

**HUBUNGAN PERSEPSI PEMBATASAN JAM KUNJUNG
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG
RAWAT INAP RSUD Dr. H. KOESNADI
BONDOWOSO**

Oleh:

**Robby Hakim¹, Asmuji, S.KM., M.Kep², Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep.,
Sp.Kep.J³, Elok Permatasari, S.KM., M.Kes⁴**

**Jl. Karimata 49 Jember Telp:(0331) 332240Fax :(0331) 337957
Email:fikes@unmuhjember.ac.id Website:http://fikes.unmuhjember.ac.id**

Abstrak

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja produk harapannya. Kebijakan mengenai pembatasan jam kunjung merupakan suatu kebijakan rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit terhadap para pengguna jasa. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara persepsi pembatasan jam kunjung dengan tingkat kepuasan pasien. Desain penelitian ini menggunakan *corelational* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Dr. H. Koesnadi berjumlah 757 Pasien, dengan besar sampel 76 Responden yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner dengan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 67,1% mengatakan persepsi baik terhadap pembatasan jam kunjung dan 40,8% mengatakan sangat puas dengan pembatasan jam kunjung. Hasil uji statistik *Spearman Rho* menyatakan bahwa terdapat hubungan antara persepsi pembatasan jam kunjung dengan tingkat kepuasan Pasien Rawat Inap (p value = 0,000, $r = 0,243$). Penelitian ini direkomendasikan kepada rumah sakit yang belum menerapkan kebijakan pembatasan jam kunjung untuk mengaplikasikan kebijakan tersebut dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit.

Kata kunci: Persepsi, Pembatasan jam kunjung, Kepuasan Pasien
Daftar pustaka: 37 (2000-2016)

Abstract

Satisfaction is feeling happy or disappointed someone who emerged after comparing the perceptions of product performance expectations. Policies concerning restrictions on visiting hours is a hospital policy that aims to improve hospital services to the users of services. The purpose of this study to determine the relationship between perception restriction visiting hours with the level of patient satisfaction. The study design was used *correlation* with *cross sectional* approach. The population in this study were inpatients dr. H. Koesnadi totaling 757 patients, with a simple size of 76 respondents taken by *purposive sampling* technique. Collecting data using questionnaires with Likert scale. The results showed that 67.1% said good perception of restrictions on visiting hours and 40.8% said it was satisfied with the restrictions on visiting hours. Results of *Spearman Rho* stated that there is a relationship between the perception restriction visiting hours with Inpatient satisfaction levels (p value = 0.000, r = 0,243). This study was recommended to hospitals that have not applied restriction on visiting hours policy to apply those policies in improving patient satisfaction in hospitals.

Key word: Perception, Hours visit restriction, Patient satisfaction

Bibliography: 37 (2000-20116)

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Pada hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan (Depkes RI, 2007 dalam Hardi, 2010).

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi (Depkes RI, 2007 dalam Hardi, 2010).

Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien menjadi masukan bagi organisasi pelayanan kesehatan agar berupaya memenuhinya.

Jika pelayanan yang diperoleh pasien dalam fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapan, maka pasien akan memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi harapannya. Keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien (Sudian, 2012).

Dalam membicarakan masalah mutu pelayanan kesehatan seharusnya pedoman yang dipakai adalah hakekat dasar dari diselenggarakannya pelayanan kesehatan. Hakekat dasar yang dimaksud adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan kesehatan (*health needs and demands*) para pemakai jasa pelayanan kesehatan, dimana apabila berhasil dipenuhi akan tetap memberikan rasa puas (*client satisfaction*) terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan (Satrianegara & Saleha, 2009).

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau harapan-harapannya. Pengguna jasa (pasien) yang merasa puas merupakan aset yang sangat

berharga karena apabila mereka merasa puas maka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien tidak puas maka mereka tidak akan menggunakan jasa tersebut dan akan memberitahukannya kepada konsumen lain (Wusko, 2014). Kepuasan akan muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesamaan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit, dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien pihak manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan (Nursalam, 2011).

Persepsi mempunyai peran yang sangat penting dalam menilai suatu kualitas pelayanan kesehatan, karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan di rumah sakit akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan menimbulkan *image* yang positif kepada rumah sakit tersebut (Kotler, 2007 dalam Wira, 2014). Persepsi mengenai apa yang didapatkan dari dunia sekitar oleh pribadi akan mempunyai tanggapan berbeda-beda, karena individu menanggapinya berdasarkan aspek-aspek situasi yang memberikan arti

khusus pada dirinya. Salah satunya persepsi pasien yang akan muncul dari apa yang dilihat mengenai sebuah kebijakan yang diaplikasikan dirumah sakit itu dapat membawa dalam persepsi baik atau kurang baik. Sebagai contoh kebijakan mengenai pembatasan jam berkunjung pasien.

Berdasarkan data yang didapatkan dari RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso didapatkan jam kunjung diberlakukan pada pagi pukul 11:00-13:00 WIB dan siang pukul 16:00-19:00 WIB sesuai SK yang dibuat oleh Direktur Rumah Sakit. Melalui wawancara terhadap 10 pasien rawat inap didapatkan persepsi yang berbeda terkait kebijakan pembatasan jam kunjung rumah sakit. Terdapat tiga pasien yang mengungkapkan jika kebijakan pembatasan jam kunjung bertujuan baik sehingga pasien merasakan puas, terdapat empat pasien yang mengungkapkan jika kebijakan pembatasan jam kunjung tersebut kurang baik karena menghilangkan sebagian hak mereka dan terdapat tiga pasien yang mengungkapkan kebijakan pembatasan jam kunjung bertujuan baik tetapi pasien tidak merasakan kepuasan dari pengaplikasian kebijakan tersebut.

B. Tujuan

1. Tujuan Umum

Menganalisis persepsi pembatasan jam kunjung terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi persepsi pembatasan jam kunjung pada pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- c. Menganalisis hubungan persepsi pembatasan jam kunjung terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain *study correlation* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pembatasan jam kunjung dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso yang dilaksanakan pada bulan Mei 2016 dengan menggunakan uji statistik *spearman rho* dengan ketentuan nilai $\alpha = 0,05$ dan $p\ value \leq \alpha$.

Sampel pada penelitian ini sejumlah 76 responden di ruang rawat inap (ruang bougenvil, ruang dahlia, ruang melati, ruang mawar dan ruang teratai) dengan tehnik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposif sampling*.

Teknik pengambilan data untuk variabel independen dan dependen menggunakan kuesioner yang berskala linkert.

HASIL PENELITIAN

1. Persepsi Pasien Terhadap Kebijakan Pembatasan Jam Kunjung

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden di Ruang Rawat Inap RSUD. Dr. H. Koesnadi Bondowoso

Persepsi	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	25	32,9
Baik	51	67,1
Total	76	100

Berdasarkan tabel 5.4 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden yang mempunyai persepsi baik terhadap kebijakan jam kunjung rumah sakit sebanyak (67,1%) lebih banyak dari pada persepsi tidak baik

2. Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	18	23,7
Puas	27	35,5
Sangat Puas	31	40,8
Total	76	100

Berdasarkan tabel 5.5 diatas menunjukkan bahwa (40,8%) responden merasa sangat puas dengan diberlakukan kebijakan pembatasan jam kunjung.

3. Hubungan Persepsi Pembatasan Jam Kunjung Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD. Dr. H. Koesnadi Bondowoso.

Tabel 5.6 Hubungan Persepsi Pembatasan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD. Dr. H. Koesnadi Bondowoso

Persepsi Pasien	Tingkat Kepuasan Pasien				P value
	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total	
Tidak Baik	13	7	5	25	R
Baik	5	20	26	51	0,423
Total	18	27	31	76	

Sumber : Data Hasil Persepsi Pasien dengan tingkat kepuasan

Berdasarkan tabel 5.6 diatas diketahui dari 76 setelah dilakukan uji statistik Spearman Rho didapatkan tingkat signifikan 0,000 atau $< \alpha$ (0,05).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, artinya terdapat hubungan persepsi pembatasan jam kunjung dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Koesnadi Bondowoso. Didapatkan nilai $r = 0,423$ artinya terdapat hubungan yang searah dengan nilai derajat korelasi kategori sedang antara variabel independen dan dependen.

PEMBAHASAN

A. Interpretasi dan Diskusi Hasil

1. Persepsi Pembatasan Jam kunjung

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien memiliki persepsi baik (67,1%) terkait kebijakan pembatasan jam kunjung rumah sakit, sedangkan pasien yang memiliki persepsi tidak baik (32,9%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap memiliki persepsi baik terkait kebijakan yang ada dirumah sakit RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.

Pengukuran persepsi pembatasan jam kunjung menggunakan tiga parameter yaitu komponen kognitif, komponen afektif dan komponen konatif. Hasil penelitian didapatkan sebagian responden masih memiliki persepsi yang buruk pada komponen-

komponen persepsi pembatasan jam kunjung. Sebagian besar responden memiliki persepsi buruk pada komponen kognitif, yaitu 33,2% responden tidak setuju/kurang setuju pada komponen kognitif persepsi pembatasan jam kunjung.

Salah satu pemungkin yang menyebabkan responden memiliki persepsi tidak baik pada komponen kognitif ialah pendidikan. Pendidikan merupakan pengetahuan yang dapat diperoleh secara formal dan non formal. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka pengetahuannya akan semakin banyak sehingga pemahaman terhadap satu hal akan semakin baik, dengan begitu seseorang dapat mempersepsikan satu hal dengan tepat yang salah satunya terkait kebijakan jam kunjung.

Hal ini sesuai dengan Normadewi (2012) yang menyatakan tingkat pendidikan formal yang tinggi memberikan kemampuan untuk memahami suatu hal dengan baik sehingga membentuk persepsi yang lebih baik dan positif terhadap satu hal. Hal tersebut juga didukung oleh Notoatmojo (2003) menyatakan bahwa persepsi dipengaruhi oleh pengetahuan dan pendidikan seseorang.

Salah satu faktor pemungkin yang mempengaruhi persepsi responden ialah umur. Umur adalah waktu hidup atau ada, semakin cukup umur seseorang akan menjadikan seseorang lebih matang dalam berfikir dikarekan pengalan atau pembelajaran hidup yang lebih banyak sehingga seseorang dalam mempersepsikan terhadap satu hal dengan baik. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnamaningsi (2016) menyatakan bahwa usia dan tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap persepsi etis mahasiswa akuntansi, serta status sosial ekonomi berpengaruh negatif terhadap persepsi etis mahasiswa.

2. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan tingkat kepuasan didapatkan sebagian besar pasien dalam kategori sangat puas terhadap pengaplikasian kebijakan pembatasan jam kunjung rumah sakit. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian bahwa mayoritas (40,8%) responden mengatakan sangat puas, (35,5%) pasien mengatakan puas dan (23,7%) pasien merasa tidak puas terhadap kebijakan pembatasan jam kunjung.

Tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Koesnadi

Bondowoso dalam penelitian ini diukur dengan 5 dimensi mutu pelayanan, yang meliputi wujud nyata yang telah diberikan (*tangibles*), kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada pasien (*reliability*), tanggap dalam pemberian pelayanan pada pasien (*responsiveness*), interaksi/komunikasi antara perawat dan pasien (*assurance*), perhatian perawat terhadap kebutuhan pasien (*empathy*). Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian dari Riyadi (2005) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat kuat antara kepuasan pasien dengan 5 dimensi mutu pelayanan.

Dilihat dari segi parameter responden menyatakan puas pada aspek *reability* (61%), *responsif* (51,3%) dan *assurance*. Responden menyatakan tidak puas pada aspek *tangibles* dan *empathy* (44,7%). Responden mengatakan tidak puas pada aspek *tangibles* didapat (42%) responden mengatakan pihak RS kurang memberikan tempat kusus terhadap keluarga yang datang berkunjung dan mengatakan pemberian papan informasi terkait maksud dari kebijakan jam kunjung kurang dirasakan. Pada aspek *empathy* responden berkategori tidak puas (28%) responden mengatakan

pihak keamanan kurang memberikan keringanan terhadap pasien terkait keluarga yang dibutuhkan untuk menjaganya.

Sesuai dengan penelitian dari Nugroho & Aryati (2009) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dipengaruhi sikap atau tatakrama perawat yang muncul dalam bentuk atribut pribadi perawat seperti sikap suka menolong, ramah, pengertian dan berdedikasi. Perawat yang penuh perhatian yaitu kepedulian perawat untuk memberi respon terhadap kebutuhan pasien.

Pelayanan yang diberikan terkait dengan kebijakan pembatasan jam kunjung di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso sudah sesuai dengan harapan pasien sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang telah diterima. Kepuasan akan dirasakan oleh seorang pasien ketika layanan yang didapatkan selama pasien tersebut dirawat dirumah sakit dapat memenuhi kebutuhan, salah satunya ialah terkait dengan pengaplikasian kebijakan pembatasan jam kunjung rumah sakit. Dalam memenuhi kebutuhan pasien besarnya harapan yang ingin diperoleh bila dibandingkan dengan kenyataan

yang diterima oleh pasien terkait dengan kebijakan pembatasan jam kunjung akan sangat berpengaruh terhadap penilaian dan perasaan puas dan tidak puas. Asmuji (2014) menyatakan bahwa pelanggan merasa tidak puas jika pelayanan yang diterima kurang dari yang diharapkan, pelanggan merasa puas jika harapan sama dengan kenyataan, pelanggan merasa sangat puas jika harapan lebih kecil dari kenyataan.

Peneliti berasumsi bahwa masih terdapatnya responden yang mengatakan tidak puas pada pelayanan terkait pengaplikasian kebijakan pembatasan jam kunjung yang sudah baik dapat dikarenakan oleh tuntutan atau harapan responden yang terlalu tinggi. Tuntutan atau harapan pasien yang tinggi dibandingkan kenyataan pelayanan yang diterima memunculkan kesenjangan yang menyebabkan ketidakpuasan responden.

3. Hubungan Persepsi Pembatasan Jam Kunjung Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Berdasarkan tabel 5.6 diatas dengan uji statistik *Spearman Rho* didapatkan nilai P value 0,000 atau $< \alpha$ (0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, artinya terdapat hubungan persepsi pembatasan jam kunjung

dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Koesnadi Bondowoso. Didapatkan nilai $r = 0,423$ artinya terdapat hubungan yang searah dengan nilai derajat korelasi kategori sedang antara variabel independen dan dependen. Kepuasan responden terkait dengan kebijakan pembatasan jam kunjung dipengaruhi oleh lima dimensi mutu pelayanan.

Memahami pengaplikasian dari suatu kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dan harapan pasien merupakan hal yang penting yang akan berdampak terhadap tingkat kepuasan pasien tersebut. Pasien yang datang ke rumah sakit untuk mendapatkan bantuan dalam pemenuhan status kesehatan mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka hal tersebut merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan menggunakan kembali jasa pelayanan yang pernah diterima, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka memberikan informasi terhadap masyarakat luas terkait yang dialaminya dan hal tersebut akan berdampak negatif terhadap citra rumah sakit.

Dari hasil penelitian sebagian besar responden yang memiliki persepsi baik

terhadap jam kunjung merasa sangat puas terhadap pengaplikasian kebijakan jam kunjung di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso. Hal ini karena persepsi merupakan cara pandang seseorang terhadap sesuatu yang nantinya berpengaruh pada tingkat kepuasan. Asumsi tersebut sesuai dengan Kotler (2007 dalam Wira, 2014), bahwa persepsi mempunyai peran yang sangat penting dalam menilai suatu kualitas pelayanan kesehatan, karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan di rumah sakit akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan menimbulkan *image* yang positif kepada rumah sakit tersebut.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Orah (2014) Terdapat hubungan yang bermakna antara persepsi pasien tentang pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lansot Kota Tomohon.

Persepsi terkait kebijakan pembatasan jam kunjung beberapa orang berbeda dalam mempersepsikan suatu objek yang sama, dimana faktor-faktor yang diduga juga berpengaruh terhadap persepsi pasien antara lain seperti jenis kelamin, umur, pendidikan

dan pekerjaan. Faktor faktor yang diduga berpengaruh tersebut juga sejalan dengan pernyataan dari anjaryani (2009) menyatakan faktor pendukung yang diduga mempengaruhi persepsi mutu pelayanan yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan.

B. Keterbatasan Peneliti

Variabel *Confounding* (Variabel Perancu)

Variabel yang memungkinkan biasanya hasil penelitian yang tidak terlalu diperhatikan oleh peneliti seperti budaya, umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

C. Implikasi Untuk Keperawatan

Hasil penelitian ini dapat diterapkan pada rumah sakit yang belum mempunyai kebijakan rumah sakit terkait dengan pembatasan jam kunjung. Pembatasan jam kunjung ini mempunyai dampak yang positif terhadap pasien guna untuk meningkatkan kepuasan pasien dirumah sakit.

Kebijakan pembatasan jam kunjung berdampak pada pemberian pelayanan keperawatan yang optimal. Selain itu kebijakan ini dapat meningkat mutu rumah sakit dan kebijakan ini dapat dikembangkan dalam ilmu keperawatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi pasien terhadap pembatasan jam kunjung di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso didapatkan hasil responden yang mempunyai persepsi baik 51 responden (67,1%) dan tidak baik 25 responden (32,9%).
2. Tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso didapatkan hasil sangat puas 31 responden (40,8%), Puas 27 responden (35,5%) dan tidak baik 18 responden (23,7%).
3. Ada hubungan Persepsi pembatasan jam kunjung mempunyai dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.

B. Saran

1. Bagi perawat
Untuk mewujudkan kepuasan pasien, perawat lebih memberikan pemahaman terhadap pasien terkait maksud dari kebijakan jam kunjung meskipun hasil penelitian menunjukkan persepsi pasien baik akan tetapi harapan pasien menginginkan lebih dari kenyataan.

2. Bagi pihak RSU

Untuk lebih meningkatkan dalam aspek *tangibles* (wujud nyata yang telah diberikan) karena dari hasil penelitian menunjukkan harapan pasien sangat lebih tinggi dari kenyataan yang didapatkan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk melakukan penelitian lanjutan mungkin dengan menggunakan metode penelitian yang lain yang lebih baik serta meminimalisir variabel *convounding*. Menggunakan teknik *sempling* yang sesuai dengan penelitian sehingga penelitian tersebut mendapatkan hasil yang valid, dan mendapatkan hasil penelitian yang baru atau memperbaiki yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, W.D. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. (tesis). Semarang: Universitas Diponegoro <https://core.ac.uk/download/files/379/11722783.pdf> diakses pada tanggal 28 November 2015.
- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan*. Cetakan ke III. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hardi, J. (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Pasamaran Barat Tahun 2010*. http://repository.unand.ac.id/17291/1/ANALISIS_TINGKAT_KEPUASAN_PASIE_N_UMUM_DAN.pdf diakses pada tanggal 24 Oktober 2015.
- Hermanto, D. (2010). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di Rsud Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. (Tesis). Universitas Diponegoro. http://eprints.undip.ac.id/23741/1/Dadang_Hermanto.pdf
- Normadewi, B. (2012). *Analisis Pengaruh Jenis Kelamin Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Persepsi Etis Mahasiswa Akuntansi Dengan Love Of Money Sebagai Variabel Intervening*. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. <https://core.ac.uk/download/files/379/11734322.pdf> diakses pada tanggal 29 November 2015.
- Notoatmojo, S. (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Edisi 3. Jakarta: Selemba Medika.
- Orah, A.O.M. (2014). *Hubungan Antara Persepsi Pasien Tentang Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lansot Kota Tomohon*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi Manado. <http://fkm.unsrat.ac.id/wp>

- [content/uploads/2015/02/jurnal-Amelia-O.-M.-Orah.pdf](#) diakses pada tanggal 29 November 2015.
- Purnamaningsih, N.K.A. (2016). *Pengaruh Gender, Usia, Tingkat Pendidikan, Dan Status Sosial Ekonomi Terhadap Persepsi Etis Mahasiswa Akuntansi*. Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1215351135-1_HALAMAN%20AWAL.pdf diakses pada tanggal 28 November 2015.
- Riyadi, M. (2005). *Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan Di Rsud Ulin Banjarmasin*. Skripsi. Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya <http://puskesmasmantang.weebly.com/uploads/5/1/7/4/51741505/skripsi.pdf> diakses pada tanggal 28 November 2015.
- Satrianegara, M.f., & Saleha, S. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Sudian, T. (2012). *Hubungan Kepuasan pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara*. Jurnal Kesehatan Masyarakat. http://www.ejournal.uui.ac.id/jurnal/T.SUDIAN-185-jurnal_sudian.pdf diakses pada tanggal 23 Oktober 2015.
- Wusko, A.U. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan*. Jurnal Ketsa Bisnis, 1(1), 15-28. <http://jurnal.yudharta.ac.id/wpcontent/uploads/201/03/Pengaruh-kualitas-pelayanan-Terhadap-kepuasan-penggunaan-jasa-pada-Rumah-sakit-umum-daerah-Bangil-Kabupaten-pasuruan.pdf> diakses pada tanggal 24 Oktober 2015.
- Yusnita, E., Aisah, S., & Ernawati. (2012). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan*. Volume 5, Nomor 1. Pekalongan: Jurnal Keperawatan. <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=418815&val=434&title=HUBUNGAN%20KOMUNIKASI%20TERAPEUTIK%20PERAWAT%20DENGAN%20TINGKAT%20KEPUASAN%20PASIEN%20DI%20RSUD%20KRATON%20KABUPATEN%20PEKALONGAN> diakses pada tanggal 24 Oktober 2015.
- Wira, I.A.D. (2014). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rsud Wangaya Kota Denpasar*. http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-1006-96357002tesis%20ida%20ayu%20dwidyaniti%20wira.pdf diakses pada tanggal 8 Desember 2015.