

HUBUNGAN ASUIAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI RSUD dr. H. KOESNADI BONDOWOSO

Yuana Dwi Agustin¹

¹Program Studi DIII Keperawatan Universitas Bondowoso

ABSTRAK

Mutu asuhan keperawatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standart profesi yang baik. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan dan harapannya. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan antara pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan masyarakat di RSUD dr H Koesnadi Bondowoso. Desain penelitian menggunakan analitik korelasi. Variabel independen adalah tingkat kepuasan masyarakat dan variabel dependen adalah pelayanan keperawatan. Sampel yang diambil menggunakan teknik purposive sampling didapatkan 30 keluarga pasien di RSUD dr H Koesnadi Bondowoso. Instrumen penelitian menggunakan lembar quesioner. Data dianalisis menggunakan uji statistik spearman Rho correlation dengan tingkat kemaknaan $p < 0,05$. Berdasarkan basil penelitian yang telah dilakukan pada 30 responden disesuaikan dengan tujuan khusus secara umum didapatkan bahwa responden yang dominan terhadap proses asuhan keperawatan menyatakan sangatberkualitas sebanyak 17 responden 57%, dan responden yang dominan terhadap proses asuhan keperawatan menyatakan puas sebanyak 16 responden 53%. Hasil uji statistik spearman Rho correlation didapatkan basil ada hubungan antara asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan masyarakat di RSUD dr H Bondowoso ($p=0,002$). Implikasi basil penelitian menunjukkan pelayanan asuhan keperawatan memiliki peranan penting dalam tingkat kepuasan masyarakat. Di rekomendasikan bagi pihak rumah sakit untuk mempernaiki mutu pelayanan asuhan keperawatan agar lebih baik kedepannya.

Kata kunci: Asuhan keperawatan, Kepuasan masyarakat

ABSTRAC

T

The quality of nursing care is the degree to which the needs of the community or individuals are met with health care in accordance with good professional standards. Satisfaction is the pleasure of someone who comes from the comparison between his pleasures and hopes. The purpose of this study was to analyze the relationship between nursing care services and community satisfaction at Dr. H Koesnadi Bondowoso Hospital. Research design uses analytic correlation. The independent variable is the level of community satisfaction and the dependent variable is nursing services. Samples taken using purposive sampling technique obtained 30 families of patients at RSUD Dr. H Koesnadi Bondowoso. The research instrument used a quesioner sheet. Data were analyzed using the Spearman Rho correlation statistical test with a significance level of $p < 0.05$. Based on the results of the research conducted on 30 respondents adjusted to the specific objectives in general it was found that respondents who were dominant in the nursing care process stated that they were very qualified as many as 17 respondents 57%, and respondents who were dominant in the nursing care process expressed satisfaction as much as 16 respondents 53%. The results of the Spearman Rho correlation statistical test showed that there was a relationship between nursing care and the level of community satisfaction in RSUD Dr. H Bondowoso ($p = 0.002$). The implications of the results of the study show that nursing care services have an important role in the level of community satisfaction. It is

recommended for the hospital to improve the quality of nursing care services to be better in the future.

Keywords: *Nursing care, community satisfaction*

PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyediaan jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan asuhan keperawatan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersikap pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen (masyarakat) selaku pengguna jasa kesehatan.

Penelitian Pandani di rumah sakit Pemerintah kelas A di Surabaya tahun 2001, dengan menggunakan 100 pasien rawat inap dan keluarga pasien menunjukkan bahwa 50% mengatakan puas terhadap pelaksanaan asuhan keperawatan, 25% cukup puas, dan 25% tidak puas. Penelitian Wirawan tahun 2000 tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap asuhan keperawatan di sebuah rumah sakit di Jawa Timur juga menunjukkan hanya 17% dari seluruh pasien rawat inap yang mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan, sedangkan 83% mengatakan tidak puas. Penelitian tersebut juga memberikan informasi bahwa keluhan utama pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah kurangnya komunikasi perawat (80%), kurang perhatian (66,7%), dan kurang ramah (33,3%).

Hasil dari beberapa survei menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat banyak dipengaruhi secara langsung oleh mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit terutama yang berhubungan dengan fasilitas rumah sakit, proses pelayanan dan sumber daya yang bekerja di rumah sakit.

Sebagian besar keluhan masyarakat

informasi dari tenaga kesehatan terutama

dalam suatu survei kepuasan menyangkut tentang keberadaan petugas yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan diantaranya masih terdengar keluhan akan petugas yang tidak ramah dan acuh terhadap keluhan masyarakat. Selain itu juga masih terdengar tentang sulitnya meminta

dokter atau perawat, sulitnya untuk berkomunikasi dua arah dengan dokter, dan lain sebagainya yang mencerminkan betapa lemahnya posrsi masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan (anonymous, 2010).

Dari penelitian hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di RSUD dr.H.Koesnadi Bondowoso, terdapat masalah asuhan keperawatan yang muncul di masyarakat. Diantaranya; Beberapa keluarga pasien mengatakan pelayanan asuhan keperawatan yang lama, beberapa tenaga perawat yang kurang ramah, dan masalah asuhan keperawatan yang lain. Masyarakat berharap agar pelayanan dan kemampuan kerja perawat agar lebih ditingkatkan agar lebih baik.

Beberapa factor yang harus diperhatikan dalam masalah pelayanan asuhan keperawatan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasa masyarakat adalah;

1. Prosedur asuhan keperawatan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan asuhan keperawatan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan asuhan keperawatan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas keperawatan yaitu, keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan asuhan keperawatan.
4. Kedisiplinan perawat yaitu, kesungguhan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan terutama dalam hal konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab perawat yaitu, kejelasan wewenang dan tanggung jawab perawat dalam penyelenggaraan dan penyelesaian asuhan keperawatan.
6. Kemampuan perawat yaitu, tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki

perawat dalam memberikan / penyelesaian asuhan keperawatan kepada masyarakat.

7. Kecepatan pelayanan asuhan keperawatan yaitu, target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan asuhan keperawatan.
8. Keadilan mendapat asuhan keperawatan yaitu, pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang di layani.
9. Kesopanan dan keramahan perawat yaitu, sikap dan perilaku perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya keperawatan yaitu, keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang di tetapkan oleh unit pelayanan asuhan keperawatan.
11. Kepastian biaya keperawatan yaitu, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepuasan jadwal keperawatan yaitu, pelaksanaan waktu asuhan keperawatan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan..
13. Kenyamanan lingkungan yaitu, kondisi sarana dan prasarana pelayanan asuhan keperawatan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan asuhan keperawatan.
14. Keamanan pelayanan asuhan keperawatan yaitu, terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara asuhan keperawatan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan asuhan keperawatan.

Dari masalah-masalah pelayanan asuhan keperawatan tersebut bila tidak diatasi akan menimbulkan masalah bagi rumah sakit. Dari masalah-masalah seperti itu masyarakat sebagai pengguna jasa mempunyai harapan agar pelayanan asuhan keperawatan di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso supaya lebih baik dan lebih cepat dalam menangani penderita dan lebih

meningkatkan kemampuan perawat, lebih bersikap ramah terhadap pasien dan tenaga medis datang tepat waktu.

Dari fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

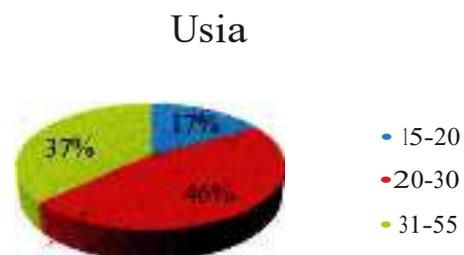
METODE PENELITIAN

Desain penelitian. Desain penelitian yang dipakai adalah penelitian studi analitik kolerasi. Jenis rancangan ini mengkaji hubungan antara variabel. Penelitian kolerasi ini bertujuan mengungkapkan hubungan koleratif antar variabel (Aziz,2007)

Analisa data. Dalam mengolah data ditempuh langkah dan prosedur sebagai berikut, membersihkan data, membuat koding, melakukan skoring, menggolongkan kategori jawaban dalam tabel-tabel, mengolah atau menghitung data statistik deskriptif, mendiskripsikan hasil-hasil perhiungan tersebut, analisis data untuk uji hipotesis, menganalisa hubungan asuhan keperawatan terhadap tingkat kepuasan keluarga klien dengan menggunakan uji analisa spearman Rank Correlation

BASIL DAN PEMBAHASAN

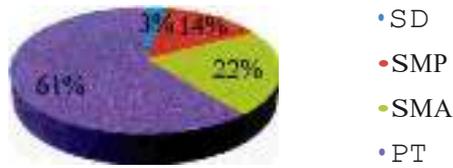
Diagram 1. Diagram distribusi responden berdasarkan umur di RSUD dr H Koenadi Bondowoso



Berdasarkan diagram diatas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berumur 21-30 tahun sebanyak 14 responden (46%), berusia 31_55 tahun sebanyak 11 responden (37%), berusia 15-20 tahun sebanyak 5 responden (17%), dan berusia >55 tahun sebanyak 0 responden (0%).

Diagram 2. Diagram distribusi responden berdasarkan pendidikan di RSUD dr H Koesnadi Bondowoso.

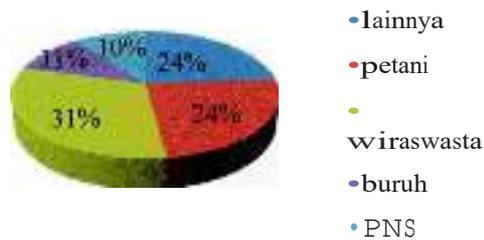
Pendidikan



Berdasarkan diagram diatas dilihat bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 13 responden (43%), berpendidikan SMP sebanyak 8 responden (27%), berpendidikan perguruan tinggi sebanyak 7 responden (23%), dan berpendidikan SD sebanyak 2 responden (7%).

Diagram 3. Diagram distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan di RSUD dr H Koesnadi Bondowoso

Pekerjaan



Dari data di atas jumlah responden keseluruhan 30 responden, didapatkan hasil data berdasarkan pekerjaan wiraswasta sebanyak 9 responden (30%), petani sebanyak 7 responden (23%), lainnya sebanyak 7- responden (23%), PNS sebanyak 4 responden (14%), dan buruh sebanyak 3 responden (10%)

Diagram 4. Diagram distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di RSUD dr H Koesnadi Bondowoso

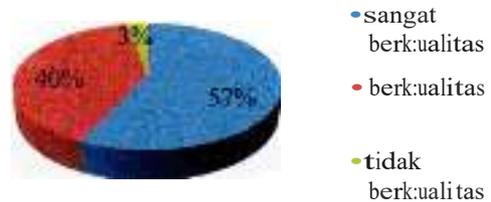
Jenis Kelamin



Dari data di atas jumlah responden keseluruhan 30 responden, didapatkan hasil data berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 17 responden (57%), jenis kelamin perempuan 13 responden (43%).

Diagram 5. Tabulasi asuhan keperawatan responden di RSUD dr H Koesnadi Bondowoso

Asuhan Keperawatan



Dari diagram diatas didapatkan bahwa responden yang memiliki tingkat kepuasan sangat berkualitas sebanyak 17 responden (57%), berkualitas sebanyak 12 responden (40%), tidak berkualitas sebanyak 1 responden (3%), dan sangat tidak berkualitas sebanyak 0 responden (0%)

Diagram 6. Tabulasi tingkat kepuasan masyarakat di RSUD dr H Koesnadi Bondowoso

Kepuasan



Dari diagram diatas didapatkan bahwa responden yang memiliki kepuasan didapatkan : sangat puas sebanyak 13 responden , (44%), puas sebanyak 16 responden (53%), tidak puas sebanyak 1 responden (3%), dan sangat tidak puas sebanyak 0 responden (0%).

Label. Tabulasi hubungan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan masyarakat di
RSU

Ir H Koesnadi Bondowoso

No	Asuhan keperawatan	Tingkat kepuasan masyarakat								Jumlah	
		Sangat puas		puas		Tidak puas		Sangat tidak puas			
		L	%	L	%	L	%	L	%	l:	%
1	Sangat Berkualitas	11	65	6	35	0	0	0	0	17	57
2	Berkualitas	2	17	10	83	0	0	0	0	12	40
3	Tidak Berkualitas	0	0	0	0	1	100	0	0	1	3
4	Sangat Tidak Berkualitas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	13	43	16	54	1	3	0	0	30	100
N : 30; P ; 0,002											

Dari tabel di atas menunjukkan hasil tabulasi silang antara Asuhan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat dengan hasil : Terdapat responden yang menyatakan asuhan keperawatan sangat berkualitas dan menyatakan sangat puas sebanyak 11 responden (65%), responden yang menyatakan asuhan keperawatan sangat berkualitas dan menyatakan puas

sebanyak 6 responden (33%), responden yang menyatakan asuhan keperawatan berkualitas dan menyatakan sangat puas sebanyak 2 responden (17%), responden yang menyatakan asuhan keperawatan berkualitas dan menyatakan puas sebanyak 10 responden (83%), responden yang menyatakan asuhan keperawatan tidak berkualitas dan menyatakan tidak puas sebanyak 1 responden (100%).

Hasil uji korelasi menggunakan komputerisasi SPSS 20 pada variabel asuhan keperawatan dan variabel kepuasan masyarakat didapatkan korelasi sebesar $r=0,002$ berarti ada hubungan antara Asuhan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat di RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso.

Karena hasil korelasi $p=0,002$ berarti ada hubungan antara Asuhan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat di RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso, maka H_1 diterima, tolak H_0 .

PEMBAHASAN

N

Dari diagram 1 diatas didapatkan bahwa responden yang memiliki tingkat kepuasan sangat berkualitas sebanyak 17 responden

57%, berkualitas sebanyak 12 responden

40%, tidak berkualitas sebanyak 0

responden

0%.

Asuhan keperawatan adalah proses atau rangkaian kegiatan pada praktik keperawatan yang diberikan secara langsung kepada klien/ keluarga di berbagai tatanan pelayanan kesehatan. Dilaksanakan berdasarkan kaidah-kaidah keperawatan sebagai suatu profesi yang berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan, bersifat humanistic dan berdasarkan pada kebutuhan objektif klien untuk mengatasi masalah yang dihadapi klien.

Proses keperawatan adalah metode asuhan keperawatan yang ilmiah sistematis, dinamis dan terus menerus serta berkesinambungan dalam rangka pemecahan masalah kesehatan pasien/keluarganya, dimulai dari pengkajian hingga evaluasi keperawatan menurut Ali 2007.

Banyak faktor yang menentukan kepuasan bagi masyarakat. Masyarakat yang merasa puas akan kembali lagi memanfaatkan pelayanan

asuhan keperawatan yang ada di rumah sakit jika mereka membutuhkannya. Dari penjelasan diatas, pelayanan asuhan keperawatan di

ISU dr H.Koesnadi Bondowoso masih cenderung berkualitas bagi masyarakat. Hal ini dikarenakan program pelayanan asuhankeperawatan yang diselenggarakan oleh ISU dr H.Koesnadi Bondowoso dapat terselenggara dengan baik. Maka dari itu diperlukan adanya himbauan dari kepala rumah sakit atau bagian pelayanan asuhan keperawatan agar perlu mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas asuhan keperawatan agar lebih baik kedepannya.

Tingkat kepuasan masyarakat di RSUD dr H.Koesnadi Bondowoso

Dari diagram 2 diatas didapatkan bahwa responden yang memiliki kepuasan didapatkan : sangat puas sebanyak 13 responden 44%, puas sebanyak 16 responden 53%, tidakpuas sebanyak 1 responden 3 %, dan sangat tidak puas 0 responden 0%.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Masyarakat akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa pada masyarakat akan muncul apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapan pasien tentang jasa dan informasi yang di terimanya. Jika jasa sesuai dengan harapannya ia akan puas, jika jasa kurang sesuai dengan yang diharapkannya, ia akan merasa tidak puas (anonymouse.klinis.wordpress.com/2007/12/28).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor, beberapa diantaranya kemungkinan dipengaruhi oleh proses kedewasaan seseorang, kecerdasan, emosi, motivasi, serta pengetahuan masyarakat tentang proses pelayanan asuhan keperawatan di instansi kesehatan. Maka dari itu diharapkan kepada masyarakat untuk ikut serta dalam memperhatikan hak-hak ketika menerima asuhan keperawatan sehingga masyarakat dapat menilai pelayanan asuhan keperawatan yang berkualitas.

Hubungan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan masyarakat di RSUD dr H.Koesnadi Bondowoso

Dari diagram 4 diatas didapatkan bahwa responden yang memiliki tingkat kepuasan berkualitas sebanyak 15 responden 50% dan responden yang memiliki kepuasan didapatkan : tidak puas sebanyak 25 responden 83%.

Hasil uji korelasi menggunakan komputerisasi SPSS 20 pada variabel asuhan keperawatan dan variabel kepuasan masyarakat didapatkan korelasi sebesar $p=0,002$ berarti ada hubungan antara asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan masyarakat di RSUD dr H Koesnadi Bondowoso, maka H_0 diterima, tolak H_1 .

Asuhan keperawatan adalah proses atau rangkaian kegiatan pada praktik keperawatan yang diberikan secara langsung kepada klien/ keluarganya diberbagai tatanan pelayanan kesehatan. Dilaksanakan berdasarkan kaidah-kaidah keperawatan sebagai suatu profesi yang berdasarkan ilmu dan kiatkeperawatan, bersifat humanistic dan berdasarkan pada kebutuhan objektif klien untuk mengatasi masalah yang dihadapi klien (Ali,2007)

Kepuasan adalah suatu fungsi dan perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan diharapkan. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan dari persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu indikator kerja suatu rumah sakit. Bila pasien menunjukkan hal-hal yang bagus mengenai pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan dan pasien mengindikasikan dengan perilaku positifnya, maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa pasien memang puas terhadap pelayan tersebut (Pohan, 2007)

Dalam penelitian ini memncari tahu ada atau tidaknya hubungan pelayanan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan masyarakat, setiap orang memiliki banyak hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan , seperti halnya informasi tentang asuhan keperawatan yang didapat dari tenaga

keesehatan juga dari pengalaman mereka yang pernah di rawat di instansi kesehatan,

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada 30 responden disesuaikan dengan tujuan khusus secara umum didapatkan bahwa responden yang dominan terhadap proses asuhan keperawatan menyatakan sangat berkualitas sebanyak 17 responden (57%)

Terdapat penilaian kepuasan, responden yang dominan terhadap proses asuhan keperawatan menyatakan puas sebanyak 16 responden (53%)

Analisis pada tabulasi silang menunjukkan hasil tabulasi silang antara asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan masyarakat dengan hasil 0,002. Dengan hasil penghitungan tersebut maka dapat disimpulkan adanya hubungan antara asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan masyarakat di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

SARAN

Bagi profesi keperawatan untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang meliputi tindakan promotif dan preventif, hal ini karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dan kualitas asuhan keperawatan yang sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan dalam undang-undang keperawatan.

Bagi institusi kesehatan diharapkan untuk meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal tanpa pengecualian.

Bagi responden diharapkan untuk dapat memahami tentang pelayanan kesehatan terutama asuhan keperawatan dan hak-hak yang seharusnya didapatkan di instansi kesehatan, terciptanya kondisi yang saling menguntungkan antara masyarakat sebagai penerima jasa dan pihak instansi kesehatan sebagai pemberi jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, Alimul. 2007. *Riset dan teknik penulisan ilmiah*. Surabaya: Salemba Medika
- Aziz, Alimul. 2004. *Pengantar pendidikan keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Aziz, Alimul. 2007. *Metode penelitian kebidanan teknik analisa data*. Jakarta: Salemba Medika
- Aziz, Alimul. 2004. *Pengantar konsep dasar keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Ariunto. 2010. *Prosedur penelitian suatu pendekatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Anonymous. 2010. *Gambaran tingkat kepuasan pasien*. <http://Indoskripsi.com>. Diakses pada tanggal 6 Juni 2014
- Anonymous. 2009. *Kepuasan pasien*. <http://kepuasanpasien.com>. diakses pada tanggal 18 Juni 2014
- Anonymous. 2008. *Indeks kepuasan masyarakat bidang kesehatan*. <http://IKM-Bidang-kesehatan.wordpress.com>. Diakses pada tanggal 18 Juni 2014
- Anonymous. 2009. *Kepuasan pasien*. <http://kepuasan-pasien.klinis.wordpress.com>. diakses pada tanggal 18 Juni 2014
- Nursalam. 2002. *Manajemen keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Muninjaya, Gde. 2004. *Manajemen kesehatan*. Jakarta: EGC
- Setiadi. 2007. *Konsep dan penulisan riset kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sulastomo. 2007. *Manajemen kesehatan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Supranto. 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan mutu layanan kesehatan*. Jakarta: EGC