HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN RAWAT INAP DI RUANG PERAWATAN ANAK RSUD LABUANG BAJI MAKASSAR

Nuryanti Thahir

Prodi S1 Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Patria Artha, Gowa

* E-mail: nuryantithahir@gmail.com

Public Health and Medicine Journal (PAMA)
2023. Vol. 1(3), 10-23
issn: 2987-0054
Reprints and permission:
<http://>

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata yang telah ditetapkan berdasarkan standar kode etik profesi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien rawat inap di ruang perawatan anak RSUD Labuang Baji Makassar. Desain penelitian yang digunakan adalah *Survei Analitik* dengan pendekatan *Cross Sectional Study* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental sampling*. Jumlah sampel 86 responden. Penelitian ini menggunakan metode uji statistik yaitu uji *chi-square* dengan kemaknaan 0,05. Didapatkan hasil sebagai berikut : Terdapat hubungan Mutu Pelayanan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien dengan nilai mutu pelayanan sebanyak 93% “baik” dan Tingkat kepuasan keluarga pasien sebanyak 84,9% “puas”. Saran : Mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan, Mengutamakan kebutuhan pasien serta keluhan dari pasien maupun keluarga pasien, peneliti selanjutnya dapat fokus pada pelayanan yang berada di rumah sakit.

Kata Kunci: 1;Kepuasan Keluarga, 2;Mutu Pelayanan, 3;Perawatan Anak

Abstract

The quality of health services is a service that can provide satisfaction to every user of health services in accordance with the average level of satisfaction that has been determined based on the standard of the professional code of ethics. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the level of family satisfaction of inpatients in the pediatric ward of RSUD Labuang Baji Makassar. The research design used is an Analytical Survey with a Cross Sectional Study approach with a sampling technique using accidental sampling. The number of samples is 86 respondents. This study uses a statistical test method, namely the chi-square test with a significance of 0.05. The following results were obtained; There is a relationship between the quality of service and the level of satisfaction of the patient's family with the value of service quality being 93% "good" and the satisfaction level of the patient's family being 84.9% "satisfied". Conclusion ; There is a relationship

between the quality of service and the level of satisfaction of the patient's family in the Child Care Room at Labuang Baji Hospital Makassar. Suggestion ; Maintaining the quality of health services, prioritizing patient needs and complaints from patients and patients' families, further researchers can focus on services in hospitals.

Keywords: 1; Service Quality, 2; Family Satisfaction, 3; Child Care

PENDAHULUAN

WHO menerangkan bahwa bentuk pelayanan kesehatan dapat berperan dengan baik jika mempunyai formalitas pembiayaan, tenaga kerja yang terlatih dengan baik dan dibayar dengan memadai, informasi yang dapat dipercaya dan menjadi dasar pengambilan keputusan serta kebijakan, sarana kesehatan yang terpelihara dengan baik untuk memberikan obat-obatan yang berkualitas, dan teknologi.

Penelitian di Amerika Serikat tentang kepuasan pelayanan pasien rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 10 orang pasien yang berkunjung ke rumah sakit, didapatkan 6 orang (60%) mengeluh tentang pelayanan perawatan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, waktu tunggu yang relatif lama dan fasilitas atau alat yang ada serta pegawai yang masih kurang. Sementara 4 orang lainnya (40%) menyatakan ketidakpuasannya mengenai obat yang diberikan relatif lama dan memiliki proses yang rumit (WHO, 2016).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 12 pasal 2 Tahun 2020, pengaturan akreditasi bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit secara berkelanjutan dan melindungi kesematan pasien di Rumah Sakit. Menumbuhkan perlindungan masyarakat, SDM di Rumah Sakit, dan Rumah Sakit sebagai Institusi. Mengembangkan tata kelola Rumah Sakit dan tata kelola klinis. mengakomodasikan program pemerintah di bidang kesehatan.

Perdebatan pelayanan kesehatan primer di Indonesia menaungi pendistribusian /pemerataan, pemanfaatan dan pengembangan SDM kesehatan yang ditujukan terutama pada daerah tertinggal, terpencil, perbatasan dan kepulauan (DTPK) dan daerah bermasalah kesehatan (DBK) (Kemenkes RI, 2015) . Selain itu masih adanya keluhan atas pelayanan kesehatan, proses diagnosa kurang akurat, rencana pengobatan, indikasi tindakan, prosedur dan penanganan kasus, kerusakan vaksin masih dinilai lambat dalam bertindak. Sebagai gambaran kurang berkualitasnya pelayanan kesehatan, kasus malpraktik 10 tahun terakhir terdapat 317 kasus (MKDKI, 2016). Dari segi *output* mutu layanan kesehatan dapat dilihat dari angka kematian Neonatus 15 per 1000 kelahiran hidup dan angka kematian ibu 305 per 100.00 kelahiran hidup, angka usia harapan hidup di Indonesia masih 71. 2 tahun (Kemenkes, RI, 2018).

Pelayanan keperawatan sebagai koordinasi mutu pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi kesehatan di mata masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan, serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya. Salah satu koordinasi dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan memuaskan pasien atau tidak (Nursalam, 2016).

Kepuasan keluarga adalah tanggapan, sikap keluarga tentang pelayanan keperawatan, dan merupakan kriteria

hasil evaluasi dari kualitas pelayanan keperawatan (Risser, 1975 dalam Gurusinga, 2013). Keluarga sebagai inti dari sistem perawatan sistematis mempunyai hak untuk memperoleh dan memberikan tanggapan tentang pelayanan keperawatan terbaik untuk anaknya (Sinaga, 2010). Pentingnya kepuasan keluarga untuk mengevaluasi pelayanan keperawatan anak dan semakin meningkatnya pemahaman keluarga atas pelayanan kesehatan (Latour et al, 2010).

RSUD Labuang Baji Makassar sebagai salah satu rumah sakit terbesar dan menjadi rujukan di Sulawesi selatan, memiliki daya tarik tersendiri sebagai obyek kajian ilmiah dalam implementasi teori-teori dan pengembangan hasil-hasil riset pelayanan dan pengelolaan serta penanganan rawat inap, khususnya di ruang perawatan anak. RSUD Labuang Baji adalah rumah sakit pemerintah yang tertua di Sulawesi Selatan dan bertipe B. Dari observasi awal yang dilakukan di ruang perawatan anak RSUD Labuang Baji Makassar didapatkan bahwa jumlah pasien yang masuk tahun 2019, 2020 dan 2021 yaitu 277, 284, dan 301 pasien.

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan di rumah sakit Labuang Baji pada keluarga pasien yang telah dirawat di ruang perawatan anak Baji Kamase pada tanggal 15 maret 2022 dengan melakukan wawancara kepada keluarga pasien, dengan pertanyaan terkait kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan di ruang rawat inap. Hasil wawancara yang peneliti dapatkan, terdapat 7 orang dari keluarga pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun 3 orang dari keluarga pasien menyatakan kurangnya kebersihan ruang rawat inap, terutama dikamar pasien, 2 orang menyatakan perawat terkadang kurang ramah dalam melayani, 3 orang menyatakan kurang cepat tanggap dan terkadang lama dalam merespon keluarga pasien, 4 orang menyatakan perawat kurang

memberikan informasi yang jelas kepada keluarga pasien.

Berdasarkan pengalaman penulis dalam memberikan pelayanan kesehatan/praktek kepada beberapa pasien dan sekaligus melakukan wawancara terhadap keluarga menemukan fenomena masih adanya keluhan keluarga dari kepuasan dalam pelayanan dan kenyamanan. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap Di Ruang Perawatan Anak RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2022".

METODE

Desain yang digunakan pada penelitian ini adalah Survei Analitik dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Penelitian ini dilakukan di RSUD Labuang Baji Makassar pada bulan Juli-Agustus 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota keluarga pasien yang berkunjung ke Ruang Perawatan Anak RSUD Labuang Baji Makassar dengan menggunakan sampel *accidental sampling* sebanyak 86 responden. Setelah memperoleh nilai-nilai dari tiap tabel, selanjutnya data dianalisa dengan menggunakan *computer Software Product and Service Solution* (SPSS) versi 22 yaitu dengan menggunakan metode uji statistik yaitu analisis *univariat* pada variabel tunggal yang dianggap terkait dengan penelitian dan analisis *bivariat* untuk melihat distribusi beberapa variabel yang dianggap terkait dengan menggunakan uji *chi-square* dengan kemaknaan 0,05.

HASIL

Pada pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan lembar observasi dan kuesioner. Data yang terkumpul dianalisis secara keseluruhan dan diolah menggunakan SPSS versi 2.2 yang hasilnya dapat dilihat dan disajikan dalam bentuk tabel berisi karakteristik responden, distribusi frekuensi dan analisis antar tabel sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 1.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur Keluarga Pasien di Ruang Perawatan Anak RSUD Labuang Baji Makassar

Umur	Frekuensi (f ₁)	Persen (%)
17-25	14	16,3
26-35	52	60,5
36-45	16	18,6
46-55	2	2,3
56-65	2	2,3
Total	86	100

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 1.1 menyatakan bahwa dari segi umur dari 86 responden, didapatkan responden yang paling banyak yaitu dengan kategori umur 26-35 Tahun Sebanyak 52 orang (60,5%), serta yang paling sedikit dengan kategori umur 46-55 tahun 2 orang (2,3%), 56-65 tahun sebanyak 2 Orang (2,3%), dan untuk responden dengan umur terendah dengan kategori 17-25 tahun sebanyak 14 orang (16,3%), kategori umur berdasarkan Depkes RI (2015).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1.2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Keluarga Pasien di Ruang Perawatan Anak RSUD Labuang Baji Makassar

Jenis Kelamin	Frekuensi (f ₁)	Persen (%)
Laki-Laki	15	17,4
Perempuan	71	82,6
Total	86	100

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 1.2 menyatakan bahwa jenis kelamin dari 86 responden, didapatkan responden yang paling banyak yaitu perempuan sebanyak 71 orang (82,6%) dan diikuti jenis kelamin laki-laki sebanyak 15 orang (17,4%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 1.3
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Keluarga Pasien di Ruang Perawatan Anak RSUD Labuang Baji Makassar

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (f ₁)	Persen (%)
SD	9	10,5
SLTP	9	10,5
SLTA	44	51,2
PT (D3,S1, S2, S3)	24	27,9
Total	86	100

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 1.3 menyatakan bahwa pada tingkat pendidikan yang paling banyak menjadi keluarga pasien adalah SLTA sebanyak 44 orang (51,2%), perguruan tinggi (D3,S1,S2,S3) sebanyak 24 orang (27,9%), dan dari keluarga pasien yang paling sedikit berasal dari SD 9 orang (10,5%), SLTP 9 orang (10,5%).

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 1.4
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Keluarga Pasien di Ruang Perawatan Anak RSUD Labuang Baji Makassar

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persen (%)
Pelajar/Mahasiswa	9	10,5
PNS	5	5,8
Pegawai Swasta	22	25,6
Buruh	3	3,5
Pedagang	8	9,3
Tidak Bekerja	9	10,5
Lain-Lain/IRT	30	34,9
Total	86	100

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 1.4 menyatakan bahwa dari keluarga pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini banyak yang bekerja sebagai IRT sebanyak 30 orang (34,9%), pegawai swasta 22 orang (25,6%), pelajar/mahasiswa 9 orang (10,5%), tidak bekerja 9 orang (10,5%), pedagang 8 orang (9,3%), PNS 5 orang (5,8%), dan yang paling rendah adalah buruh 3 orang (3,5%).

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pembiayaan

Tabel 1.5
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan jenis Pembiayaan Keluarga Pasien di Ruang Perawatan Anak RSUD Labuang Baji Makassar

Jenis pembiayaan	Frekuensi (f)	Persen (%)
Mandiri	15	17,4
Bpjs	71	82,6
Total	86	100

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan dari tabel 1.5 menyatakan bahwa dari 86 responden keluarga pasien yang paling banyak menggunakan pembiayaan dengan BPJS adalah 71 orang (82,6%), dan keluarga yang menggunakan pembiayaan mandiri sebanyak 15 orang (17,4%).

2. Mutu Pelayanan Rawat Inap di Ruang Perawatan Anak RSUD Labuang Baji Makassar

Tabel 1.6
Distribusi Frekuensi dan presentase mutu pelayanan rawat inap di ruangperawatan anak RSUD Labuang Baji Makassar

Mutu Pelayanan	Frekuensi (f)	Persen (%)
Kurang baik	6	7%
Baik	80	93%
Total	86	100

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 1.6 diatas dapat diketahui keluarga pasien yang menilai mutu pelayanan baik sebanyak 93% dengan jumlah 80 responden. Sedangkan keluarga pasien yang menyatakan kurang baik sebanyak 7% dengan jumlah 6 responden.

3. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Anak RSUD Labuang Baji

Tabel 1.7
Distribusi frekuensi dan presentase kepuasan keluarga pasien rawat inap diruang perawatan anak RSUD Labuang Baji Makassar

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persen (%)
Kurang Puas	13	15,1%
Puas	73	84,9%
Total	86	100

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 1.7 di atas dapat diketahui keluarga pasien yang menilai puas sebanyak 84,9% dengan jumlah 73 responden, sedangkan keluarga pasien yang mengatakan kurang puas sebanyak 15,1% dengan jumlah 13 responden.

PEMBAHASAN

Sebagai hasil penelitian, setelah dilakukan analisis data menggunakan metode statistic maka dapat dideskripsikan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Mutu Pelayanan Rawat Inap di Ruang Perawatan Anak RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2022

Dari hasil survei yang dilakukan oleh peneliti di ruang perawatan anak RSUD Labuang Baji Makassar mengenai mutu pelayanan kesehatan menunjukkan 80 (93%) responden dari keluarga pasien meyakini baik, 6 (7%) dari keluarga pasien yang menjadi responden menyatakan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari tabel 4.6, penilaian keluarga pasien rawat inap di ruang perawatan anak RSUD Labuang Baji Makassar yang mayoritas memiliki penilaian baik mengenai mutu pelayanan kesehatan di RSUD Labuang Baji Makassar. Mutu pelayanan yang diberikan masih ada yang kurang baik, serta keterbatasan sarana dan prasarana rumah sakit yang biasanya pada keadaan darurat kurang memadai.

Mutu pelayanan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar kode etik profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen. Mutu pelayanan kesehatan meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat

kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Mutu layanan kesehatan akan selalu menyangkut dua aspek yaitu pertama aspek teknis dari penyedia layanan kesehatan itu sendiri dan kedua, aspek kemanusiaan yang timbul sebagai akibat hubungan yang terjadi antara pemberi layanan kesehatan dan penerima layanan kesehatan.

Hal ini didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang memadai dan sesuai dengan harapan seseorang akan berdampak pada pencapaian tingkat kepuasan seseorang. Hal ini dapat terjadi jika kualitas pelayanan dapat diterima dengan baik oleh sipenerima layanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Akan tetapi jika pelayanan yang diberikan melampaui harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan bermutu tinggi. Tetapi sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Masuri, 2004).

Dalam penelitian ini, penilaian mutu pelayanan kesehatan menggunakan kuesioner yang berjumlah 25 pertanyaan yang terdiri dari pertanyaan keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivenees*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*). Format yang dipakai dalam kuesioner adalah format *Skala Liker* (Nurssalam, 2016).

2. Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Anak RSUD Labuang Baji Makassar

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di ruang perawatan anak RSUD

Labuang Baji Makassar Tahun 2022 ditemukan keluarga pasien yang menjadi responden dengan kategori puas sebanyak 73 orang (84,9%). Keluarga pasien puas dikarenakan pelayanan yang diberikan serta respon dalam menanggapi keluhan dilakukan dengan cepat dan tepat, dimana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan keluarga pasien walaupun masih ada yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan di ruang perawatan anak. Maka dapat diketahui dari

86 responden yang menyatakan puas dari keluarga pasien sebanyak 73 orang dengan presentase (84,9%) dan yang menyatakan tidak puas dari keluarga pasien sebanyak 13 orang dengan presentase (15,1%). Keluarga pasien yang menyatakan kurang puas disebabkan oleh pelayanan yang diterima kurang sesuai dengan dengan harapan dari keluarga pasien juga kurang bersihnya lingkungan ruang rawat inap terutama kamar mandi umum khusus pasien. Serta tidak semua merasakan perilaku *caring* dari seorang perawat yang bertugas pada hari itu.

Kepuasan adalah respon seseorang terhadap pelayanan kesehatan yang diterima atau melebihi apa yang diharapannya, dimana pasien atau keluarga pasien merasa puas bila pelayanan yang diperoleh sesuai dengan harapan. Emosional dimana keluarga pasien merasa yakin dan kagum terhadap suatu institusi pelayanan kesehatan, kinerja dimana keluarga pasien dapat menikmati kinerja petugas kesehatan yang cepat dan nyaman, estetika merupakan daya tarik suatu institusi, karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan, pelayanan keramahan petugas, lokasi, fasilitas kesehatan baik sarana maupun prasarana serta suasana yang tenang dan nyaman (Parasuraman, 2016).

Hal ini didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa kepuasan berkaitan erat dengan mutu pelayanan yang diberikan pada pasien serta ketepatan

dan kecepatan memberikan pelayanan yang menunjang tingkat kepuasan (Pisu, 2015). Dalam penelitian lain juga menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Tidak semua bisa merasakan yang diberikan meskipun sudah diberikan pelayanan kesehatan (Rimawati, 2016).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah sampel 86 responden mengenai Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Anak RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2022 maka dapat disimpulkan:

1. Mutu Pelayanan kesehatan diruang perawatan anak Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022 mayoritas menilai Mutu pelayanan baik sebanyak 80 orang dengan presentase (93%).
2. Berdasarkan uji *chi-square* didapatkan p value = 0,00 ($p < 0,05$) yang artinya ada hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan anak RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2022.

SARAN

1. Mutu Pelayanan Kesehatan agar dapat dipertahankan, hal itu untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat agar tetap berobat kembali ke Rumah Sakit Umum Labuang Baji Makassar.
2. Untuk petugas medis seperti perawat agar lebih mengutamakan kebutuhan serta keluhan dari pasien maupun keluarga pasien yang membutuhkan

DAFTAR PUSTAKA

Adhytyo.(2016). *Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi*. Journal Ilmu

Kesehatan. Retrieved Agustus 2020, from <http://www.jurnal.stikesaisyiyah.ac.id/index.php/gaster/article/view/52>.

Bustami.2016. "*Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*". Jakarta: Erlangga.

Cahyaningrum, Ika.2016. "*Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Umum Peserta PKMS (Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta) di RSUD Kota Surakarta*". Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Darmadi.2016. "*Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dahlia di RSUD Kota Madiun*". STIKESBhakti Husada Mulia Madiun.

Efendi, Rustam, Alwy Arifin dan Darmawansyah.2016. "*Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar*". Universitas Hasanuddin.

Friedman. (2016). *Buku Ajar Keperawatan Keluarga*. Jakarta: EGC.

Herlambang, susatyo dan Arita Murwani. 2012. "*Cara mudah memahami manajemen kesehatan dan rumah sakit*". Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Kotler. (2011). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Yogyakarta: Graha Ilmu .

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2011. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor: 128/MENKES/SK/II/2004 tentang Kebijakan.

Mubarak, wahid iqbal dan nurul Cahyatin. 2009. "*Ilmu kesehatan masyarakat: teori dan aplikasi*". Jakarta: Salemba Medika.

- Muninjaya, Gde. 2011. *“Manajemen mutu pelayanan kesehatan”*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *“Metodologi Penelitian Kesehatan”*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2012. *“Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dan Praktek Keperawatan Professional Edisi 3”*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. 2013. *“Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 3”*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2016. *“Manajemen keperawatan: aplikasi dan praktik keperawatan professional (edisi 5)”*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo S. 2006. *“Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC
- Purwanto. 2011. *“Statistika untuk Penelitian”*. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Purwoastuti, Ending Dan Walyani, Elisabeth Siwi.2015.”*Mutu Pelayanan Kesehata dan Kebidanan”*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Riduwan.2015.”*Dasar-Dasar Statistika”*. Bandung: Alfabeta.
- Santjaka, Aris.2015.”*Aplikasi SPSS untuk analisis Data penelitian kesehatan”*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sari, Irine Diana. 2010. *“Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan”*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Saryono. 2011. *‘Metodologi Penelitian Kesehatan Penuntun Praktis Bagi Pemula’*. Jogjakarta: Mitra Cendikia Press.
- Sujarweni, V.Wiratna. 2014. *“Metodelogi Penelitian Keperawatan”*.Yogyakarta: Gava Media.
- Sujarweni, V.Wiratna.2015.” *SPSS Untuk Penelitian”*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Swarjana, I Ketut. 2015. *“Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)”*. Yogyakarta: Andi.
- Syofyanti. (2014). *Hubungan Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSSN Bukit Tinggi*. Journal Keperawatan.
- Tjiptono. (2017). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Wira, Ida Ayu Dwidyaniti. 2014. *“Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar”*. Universitas Udayana Denpasar
- Zaniarti, Dwi. 2011. *“Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas di RSUD Salatiga”*. Universitas Negri Semarang.