

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS SUKOWONO JEMBER

(The Relationship between nursing service quality and patient re-visit interests at the Sukowono Health Center in Jember).

Sasmiyanto¹, Supriyadi², Resti Utami³

¹Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

^{2,3}Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jl. Karimata 49 Jember. Telp (0331)332240 Fax. (0331)337957
Email: Fikes@unmuhjember.ac.id Website: <http://unmuhjember.ac.id>
Email: gunawanajun2610@gmail.com

ABSTRAC

Introduction: Entering the current era of globalization, all health service institutions are demanded to improve the quality of services in order to compete in the current era of globalization where the quality of nursing services as an indicator of the quality of health services is one of the determinants of the image of health care institutions, one of which is the health center. This study is a study of the relationship between the quality of nursing services with the interest of revisiting old patients at the Sukowono Health Center in Jember. The population in this study were all patients who visited again with an average of 188 patients at the Sukowono Health Center in Jember. **Method:** The research design used in this study is descriptive research because it aims to make a picture or description of a situation objectively. This study uses an approach with a cross sectional method where researchers conduct research or measurements at the same time. **Result:** Based on the Spearman Rank statistical test obtained p value 0.00, then p value <0.05, thus H1 is accepted, which means there is a significant relationship between the quality of nursing services on the interest of patient visits at the Sukowono Health Center in Jember. **Discussion:** Research recommendations from the results of this study are expected to be able to add references in Sukowono Jember Health Center in providing comprehensive services..

Key word: Stress; Quality of nursing services, patient visitagain.

ABSTRAK

Introduksi: Memasuki era globalisasi saat ini seluruh institusi pelayanan kesehatan dituntut meningkatkan mutu pelayanan guna dapat bersaing di era globalisasi saat ini dimana mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan salah satunya puskesmas. Penelitian ini adalah penelitian hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang pasien lama di Puskesmas Sukowono Jember. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ulang dengan rata-rata 188 pasien di Puskesmas Sukowono Jember. Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian bersifat deskriptif karena bertujuan untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan metode *cross sectional* dimana peneliti melakukan penelitian atau pengukuran pada saat bersamaan. Berdasarkan uji statistik *Spearman Rank* diperoleh *p value* 0,00 maka *p value* < 0,05 dengan demikian H1 diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan pada minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Sukowono Jember. **Hasil:** Dari output tersebut juga diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,368, artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel sebesar 0,368 atau korelasi cukup kuat. Dari angka koefisien korelasi pada hasil diatas, bernilai positif, yaitu 0.368, sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian bahwa mutu pelayanan keperawatan semakin ditingkatkan maka minat kunjungan ulang pasien juga akan meningkat. **Diskusi:** Rekomendasi penelitian hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi di Puskesmas Sukowono Jember dalam memberikan pelayanan yang komprehensif.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Keperawatan, Pasien Kunjungan Ulang.

PENDAHULUAN

Memasuki era globalisasi saat ini seluruh institusi pelayanan kesehatan dituntut meningkatkan mutu pelayanan guna dapat bersaing di era globalisasi saat ini dimana mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan salah satunya puskesmas (Anita, 2013).

Puskesmas merupakan singkatan dari pusat kesehatan masyarakat yang berperan sebagai organisasi fungsional untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang didalamnya termasuk juga pelayanan keperawatan (Aniron, 1996) loyalitas pelanggan atau pasien pada institusi pelayanan khususnya puskesmas dipengaruhi banyak faktor Menurut Swastha dan Handoko dalam (Riyadi, 2004)

Menurut hasil dari penelitian terdahulu Jumlah kunjungan di Puskesmas kecamatan sukowono di tahun 2016-2017 mengalami penurunan (Sukowono Dalam Angka, 2018).

Salah satu hal yang berpengaruh penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan adalah sebagai ujung tombak paling terdepan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarga (Anita, 2013).

upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan maka dapat dilakukan dengan aspek-aspek pelayanan seperti aspek meningkatkan profesionalisme SDM pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik dapat meningkatkan mutu dari pelayanan kesehatan tersebut. Guna melihat perkembangan profesionalisme dari SDM pelayanan kesehatan maka perlu melakukan pengukuran sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah dicapai oleh SDM, agar diketahui kelemahan dan kekurangan dari jasa pelayanan yang diberikan kepada pasien sebagai tindak lanjut dari perbaikan prioritas permasalahan pelayanan kesehatan yang ada di lapangan.

Pelayanan kesehatan dan keperawatan yang dimaksud adalah bentuk implementasi praktek keperawatan yang ditujukan kepada pasien/klien baik kepada individu, keluarga dan masyarakat dengan tujuan upaya peningkatan kesehatan dan kesejahteraan guna mempertahankan dan memelihara kesehatan serta menyembuhkan dari sakit, dengan kata lain upaya praktek keperawatan berupa promotif, preventif, kuratif dan rehabilitasi (Craven & Hirnle, 2000).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan pasien di ruang rawat inap Klinik Harapan Bersama Ambulu Jember Hasil Penelitian diketahui dari uji Spearman Rho diperoleh p-

value= 0,015 = 0,257 yang artinya hubungan antara antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat tingkat kepuasan pasien di klinik harapan bersama.

Perawat berperan penting sebagai pelaksana asuhan keperawatan, perawat selama 24 jam dituntut berada didekat pasien, sehingga perawat memegang peranan yang cukup dominan dalam rangka memberikan pelayanan keperawatan, pelayanan keperawatan berupa bantuan secara profesional yang diberikan karenan adanya kelemahan fisik dan mental, keterbatasan pengetahuan serta kurangnya kemauan untuk melaksanakan kehidupan sehari-hari secara mandiri (Deibi, 2018).

Berdasarkan pemaparan tersebut perlunya dilakukan penelitian tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang pasien di puskesmas sukowono kabupaten jember.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Metode penelitian merupakan cara yang akan dilakukan dalam proposal penelitian. Dalam menyusun proposal, metode penelitian harus diuraikan secara rinci seperti variable penelitian, rancangan penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, cara penafsiran, dan penyimpulan hasil

penelitian. Penilaian yang menggunakan metode kualitatif dapat dijelaskan metode pendekatan yang digunakan, secara lebih mendetail (Hidayat, 2009).

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian bersifat deskriptif karena bertujuan untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan metode *cross sectional* dimana peneliti melakukan penelitian atau pengukuran pada saat bersamaan. Dalam hal ini peneliti mencari minat kunjungan ulang masyarakat yang dipengaruhi dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukowono Kabupaten Jember.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Data Umum

a. Jenis Kelamin

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Puskesmas Kecamatan Sukowono Jember Agustus 2019 (n=188)

Jenis kelamin	F	(%)
Laki-laki	90	47,9
Perempuan	98	52,1
Total	188	100,0

Tabel 5.1 dapat diketahui bahwa jumlah terbanyak sebesar 98 responden (52,1%) berjenis kelamin perempuan.

b. Usia

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Umur Responden di Puskesmas Kecamatan Sukowono Jember Agustus 2019 (n=188)

Usia	F	(%)
17-25	5	2,7
26-45	108	57,4
46-65	75	39,9
Total	188	100,0

Tabel 5.2 dapat diketahui bahwa jumlah terbanyak sebesar 108 responden (57,4%) berusia 26-45 tahun.

c. Pendidikan

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden di di Puskesmas Kecamatan Sukowono Jember Agustus 2019 (n=188)

Pendidikan terakhir	F	(%)
Tidak sekolah	3	1,6
SD	21	11,2
SMP	52	27,7
SMA	109	58,0
Sarjana	3	1,6
Total	188	100,0

Tabel 5.3 didapatkan bahwa jumlah terbanyak sebesar 109 responden (58,0%) berpendidikan terakhir SMA.

d. Pendapatan

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi pendapatan responden di Puskesmas Kecamatan Sukowono Jember Agustus 2019 (n=188)

Pendapatan/bulan	F	(%)
< 2170.917	157	83,5
> 2170.917	31	16,5
Total	188	100,0

Tabel 5.4 dapat diketahui bahwa jumlah pendapatan/bulan responden terbanyak adalah < 2170.917 dengan frekuensi 157 responden (83,5 %).

2. Data Khusus

a. Mutu pelayanan keperawatan

Tabel 5.5 Distribusi responden mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Kecamatan Sukowono Jember Agustus 2019 (n=188)

Mutu pelayanan keperawatan	F	(%)
Kurang baik	4	2,1
Baik	184	97,9
Total	188	100,0

Berdasarkan tabel 5.5 Mutu pelayanan keperawatan dapat disimpulkan bahwa 184 responden (97,9%) mutu pelayanan keperawatan di puskesmas sukowono dalam kategori baik, sedangkan 4 responden (2,1%) menyatakan mutu pelayanan keperawatan di puskesmas

Kurang sesuai.

b. Minat kunjungan ulang

Tabel 5.6 Distribusi responden minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kecamatan

Minat kunjungan ulang pasien	F	(%)
Kurang baik	26	13,8
Baik	162	86,2

Sukowono Jember Agustus 2019 (n=188)

Berdasarkan tabel 5.6 minat kunjungan ulang pasien dapat disimpulkan bahwa jumlah terbanyak 162 responden (86,2%) mengatakan berminat/baik, sedangkan 26 responden (13,8%) menyatakan kurang berminat/kurang baik.

c. Corelasi mutu pelayanan keperawatan dengan minat

Correlations			
mutu pelayanan keperawatan	' value	1,000	,368**
minat kunjungan ulang pasien	' value	,368**	,000
		188	188
		188	188

Berdasarkan tabel output 5.7 diatas, di dukung menggunakan uji *correlation seperman's rho* diketahui nilai signifikansi atau Sig, (2-tailed) sebesar 0.000, karena nilai Sig, (2-tailed) 0,000 < lebih kecil dari 0,05 maka artinya ada hubungan yang signifikan (berarti) antara variabel mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang pasien. Dari output tersebut juga diperoleh angka

Tabel 5.7 Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang pasien di puskesmas kecamatan Sukowono Jember Agustus 2019 (n=188)

Berdasarkan tabel output 5.7 diatas, di dukung menggunakan uji *correlation seperman's rho* diketahui nilai signifikansi atau Sig, (2-tailed) sebesar 0.000, karena nilai Sig, (2-tailed) 0,000 < lebih kecil dari 0,05 maka artinya ada hubungan yang signifikan (berarti) antara variabel mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang pasien. Dari output tersebut juga diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,368, artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel sebesar 0,368 atau korelasi cukup kuat. Dari angka koefisien korelasi pada hasil diatas, bernilai positif, yaitu 0.368, sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian bahwa mutu pelayanan keperawatan semakin ditingkatkan maka minat kunjungan ulang pasien juga akan meningkat.

koefisien korelasi sebesar 0,368, artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel sebesar 0,368 atau korelasi cukup kuat. Dari angka koefisien korelasi pada hasil diatas, bernilai positif, yaitu 0.368, sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian bahwa mutu pelayanan keperawatan semakin ditingkatkan maka minat

kunjungan ulang pasien juga akan meningkat.

PEMBAHASAN

1. Interpensi hasil dan diskusi hasil

Berdasarkan Tabel data umum diatas terdapat data demografi yang meliputi usia dapat diketahui bahwa jumlah terbanyak sebesar 108 responden (57,4%) berusia 26-45, diketahui jumlah terbanyak sebesar 98% responden (52,1%) berjenis kelamin perempuan. Tingkat pendidikan adalah jenjang pendidikan formal terakhir yang pernah di ikuti responden didapatkan bahwa jumlah terbanyak sebesar 109 responden (58,0%) berpendidikan terakhir SMA. 70 (69.3%). Pendapatan responden adalah pendapatan yang didapatkan dari pekerjaan responden setiap bulanan. Hasil kuesioner di dapatkan distribusi frekuensi pendapatan responden bahwa jumlah pendapatan/bulan responden terbanyak adalah < 2170.917 dengan frekuensi 157 responden (83,5 %)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan Mutu Pelayanan Keperawatan Baik, yaitu sebanyak 184 responden (97,9%) sedangkan 4 responden (2,1%) menyatakan kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan pelayanan keperawatan dalam kategori baik dan minoritas responden menyatakan kurang baik.

Berdasarkan data yang telah diinput dan diolah dari kuesioner

didapatkan nilai tertinggi dari kuesioner mutu pelayanan keperawatan terdapat di pernyataan *Tangible* yaitu tentang “penampilan petugas keperawatan bersih dan rapi” dengan jumlah nilai total dari kuesioner adalah 579, sedangkan nilai terendah terdapat pada pernyataan *Responsivenees* yaitu “perawat sering mengunjungi pasien” dengan jumlah nilai total dari kuesioner sejumlah 504. Berdasarkan data yang telah diinput dan diolah dari kuesioner didapatkan nilai tertinggi dari kuesioner minat kunjungan ulang terdapat di pernyataan Fasilitas “apakah anda berminat berknjung kembali setelah merasakan serta melihat fasilitas-fasilitas puskesmas, seperti adanya ruang tunggu disertai tempat duduk/kursi, tempat tidur yang nyaman, kebersihan ruangan dan alat-alat medis yang digunakan” dengan nilai total dari kuesioner sejumlah 583, sedangkan nilai terendah terdapat pada pernyataan Harga “apakah anda berminat berkunjung kembali setelah membayar biaya kunjungan berobat ke

Minat kunjungan ulang pasien adalah Pernyataan yang muncul dari respon obyek yang menunjukkan keinginan responden untuk melakukan kunjungan kembali.

Berdasarkan data yang telah diinput dan diolah dari kuesioner didapatkan nilai tertinggi dari kuesioner mutu pelayanan keperawatan terdapat di pernyataan *Tangible* yaitu tentang

“penampilan petugas keperawatan bersih dan rapi” dengan nilai total dari kuesioner.

Berdasarkan data yang telah diinput dan diolah dari kuesioner didapatkan nilai tertinggi dari kuesioner minat kunjungan ulang terdapat di pernyataan Fasilitas “apakah anda

Berdasarkan uji statistik menggunakan metode *Spearman Rho* ($\alpha < 0.05$) diperoleh hasil *P Value* = 0.000. H_1 diterima yang berarti ada hubungan yang bermakna (signifikan) antara mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang pasien di puskesmas kecamatan Sukowono Jember. Berdasarkan tabel output 5.7 diatas, di dukung menggunakan uji *correlation spearman's rho* diketahui dari output tersebut juga diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,368, artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel sebesar 0,368 atau korelasi cukup kuat. Dari angka koefisien korelasi pada hasil diatas, bernilai positif, yaitu 0.368, sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian bahwa mutu pelayanan keperawatan semakin ditingkatkan maka minat kunjungan ulang pasien juga akan meningkat.

Menurut Azwar (1996) dalam mahdani (2009), suatu pelayanan harus mempunyai persyaratan pokok, dimaksudkan untuk memberikan pengaruh kepada pasien dalam

berminat berunjung kembali setelah merasakan serta melihat fasilitas-fasilitas puskesmas, seperti adanya ruang tunggu disertai tempat duduk/kursi, tempat tidur yang nyaman, kebersihan ruangan dan alat-alat medis yang digunakan” dengan jumlah nilai total dari kuesioner 583.

menentukan keputusannya untuk memilih menggunakan ulang pelayanan keperawatan.

Penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kecamatan Sukowono Jember bertujuan untuk mengetahui mutu dari pelayanan keperawatan, minat kunjungan ulang pasien serta hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang pasien.

Hasil penelitian ini dapat digunakan di instansi pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit maupun puskesmas, rumah sakit maupun puskesmas merupakan tempat dimana pelayanan keperawatan berada, pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien akan langsung di nilai oleh pengguna jasa dalam hal ini adalah pasien. Penelitian ini dapat digunakan menjadi dasar tambahan pengetahuan tentang pengembangan mutu pelayanan keperawatan yang berguna sebagai peningkatan citra rumah sakit maupun puskesmas yang akan berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien. Peningkatan mutu pelayanan keperawatan akan memberikan efek

positif terhadap minat kunjungan pasien yang diharapkan dapat

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hampir seluruh dari responden menyatakan mutu pelayanan keperawatan baik, yaitu sebanyak 186 responden (97,9%). perlu adanya perbaikan atau peningkatan pada mutu pelayanan keperawatan yaitu pada pernyataan *Responsivenees* Terdapat Bahwa mayoritas dari responden berminat berkunjung ulang dengan kategori baik yaitu sebanyak 162 responden (86,2%).

perlu adanya perbaikan di dalam peningkatan minat kunjungan ulang yaitu pada pernyataan Harga nomor “apakah anda berminat berkunjung kembali setelah membayar biaya kunjungan berobat ke puskesmas” juga pada pernyataan nomor 5.

Ada hubungan yang signifikan dengan kekuatan hubungan cukup kuat antara mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang pasien di puskesmas kecamatan Sukowono Jember.

Saran

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi perawat untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan kepada pasien sehingga dapat meningkatkan minat berkunjung ulang pasien dan diharapkan dapat meningkatkan citra dari pelayanan keperawatan.

Bagi pasien Hasil penelitian ini dapat mewujudkan terciptanya kepercayaan serta kepuasan lebih

meningkatkan citra institusi pelayanan kesehatan.

yang dapat dirasakan pasien dari pelayanan keperawatan yang didapatkan. Instansi Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi di Puskesmas Sukowono Jember dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Teoritis Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani Diah W. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Badan Pusat Statistik. 2016. *Sukowono Dalam Angka*. BPS Jember Provinsi Jawa Timur.
- Deibi Supit. Greiska rottie. 2018. *Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien RSUD GMIM Bethesda*. Fakultas Keperawatan Universitas sariputra Indonesia Tomohon.
- Dewi Lestari Eka. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Wilayah Kerja Di Puskesmas Mandai Kabupaten Maros Tahun 2017*. UMI Makassar.
- Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember. 2018.

- Pedoman Penulisan Skripsi.*
Jember : Fakultas Ilmu
kesehatan Unmuh Jember.
- Ambulu Jember. Fakultas Fikes
Keperawatan Universitas
Muhammadiyah Jember.
- Halimatusa'diah. 2015. *Hubungan Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang rawat Jalan Umum Di Puskesmas Ciputat timur Tahun 2015.* Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Hidayatullah. Jakarta.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional.* Edisi Ketiga. Jakarta. Salemba Medika.
- Martina. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara.* Medan. Universitas Sumatera utara.
- Nursalam. 2013. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan.* Jakarta: Salemba Medika
- Muninjaya, A. A. G. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.* EGC. Jakarta.
- Rahayu, Sri. 2011. *Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Klinik Bersalin Sayang Ibu Batu Sangkar.* Padang. Universitas Andalas.
- Muliatim. 2015. Analisis Harapan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kab Takalar. Makassar: Universitas hasannudin.
- Saryono. (2011). *Metodologi penelitian keperawatan.* Purwokerto: UPT. Percetakan dan Penerbitan UNSOED.
- Nur Fajri Istiqomah. 2016. *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan ulang Pasien rawat Inap Puskesmas II Tambak Kabupaten Banyumas 2015.* Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat.
- Widyaastuti. 2013. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Tenaga Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Wonosegoro Boyolali. Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nurhidayat Alvan. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Klinik Harapan Bersama*