

HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TIKALA BARU KOTA MANADO

Semuel Kumajas¹, Michelle Kairupan², Regina Christien Pangemanan³
^{1,2,3} Universitas Pembangunan Indonesia

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

ABSTRAK

Mutu pelayanan keperawatan dapat dilihat dari pelayanan keperawatan yang komprehensif berdasarkan standar keperawatan yang telah ditetapkan sesuai dengan keinginan pasien sehingga tercipta kepuasan pasien. Kinerja perawat mencerminkan kemampuan perawat untuk mengimplementasikan proses keperawatan. Kinerja perawat diukur dari pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga dengan kinerja yang baik pasien merasakan puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tikala Baru Kota Manado. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan desain cross sectional untuk menganalisis hubungan pengetahuan dan sikap ibu dengan tingkat keparahan ISPA. Sampel pada penelitian ini sebanyak 99 responden. Data dianalisis menggunakan uji chi square dengan signifikansi 95%. Hasil penelitian terdapat 57 responden (57.6%) yang memperoleh kinerja perawat kurang baik dan sebanyak 54 responden (54.5%) yang menyatakan kurang puas terhadap kinerja perawat yang diterapkan di Puskesmas Tikala Baru.

Kata Kunci: Kinerja Perawat, Kepuasan, Puskesmas

ABSTRACT

The quality of nursing services can be seen from a comprehensive nursing service based on the standards of nursing that has been determined in accordance with the wishes of the patient to create patient satisfaction. The performance of nurses reflects the ability of nurses to implement nursing processes. The performance of nurses is measured from the service provided to the patient so that with good performance the patient feels satisfied. This research aims to know the performance relationship of nurses with patient satisfaction in the Puskesmas Tikala Baru Kota Manado. This research is a descriptive analytical study with cross sectional design to analyze the relationship of knowledge and attitude of mothers with the severity of ISPA. Samples of this study were 99 respondents. Data was analyzed using a chi square test with a significance of 95%. The results of the study were 57 respondents (57.6%) Who obtained poor nurse performance and as much as 54 respondents (54.5%) That is less satisfied with the performance of nurses applied in the new Tikala Puskesmas.

Keywords: Nurse performance, satisfaction, health care

PENDAHULUAN

World Health Organization (WHO) tahun 2016, mengatakan bahwa pelayanan keperawatan sangat dibutuhkan di Puskesmas dalam hal perawatan bagi para penderita penyakit yang datang berkunjung di pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat didukung oleh kinerja perawat dalam melakukan tugas pelayanan yang baik pada pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2012).

Kunjungan di pusat pelayanan kesehatan yang ada di wilayah Pemerintah Kota Manado sehubungan dengan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di tempat pelayanan kesehatan, di puskesmas masih terdapat 78,98% keluhan pasien yang mengatakan, kinerja perawat yang kurang menyenangkan, perawat yang sering terlambat masuk kerja (Dinkes Kota Manado, 2017). Pasien ini dapat tercipta dengan kinerja perawat yang baik, yang penuh perhatian, persahabatan, empati dan simpati (Puspitasari, 2016).

Peningkatan kinerja perawat ditentukan oleh motivasi kerja, kompetensi dan kemampuan yang

dimiliki perawat, serta disiplin kerja. Motivasi kerja sangat mempengaruhi kinerja perawat, karena tanpa dorongan semangat dari dalam diri seorang perawat, maka hasil kerja yang ditunjukkan tidak akan maksimal. Disiplin kerja untuk menggerakkan perawat mengikuti dan mematuhi pedoman kerja bertujuan untuk menggerakkan perawat dalam berdisiplin diri (Langingi, 2015).

Perawat memiliki peran 40 sampai 60% sebagai tenaga kesehatan di puskesmas. Oleh karena itu, perawat harus memberikan pelayanan yang baik agar ketika pasien membutuhkan pelayanan perawat bisa memberikan pelayanan yang lebih baik sesuai apa yang diharapkan pasien serta tanggap handal, jaminan yang meliputi keamanan dan kenyamanan pasien, perhatian dan bukti fisik yang meliputi penampilan rapi, memberikan senyuman dan sopan. Karena kualitas pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien, makin sempurna kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan makin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien (Azwar, 2010).

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan (Septi, 2010).

Kepuasan pasien merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan harapan kinerjanya atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Mulyati, 2013).

Penelitian Sarwendah tahun 2015 tentang hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pariaman terdapat hubungan yang signifikan dimana nilai $p = 0,0001$ lebih kecil dari $\alpha 0.05$ sehingga terdapat hubungan.

Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan maka pasien akan kembali menggunakan pelayanan kesehatan tersebut, tetapi jika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan tersebut, maka mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Purwanto 2014).

Berdasarkan studi awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Tikala Baru terhadap 132 pasien umum pada usia 21 tahun sampai 50 tahun, didapatkan masih banyak pasien mengatakan kurang puas dikarenakan adanya perawat yang kinerja dan

penampilannya yang kurang baik. Kinerja perawat yang kurang baik yang membuat pasien kurang puas adalah pemberian informasi mengenai pelayanan pasien yang kurang jelas, tidak disiplin dalam waktu kerja, tidak meminta izin sebelum melakukan pemeriksaan, tidak menjelaskan pemeriksaan yang dilakukan, dan tidak menjelaskan hasil pemeriksaan. Sedangkan penampilan yang kurang baik yang membuat pasien kurang puas adalah penampilan secara fisik seperti pemakaian perhiasan yang berlebihan, berpakaian yang tidak rapi seperti, tidak bersih, bawaan (rok) terlalu ketat/pendek. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien Puskesmas Tikala Baru Kota Manado.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di Puskesmas Tikala Baru Kota Manado. Pada penelitian ini pengambilan sampel diambil dengan menggunakan perhitungan rumus Slovin dengan hasil

perhitungan jumlah sampel sebanyak 99 orang.

Variabel dalam penelitian ini adalah kinerja perawat (variabel independen) dan kepuasan pasien (variabel dependen). Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner dan observasi. Analisis data menggunakan Uji Chi-Square dengan tingkat kemaknaan 95%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

a. Umur

Tabel 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Umur di Puskesmas Puskesmas Tikala Baru

Karakteristik Umur Responden	N	%
1. 20-31 Tahun	28	28.3
2. 31-40 Tahun	33	33.3
3. 41-50 Tahun	38	38.4
Jumlah	99	100.0

Berdasarkan tabel 5.1 dari 99 responden, umur responden yang terbanyak terdapat pada kelompok umur 41-50 tahun yaitu 38 responden (38.4%) dan yang paling sedikit berada pada kelompok umur 21-31 tahun yakni sebanyak 28 responden (28.3%).

b. Jenis Kelamin

Tabel 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin di Puskesmas Tikala Baru.

Karakteristik Jenis Kelamin Responden	n	%
1. Laki-laki	32	32.3
2. Perempuan	67	67.7
Jumlah	99	100.0

Berdasarkan tabel 5.2 dari 99 responden, menunjukkan bahwa jenis kelamin responden yang terbanyak terdapat ialah perempuan yakni sebanyak 67 responden (67.7%) dan laki-laki sebanyak 32 responden (32.3%).

c. Pendidikan

Tabel 5.3 Distribusi berdasarkan karakteristik pendidikan responden di Puskesmas Tikala Baru

Karakteristik Pendidikan Responden	n	%
1. SD	22	22.2
2. SMP	42	42.4
3. SMA	18	18.2
4. Perguruan Tinggi	17	17.2
Jumlah	99	100.0

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan pendidikan responden terbanyak adalah SMP yakni sebanyak 42 responden (42.4%) dan pendidikan responden yang paling sedikit adalah perguruan tinggi yakni sebanyak 17 responden (17.2%).

d. Pekerjaan

Tabel 5.4. Distribusi berdasarkan karakteristik pekerjaan responden di Puskesmas Tikala Baru

Karakteristik Pekerjaan Responden	n	%
1. Petani/IRT	56	56.6
2. Swasta	33	33.3
3. PNS	10	10.1
Jumlah	99	100.0

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan pekerjaan responden terbanyak adalah Petani/IRT yakni sebanyak 56 responden (56.6%) dan pekerjaan responden yang paling sedikit adalah PNS yakni sebanyak 10 responden (10.1%).

4. Analisis Univariat

a. Kinerja Perawat

Tabel 5.5. Distribusi berdasarkan kinerja perawat di Puskesmas Tikala Baru

Kinerja Perawat	N	%
1. Kurang Baik	57	57.6
2. Baik	42	42.4
Jumlah	99	100.0

Berdasarkan tabel 5.5 sebanyak 47 responden (57.6%) yang memperoleh kinerja perawat yang kurang baik dan sebanyak 42 responden (42.4%) yang memperoleh kinerja perawat yang baik.

b. Kepuasan Pasien

Tabel 5.6 Distribusi berdasarkan sikap responden di Puskesmas Tikala Baru

Kepuasan Pasien	n	%
1. Kurang Puas	54	54.5
2. Puas	45	45.5
Jumlah	99	100.0

Berdasarkan tabel 5.6 sebanyak 54 responden (54.5%) yang menyatakan

kurang puas terhadap kinerja perawat dan sebanyak 45 responden (45.5%) yang menyatakan puas.

5. Analisis Bivariat

a. Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 5.7 Ditsribusi berdasarkan hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tikala Baru.

Kinerja Perawat		Kepuasan Pasien		Total	P=Value	OR CI 95%
		Kurang Puas	Puas			
Kurang Baik		39	18	57	0.002	3.900
		39.4%	18.2%	57.6%		
Baik		15	27	42		
		15.2%	27.3%	42.4%		
Total		54	45	99		
		54.5%	45.5%	100.0%		

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukan bahwa sebanyak 57 responden (57.6%) yang memperoleh kinerja perawat yang kurang baik, terdapat 39 responden (39.2%) yang menyatakan kurang puas dan 18 responden (18.2%) yang menyatakan puas. Sedangkan sebanyak 42 responden (42.4%) yang memperoleh kinerja perawat baik, terdapat 27 responden (27.3%) yang menyatakan puas dan 15 responden (15.2%) yang menyatakan kurang puas.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji ChiSquare diperoleh nilai signifikan 0.002 atau lebih kecil dari nilai α 0.05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan

pasien di Puskesmas Tikala Baru Kota Manado dengan nilai odds ratio sebesar 3.900 dengan artian bahwa kinerja yang baik akan berpengaruh 3.900 kali lipat terhadap kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Hasil analisa univariat dari 99 responden, distribusi responden berdasarkan kinerja perawat menunjukkan bahwa kinerja yang baik sebanyak 42 responden (42.4%), dan yang kurang baik sebanyak 57 responden (57.6%). Menurut Yusuf (2014), penilaian kerja merupakan proses yang berkelanjutan untuk menilai kualitas kerja personel dan usaha untuk memperbaiki unjuk kerja personel dalam organisasi. Perawat merupakan suatu profesi yang bersifat kemanusiaan yang dilandasi rasa tanggung jawab dan pengabdian sehingga layanan perawat selalu menyangkut upaya kemanusiaan yang pelaksanaannya membutuhkan ketulusan, saling menghargai dan kebijaksanaan terhadap sesama manusia. Perhatian perawat pada waktu menyelenggarakan pelayanan keperawatan adalah pada pemenuhan kebutuhan dasar manusia. Penelitian ini didukung oleh penelitian Kurniasih (2012) yang menyatakan ada hubungan

atau pengaruh yang bermakna antara kinerja perawat pelaksana dengan kepuasan pasien (ρ Value < 0,05).

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa kinerja perawat berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Puskesmas Tikala Baru, dimana penilaian pelaksanaan kerja pegawai sebaiknya menunjukkan hal-hal yang sudah memuaskan dan menunjukkan hal yang perlu diperbaiki oleh pegawai. Sebaiknya merujuk pada contoh-contoh khusus mengenai tingkah laku yang memuaskan maupun yang tidak memuaskan supaya dapat menjelaskan dasar-dasar komentar yang bersifat evaluative.

Hasil analisa univariat dari 99 responden, distribusi responden berdasarkan distribusi kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebanyak 45 responden (45.5%) menyatakan puas, dan sebanyak 54 responden (54.5%) menyatakan tidak puas. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas kinerja ataupun pelayanan dari perawat itu sendiri. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan perawat. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan perawat sebagai profesi atau profesional untuk memenuhi keinginan pasien

dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik, ditentukan berdasarkan kenyataan apakah jasa yang diberikan oleh perawat bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan).

Kepuasan pasien menjadi modal utama bagi suatu Rumah Sakit ataupun Puskesmas untuk tetap survive dan bersaing di industri pelayanan kesehatan masyarakat. Pasien yang merasa puas atau senang terhadap pelayanan atau kinerja seorang perawat di suatu Rumah Sakit akan dominan menceritakan pengalamannya kepada komunitasnya, hasil cerita tersebut akan mempengaruhi persepsi orang yang mendengarkan untuk melambangkan rumah sakit yang dimaksudkan dengan citra yang positif.

Menurut Griffith Wahyani, (2014) kepuasan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang ditemukan oleh

Pohan Ningrum, (2012) yang dalam kesimpulan penelitiannya juga mengemukakan bahwa didapatkan hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat yang dikatakan Griffith Wahyani, (2014) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapatkan kesan dari perbandingan hasil pelayanan kinerja dengan harapanharapannya.

Berdasarkan hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa sebanyak 57 responden (57.6%) yang memperoleh kinerja perawat yang kurang baik, terdapat 39 responden (39.2%) yang menyatakan kurang puas dan 18 responden (18.2%) yang menyatakan puas. Sedangkan sebanyak 42 responden (42.4%) yang memperoleh kinerja perawat baik, terdapat 27 responden (27.3%) yang menyatakan puas dan 15 responden (15.2%) yang menyatakan kurang puas.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji Chi-Square diperoleh nilai signifikan 0.002 atau lebih kecil dari nilai α 0.05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tikala Baru Kota

Manado dengan nilai odds ratio sebesar 3.900 dengan artian bahwa kinerja yang baik akan berpengaruh 3.900 kali lipat terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan / pasien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atau performance dalam memenuhi harapan pelanggan, pelanggan merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan atau pasien terlampaui (Yuliazmi Oktafiani, 2015). Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat yang dikatakan Yanidrawati, 2012 kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapatkan kesan dari perbandingan hasil pelayanan kinerja dengan harapanharapannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Muhamad Anwar (2014) berdasarkan perhitungan chi-square test, dilakukan pengujian hipotesa dengan nilai kemaknaan $\alpha = 0.05$. Dimana nilai $p = 0,008 < 0,05$, berarti nilai $p < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Ada hubungan yang bermakna antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswar A. A, (2010). Hubungan antara mutu pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan di ruang inap rumah sakit islam (RSI) sittimaryam kota manado, dalam <https://www.ejournal.unsrat.ac.id.>, diakses 8 februari 2018.
- Berwick Thill, (2011). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di poli klinik THT Rumkital, dalam <http://s3.amazonaw.com.>, diakses 10 maret 2018.
- Chrisentine Sr. (2015). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pelayanan pasien rawat inap di rumah sakit brayat minulya Surakarta, dalam <http://www.media.neliti.com.>, diakses 9 juli 2018.
- Dinkeskotamanado, (2017). Kinerja perawat di puskesmas, dalam

- <http://www.Dinkeskotamanado.go.id>, maret 2018.
- Dinda Dwi Kusuma Munsil, (2012). Hubungan kualitas pelayanan dalam lima dimensi pelayanan dengan kepuasan pasien di rawat inap puskesmas baki kabupaten sukoharjo, dalam <http://digilib.stikeskhususamakusada.ac.id>., diakses 8 januari 2018.
- Griffith D. Wahyani, (2014). Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien, dalam <http://www.jurnal.umt.ac.id>., diakses 7 juni 2018.
- Haryati, (2012). Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas rantepao kabupaten toraja utara, dalam <http://www.repository.unhas.ac.id>., diakses 8 juni 2018.
- Jason A.A, (2013). Tujuan penilaian kinerja tenaga professional, dalam <http://nursinginformati.wordpress.com>., diakses 27 mei 2018.
- Jhon, Philip dan Kevin, (2013). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, dalam <http://media.neliti.com>., diakses 9 maret 2018.
- Kemkes RI, (2012). Pelayanan kesehatan, dalam <http://www.kemkes.go.id>., februari 2018.
- Khusnawati, M. D. Ariyanti, (2010). Analisis loyalitas berdasarkan tingkat kepuasan beserta badan penyelenggara jaminan sosial non penerima bantuan iuran pada pasien rawat jalan di puskesmas ngletih kota kedir, dalam <http://www.jurnal.unmuhjember.ac.id>., diakses 10 mei 2018.
- Kurniadi B. J, (2011). Hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas kartasura, dalam <http://www.digilib.stikeskusumahusada.ac.id>., diakses 12 april 2018.
- Kurniawati, (2012). Hubungan kelelahan kerja dengan kinerja perawat di bangsal rawat inap rumah sakit islam Fatimah kabupaten cilacap, dalam <http://jogjapress.com>., diakses 17 juli 2018.
- Knapp, (2014). Proses pengindraan dan persepsi, dalam <http://toppdf.com>., diakses 6 april 2018.
- Langingi J. M. L Umboh, (2015). Hubungan faktor internal dan eksternal dengan kinerja perawat pelaksana di instalasi rawat inap C RSUP Prof. Dr. R. D kandou manado, dalam <http://www>.

- ejournal health.com., diakses 24 juli 2018.
- Mulyati O, (2013). Kepuasan pasien, dalam <http://www.digilib.uminu.ac.id>., 24 juli 2018.
- Mangkunegara, (2013). Konsep persepsi dalam <http://www.masbow.com>. , diakses 2 mei 2018.
- Muh. Anwar Hafid, 2014. Hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa. Jurusan Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Jurnal Kesehatan. Volume VII No. 2/2014
- Puspitasari D, (2016). Persepsi pasien tentang mutu pelayanan, dalam <http://www.ejournals1.undip.ac.id> diakses 27 mei 2018.
- Purwanto, (2014). Kualitas pelayanan keperawatan, dalam <http://www.klinis.wordpress.com>., diakses 8 juni 2018.
- Potter dan perry, (2014). Hubungan kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di puskesmas ulang di puskes wisma jaya kota bekasi, dalam <http://jurnal.ui.ac.id>., diakses 28 juni 2018.
- Pohan R. M. Ningrum, (2012). Analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan pada poli jantung dengan metode IPA (Importance performance analisis) di RSUD bahteramas provinsi Sulawesi tenggara, dalam <http://sitedi.uno.ac.id>., diakses 1 juli 2018.
- Rahayu Winarti, (2016). Pengaruh penerapan asuhan keperawatan spiritual terhadap kepuasan pasien di rumah sakit islam sultan agung, dalam <http://www.media.neliti.com>., diakses 19 juli 2018.
- Suprianto, (2010). Hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas sumbersari kabupaten jember, dalam <http://www.repository.unej.ac.id>., diakses 11 juli 2018.
- Sugiarto B, (2013). Hubungan kinerja perawat dengan indeks kepuasan masyarakat, dalam <http://stikes.pembakabjombang.ac.id>., diakses 19 juli 2018.
- Sarwendah, (2015). Hubungan performance perawat dengan kepuasan pasien pengunjung di

- puskesmas pariaman, dalam <http://www.jurnal.ac.id>., diakses 20 mei 2018.
- Supardi, (2013). Peran perawat professional dalam membangun citra perawat ideal di mata masyarakat, dalam <http://www.blog.ui.ac.id>., diakses 2 juni 2018.
- Supranto, (2011). Pelayanan kesehatan dan penilaian terhadap kinerja perawat, dalam <http://media.neliti.com>., diakses 14 juli 2018.
- Suryani, (2013). Kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan terhadap pelayanan gizi diet diabetes mellitus, dalam <http://journals.ums.ac.id>., diakses 19 juli 2018.
- Setiawan A.A (2014). Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas, dalam <http://klinis.wordpress.com>., diakses 7 juli 2018.
- Tjiptono W. (2014). Analisis pengaruh persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan terhadap kepuasan klien rawat inap di RSUD asih salatiga, dalam <http://www.eprints.undip.ac.id>., diakses 6 februari 2018.
- Usman Husna, (2011). Penilaian kinerja, dalam <http://digilib.unimus.ac.id>., diakses 6 juli 2018.
- WHO, (2016). Data ketenangan pelayanan keperawatan di pusat layanan kesehatan masyarakat, dalam <http://www.WorldHealthOrganization>., diakses 9 juli 2018.
- Wijono T, (2014). Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di rumah sakit islam manisrenggo klaten, dalam <http://www.eprints.ums.ac.id>., diakses 18 juni 2018.
- Yuliazmi Oktafiani, (2015). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas bawaan kecamatan ampek nagari kabupaten agam, dalam <http://www.media.neti.com>., diakses 2 mei 2018.
- Yuwono, (2010). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSIA srikandi IBI jember, dalam <http://repository.unej.ac.id>., diakses 1 mei 2018.
- Yanidrawati W. A.A, (2012). Hubungan kepuasan pasien dengan kinerja perawat di ruang inap rumah sakit umum daerah kabupaten bekasi, dalam <http://jurnal.unpad.ac.id>., 1 agustus 2018.