpuasan klien terhadap pelayan keperawatan. Jakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.

Husna. (2006). Kepuasan pasien: Teori dan Praktik. Editor : Yasmin Asih, Setiawan, Monica Ester. Ed. 3. Jakarta: EGC.

Mandala. (2009). Informasi keperawatan. Edisi 2. Alih Bahasa James Veldman,. Jakarta: EGC.

Miloney. (2010). Keberhasilan Pelayanan Kesehatan. Editor: Yasmin Asih. Ed. 3. Jakarta: EGC.

Notoatmodjo, S. (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. Ed.2. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono dan Thurau. (2012). Kepuasan pasien spake etal. Jakarta: EGC.