

TINGKAT KEPUASAN KLIEN TENTANG PELAYANAN PERAWATAN LUKA GANGREN DI POLI KAKI DIABETIK RSUD MOCH. ANSARI SALEH BANJARMASIN TAHUN 2016

Fadila Auliya Putri¹, Syaifulloh Kholik², Bahrul Ilmi³

Poltekkes Banjarmasin Jurusan Keperawatan Jl. HM Cokrokusumo No 3A Kelurahan Sei Besar Banjarbaru Kalimantan Selatan 70714

Email : fadila.yuri@yahoo.co.id

Abstrak: Ketidakpuasan klien saat studi pendahuluan di Poliklinik Kaki Diabetik RSUD Moch. Ansari Saleh Banjarmasin meliputi waktu antri sebelum mendapatkan pelayanan yang masih cukup lama dan masih kurang terampilnya petugas dalam membersihkan luka klien hingga klien merasa nyeri. Tingkat kepuasan pasien sangatlah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien di Poliklinik Kaki Diabetik. Tujuan mendeskripsikan tingkat kepuasan klien dengan perawatan luka gangren yang diberikan oleh perawat di Poliklinik Kaki Diabetik RSUD Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. Jenis rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan populasi klien yang mendapatkan pelayanan perawatan luka di Poliklinik Kaki Diabetik. Metode sampling menggunakan *Accidental Sampling* dengan waktu pengumpulan data 1 minggu dengan jumlah sampel 35 responden. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan seluruh klien menyatakan Puas (74%) dan Sangat Puas (26%). Berdasarkan dimensi *Responsiveness* (89%), *Reliability* (95%), *Assurance* (92%), *Emphaty* (94%), dan *Tangible* (100%). Sebagian besar responden menyatakan puas akan pelayanan yang diberikan secara umum. Dimensi yang paling banyak membuat klien tidak puas yaitu "*Tangible*", sedangkan dimensi yang paling banyak membuat klien tidak puas yaitu "*Responsiveness*". Saran diharapkan agar seluruh petugas di Poliklinik Kaki Diabetik agar mempertahankan pelayanan yang ada pada dimensi *Tangible*, dan meningkatkan pelayanan pada dimensi *Responsiveness*, meliputi memperbaiki waktu antri klien sebelum mendapatkan pelayanan, dan meningkatkan keterampilan petugas merawat luka klien.

Kata Kunci: Kepuasan, Perawatan Luka Gangren, Diabetes

Copyright © 2018 Jurnal Citra Keperawatan
Politeknik Kesehatan Banjarmasin
All rights reserved

Corresponding Author :

Fadila Aulya Putri
Poltekkes Kemenkes Banjarmasin
Jln H. Mistar Cokrokusumo No.1A Banjarbaru
Email : fadila.yuri@yahoo.co.id

Abstract: Client dissatisfaction during the preliminary study at the Diabetic Foot Polyclinic at Moch. Ansari Saleh Banjarmasin includes queuing time before receiving services that are still quite long and the officers are still not skilled enough in cleaning the wounds of the client to the client feels pain. The level of patient satisfaction is very important to improve the quality of services provided by nurses to patients at the Diabetes Foot Polyclinic. The purpose of describing the level of client satisfaction with gangrene wound care provided by nurses at the Diabetic Foot Polyclinic at Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. This type of research design used is descriptive with a population of clients who get wound care services at the Diabetic Foot Polyclinic. The sampling method uses accidental sampling with a data collection time of 1 week with a sample of 35 respondents. The results showed the level of satisfaction of all clients expressed satisfaction (74%) and very satisfied (26%). Based on the dimensions of Responsiveness (89%), Reliability (95%), Assurance (92%), Emphaty (94%), and Tangible (100%). Most respondents expressed satisfaction with the services provided in general. The dimension that makes the most dissatisfied clients is "Tangible", while the dimension that makes the most dissatisfied clients is "Responsiveness". Suggestions are expected that all officers in the Diabetic Foot Polyclinic to maintain existing services in the Tangible dimension, and improve services in the Responsiveness dimension, including improving the queue time of the client before getting service, and improving the skills of officers caring for client wounds.

Keyword : Satisfaction; Treatment for Gangren Wounds; Diabetes

PENDAHULUAN

Diabetes Mellitus adalah suatu kelainan reaksi kimia dalam hal pemanfaatan yang tepat atas karbohidrat, lemak, dan protein dari makanan karena tidak cukupnya pengeluaran atau kurangnya insulin, dengan kata lain Diabetes Mellitus terjadi ketika tubuh tidak dapat memanfaatkan beberapa makanan karena kekurangan produksi insulin (Ramaiah, 2008;1). Luka kaki merupakan kejadian yang sering terjadi pada pasien DM, akibat neuropati yang menyebabkan hilangnya sensasi, *bullae* atau *kallus*, diikuti oleh penurunan sirkulasi darah dan penurunan sistem imunitas tubuh (Bruner and Sudarth, 2001).

Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, oleh karena itu subjektifitas pasien dipengaruhi oleh pengalaman pasien dimasa lalu, pendidikan, situasi psikis saat itu, dan pengaruh lingkungan (Sudewi 2006). Kepuasan pasien adalah keluaran dari layanan kesehatan dan suatu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien (Pohan:2007).

Dimensi mutu pelayanan menurut Parasuraman (1998) meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Keseluruhan dimensi ini senantiasa berubah secara dinamis tergantung pada kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan harus selalu dinilai secara periodik sehingga dapat menjadi bahan acuan dan evaluasi bagi rumah sakit untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya (Sower *et al*, 2001).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Poliklinik Kaki Diabetik RSUD Moch. Ansari Saleh Banjarmasin pada tanggal 2 Januari 2016 didapatkan data dalam kurun waktu 3 bulan terakhir (Oktober-Desember 2015) terdapat total 668 kali kunjungan pasien untuk mendapatkan perawatan luka di Poliklinik Kaki Diabetik, setiap pasien dalam 1

minggu biasanya mendapatkan 2-3 kali perawatan luka gangren tergantung tingkat keparahannya.

Hasil observasi peneliti ditemukan beberapa kekurangan dalam pelayanan mulai dari waktu tunggu antri yang lama saat pasien menunggu dipanggil masuk kedalam poliklinik, kurangnya perawat dalam mengedukasi pasien tentang perawatan luka gangren dirumah, dan fasilitas yang masih kurang memadai, kemudian saat peneliti bertanya kepada 5 pasien yang datang untuk melakukan perawatan di Poliklinik Kaki Diabetik. Semua Pasien mengatakan alasan waktu antri sebelum mendapatkan pelayanan perawatan luka terbilang lama antara 1-2 jam, kemudian petugas yang kurang terampil saat melakukan perawatan yaitu saat membersihkan luka pasien merasakan nyeri, sikap perawat yang membiarkan dan tetap membersihkan luka saat pasien kesakitan, dan perawat tidak terlalu sering berbicara dengan pasien untuk mengurangi nyeri pasien. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan klien tentang perawatan luka gangren yang diberikan oleh perawat di Poliklinik Kaki Diabetik RSUD Moch. Ansari Saleh Banjarmasin meliputi ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung.

BAHAN DAN METODE

Jenis rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan populasi klien yang mendapatkan pelayanan perawatan luka di Poliklinik Kaki Diabetik. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu Kuesioner. Metode sampling menggunakan *Accidental* Sampling dengan waktu pengumpulan data 1 minggu dengan jumlah sampel 35 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Klien Tentang Perawatan Luka Gangren di Poliklinik Kaki Diabetik RSUD Moch. Ansari Saleh Banjarmasin

No	Kepuasan	Jml	%
1	Sangat tidak puas	0	0
2	Tidak puas	0	0
3	Puas	23	65,7
4	Sangat puas	12	34,3
Total		35	100

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak merasa Puas dengan pelayanan yang diberikan di Poliklinik Kaki Diabetik RSUD Moch. Ansari Saleh Banjarmasin dengan jumlah 23 responden (65,7%). Pada tabel 1.1 diatas menunjukan bahwa terdapat 23 responden (65,7%) menyatakan puas dan 12 responden (34,3%) menyatakan sangat puas akan pelayanan perawatan luka yang diberikan di Poliklinik Kaki Diabetik. Rata-rata sebagian besar klien menyatakan puas akan pelayanan yang diberikan dalam hal; kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di dalam ruangan serta dalam kondisi bagus, kecepatan petugas dalam menyelesaikan keluhan klien, keterampilan petugas dalam merawat luka klien dengan baik, petugas memberikan pelayanan dengan baik sehingga membuat klien merasa nyaman dan aman, serta sikap petugas yang memperlakukan klien dengan penuh hormat

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan harapannya (Pohan, 2007). Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 1.1 diatas dapat disimpulkan semua klien yang puas dan bahkan sangat puas tersebut telah merasa bahwa mereka senang setelah mendapatkan hasil sesuai dengan harapan mereka setelah mereka mendapatkan pelayanan.

Tabel 1.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Klien Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) Berdasarkan 4 Kategori Kepuasan di Poliklinik Kaki Diabetik RSUD Moch. Ansari Saleh Banjarmasin

No	Kepuasan	Jml	%
1	Sangat tidak puas	2	1
2	Tidak puas	13	9,29
3	Puas	95	68
4	Sangat puas	30	21
Total		140	100

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas seluruh jawaban dari 35 responden, kategori terbanyak dari 140 pernyataan yaitu 95 (68%) jawaban “Puas” akan pelayanan yang diberikan berdasarkan *Responsiveness* (Ketanggapan), sedangkan kategori paling sedikit yaitu kategori “Sangat Tidak Puas” yang berjumlah 2 (1%). Berdasarkan pada tabel 1.2 diatas menunjukan bahwa 95 (68%) pernyataan dari 140 pernyataan ke-35 responden menyatakan “Puas” akan pelayanan yang diberikan petugas di Poliklinik Kaki Diabetik RSUD Moch. Ansari Saleh sebagian besar meliputi kehadiran petugas yang selalu ada sesuai jadwal pelayanan, dan ketanggapan petugas saat berbicara dan cepat dalam menyelesaikan masalah klien, tetapi masih ada 13(9,29%) pernyataan “Tidak Puas” dan 2 (1%) pernyataan “Sangat Tidak Puas”. Klien yang menyatakan tidak puas akan pelayanan yang diberikan dari segi waktu antri sebelum dipanggil dan mendapatkan pelayanan perawatan luka.

Responsiveness (Ketanggapan) yaitu keinginan para karyawan / staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah dari pelanggan (Pasuraman dkk, 1998).

Hasil penelitian menunjukan bahwa petugas telah memberikan pelayanan dengan tanggap kepada klien seperti kecepatan petugas saat menyelesaikan masalah klien dan kedisiplinan petugas yang selalu ada pada saat jam kerja, hal itu membuat klien mendapatkan hak/ hasil sesuai dengan harapan mereka sehingga klien merasa puas, sedangkan pernyataan tidak puas dan sangat tidak puas yang dipilih beberapa responden karena waktu antri sebelum mendapatkan pelayanan yang menurut mereka cukup lama.

Tabel 1.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Klien Dimensi *Reliability* (Kehandalan) Berdasarkan 4 Kategori Kepuasan di Poliklinik Kaki Diabetik RSUD Moch. Ansari Saleh Banjarmasin.

No	Kepuasan	Jml	%
1	Sangat tidak puas	0	0
2	Tidak puas	7	5
3	Puas	105	75
4	Sangat puas	28	20
Total		140	100

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas seluruh jawaban dari 35 responden, kategori terbanyak dari 140 pernyataan yaitu 100 (75%) jawaban “Puas” akan pelayanan yang diberikan berdasarkan *Reliability* (Kehandalan), sedangkan kategori paling sedikit yaitu kategori “Tidak Puas” yang berjumlah 7 (5%) jawaban. Pada Tabel 1.3 diatas, hasil penelitian menunjukkan bahwa kategori terbanyak dalam kuesioner yang dipilih ke-35 responden tentang kepuasan berdasarkan *Reliability* (Kehandalan) yaitu “Puas” sebanyak 105 (75%) dari 140 pernyataan, pernyataan puas yang dipilih merata pada setiap pernyataan yang diajukan meliputi keterampilan petugas saat merawat luka diabetes klien, pendidikan kesehatan yang diberikan petugas kepada klien menyangkut perawatan luka di rumah, pembicaraan petugas yang sederhana, lengkap dan mudah dimengerti klien dan konsistensi waktu petugas saat merawat luka diabetes klien.

Reliability (Kehandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan (Pasuraman dkk, 1998). Bila dihubungkan dengan hasil penelitian, maka sebagian besar responden telah merasa bahwa petugas telah memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan, petugas telah melayani secara benar seperti telah dianggap terampil dalam merawat luka, sehingga klien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tabel 1.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Klien Dimensi *Assurance* (Jaminan) Berdasarkan 4 Kategori Kepuasan di Poliklinik Kaki Diabetik RSUD Moch. Ansari Saleh Banjarmasin

No	Kepuasan	Jml	%
1	Sangat tidak puas	2	1
2	Tidak puas	9	6
3	Puas	89	64
4	Sangat puas	40	29
Total		140	100

Berdasarkan Tabel 1.4 diatas seluruh jawaban dari 35 responden, kategori terbanyak dari 140 pernyataan yaitu 89 (64%) jawaban “Puas” akan pelayanan yang diberikan berdasarkan *Assurance* (Jaminan), sedangkan kategori paling sedikit yaitu kategori “Sangat Tidak Puas” yang berjumlah 2 (1%) jawaban. Pada tabel 1.4 diatas, hasil

penelitian menyatakan bahwa kategori terbanyak dalam kuesioner yang dipilih ke-35 responden tentang kepuasan berdasarkan *Assurance* (Jaminan) yaitu 89 (64%) pernyataan “Puas”, pernyataan yang terbanyak dipilih meliputi; petugas yang selalu menjelaskan prosedur dan ijin sebelum melakukan tindakan, petugas yang selalu menanyakan keluhan kepada klien sebelum dan sesudah melakukan perawatan, petugas yang membalut luka dengan rapi dan hasil perawatan rapi dan bersih, serta pasien yang merasa aman dan nyaman saat menerima pelayanan perawatan luka di Poliklinik Kaki Diabetik RSUD Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. Masih ada klien yang memilih kategori pernyataan “Tidak Puas” sebanyak 9 (6%) dan bahkan ada kategori “Sangat Tidak Puas” berjumlah 2 pernyataan. Pernyataan yang “Sangat Tidak Puas” meliputi masih adanya petugas yang belum menanyakan keluhan kepada klien sebelum dan sesudah perawatan luka dan masih ada petugas yang belum lengkap menjelaskan prosedur dan ijin sebelum melakukan perawatan luka.

Assurance (Jaminan), artinya karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan, dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keragu-raguan (Pasuraman dkk, 1998). Masih adanya pasien yang belum puas bahkan sangat tidak puas menandakan masih belum sempurnanya pelayanan yang diberikan petugas dari segi dimensi *Assurance* (Jaminan), walaupun sebagian besar responden menyatakan puas tetapi pelayanan di Poliklinik Kaki Diabetik masih bisa ditingkatkan lagi khususnya dari segi prosedur penanganan agar semua klien merasa puas.

Tabel 1.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Klien Dimensi *Emphaty* (Empati) Berdasarkan 4 Kategori Kepuasan di Poliklinik Kaki Diabetik RSUD Moch. Ansari Saleh Banjarmasin

No	Kepuasan	Jml	%
1	Sangat tidak puas	3	2
2	Tidak puas	5	4
3	Puas	100	71
4	Sangat puas	32	23
Total		140	100

Berdasarkan Tabel 1.5 diatas seluruh jawaban dari 35 responden, kategori terbanyak dari 140 pernyataan yaitu 100 (71%) jawaban “Puas” akan pelayanan yang diberikan berdasarkan *Emphaty* (Empati), sedangkan kategori paling sedikit yaitu kategori “Sangat Tidak Puas” yang berjumlah 3 (2%) jawaban. Pada tabel 1.5 diatas didapatkan hasil penelitian bahwa sebanyak 100 (71%) pernyataan yang dipilih klien dalam kategori “Puas”, pernyataan yang dipilih jumlahnya merata pada keempat pernyataan pelayanan yang diberikan petugas di Poliklinik Kaki Diabetik yang mewakili *Emphaty* (Empati), sedangkan kategori paling sedikit yang dipilih klien yaitu kategori “Sangat Tidak Puas” yang berjumlah 3 (2%) pernyataan tidak puas yang terbanyak dipilih klien meliputi; masih kurangnya perhatian penuh yang diberikan petugas saat memberikan pelayanan perawatan luka diabetes kepada klien dan masih kurangnya motivasi yang diberikan petugas kepada klien saat pelayanan perawatan luka kaki diabetes.

Pelayanan berdasarkan dimensi *Emphaty* (Empati), karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya kepada pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan pelanggan (Pasuraman dkk: 1998). Dari hasil penelitian dengan tingkat kepuasan yang tinggi dapat disimpulkan bahwa petugas telah dapat menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berkomunikasi dengan baik, dan telah memahami kebutuhan pelanggan sehingga *output* yang diberikan pelanggan yaitu perasaan puas akan pelayanan.

Tabel 1.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Klien Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) Berdasarkan 4 Kategori Kepuasan di Poliklinik Kaki Diabetik RSUD Moch. Ansari Saleh Banjarmasin

No	Kepuasan	Jml	%
1	Sangat tidak puas	0	0
2	Tidak puas	0	0
3	Puas	104	74
4	Sangat puas	36	26
Total		140	100

Berdasarkan Tabel 1.6 diatas seluruh jawaban dari 35 responden, kategori terbanyak dari 140 pernyataan yaitu 104 (74%) jawaban “Puas” akan pelayanan yang diberikan berdasarkan *Tangible* (Bukti Langsung), sedangkan kategori paling sedikit yaitu kategori “Sangat Puas” yang berjumlah 36 (26%) jawaban.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pada tabel 1.6 diatas didapatkan hasil bahwa semua pernyataan terbanyak yang dipilih klien berdasarkan 4 kategori yaitu, 104 (74%) memilih “Puas” dan sisanya berjumlah 36 (26%) memilih “Sangat Puas” akan pelayanan yang diberikan petugas berdasarkan *Tangible* (Bukti Langsung). Tidak ada satupun kategori “Tidak Puas” maupun “Sangat Tidak Puas” yang dipilih seluruh responden. Pelayanan yang mewakili *Tangible* (Bukti Langsung) meliputi ; sarana prasarana yang ada di Poliklinik Kaki Diabetik seperti kenyamanan kebersihan ruangan , kondisi ruangan dan peralatan yang rapi, kelengkapan alat dan bahan perawatan luka, dan kondisi peralatan yang masih dalam kondisi baik.

Tangible (Bukti Fisik) dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan (Pasuraman dkk, 1998). Berdasarkan hasil pemaparan teori dan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan berdasarkan *Tangible* (Bukti Fisik) telah dianggap sempurna oleh klien sehingga klien menyatakan semua puas akan pelayanan yang diberikan berdasarkan dimensi bukti fisik.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian di Poliklinik Kaki Diabetik RSUD Moch. Ansari Saleh Banjarmasin didapatkan bahwa secara umum sebagian besar responden (65,7%) menyatakan puas akan pelayanan yang diberikan petugas. Dimensi mutu pelayanan yang paling banyak membuat responden puas yaitu pada dimensi *Tangible* yang dimana seluruh kliennya menyatakan “puas” (74%) dan “sangat puas” (26%) sedangkan dimensi

yang banyak membuat responden kurang puas yaitu pada dimensi *Responsiveness* yang dimana 1% klien menyatakan “sangat tidak puas” dan 9,29% klien menyatakan “tidak puas”.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abri. Al R, Balushi Al A. 2014. *Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement*. Diakses tanggal 6 januari 2016 di <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/>
- Anonim. 2015. *Patient Satisfication*. Diakses tanggal 6 januari 2016 di https://en.wikipedia.org/wiki/Patient_satisfaction
- Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. 2013. Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas 2013). Diakses tanggal 21 Oktober 2015 di <http://www.depkes.go.id/resources/download/general/Hasil%20Riskesdas%202013.pdf>
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Askeptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Chrysanti, N. 2015. *KTI Hubungan Penerapan Atraumatic Care dengan Tingkat Kepuasan Orang Tua Saat Pemasangan dan Perawatan Infus di Ruang Anak RSUD Ratu Zaleha Martapura*. Martapura: Poltekkes Banjarmasin.
- Davis. A. 2015. *Kuesioner Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji*. Diakses tanggal 28 Desember 2015 di <http://dokumen.tips/documents/kuesioner-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pasien-rawat-jalan-rsud-labuang-baji.html>
- Dr. Soegondo, S, DSPD-KE dkk. 1995. *Diabetes Melitus: Pelaksanaan Terpadu*. Jakarta: FKUI.
- Iklasih, A. 2012. *Kuesioner Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Jalan Rs Adenin Adenan Medan*. Diakses tanggal 28 Desember 2015 di <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/39161/1/Appendix.pdf>
- Mumu, J. L, Kandou. D. G, Doda, V. D. 2015. *Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. Diakses tanggal 6 Desember 2016 di <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/download/7458/7202>
- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo S, MPH, MHA, Dr. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI. 2014. *InfoDATIN Situasi dan Analisis DIABETES*. Diakses tanggal 13 Desember 2015 di <http://www.depkes.go.id/download.php?file=download/pusdatin/infodatin/infodatin-diabetes.pdf>
- Rachmadsyah, S. 2010. *Hak Pasien atas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. Diakses tanggal 28 Desember 2015 di

<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/cl2431/hak-pasien-atas-pelayanan-kesehatan-di-rumah-sakit>

Riadi M. 2013. Pengertian Kepuasan Konsumen. Diakses pada tanggal 28 Desember 2015 di <http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>

Rosyid, B M. 2010. *KTI Studi Deskriptif Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rawat Inap Cempaka Banjarbaru*. Banjarbaru: Poltekkes Banjarmasin.