

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP INTERNE PRIA DAN WANITA RSUD DR. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI TAHUN 2014

Aulia Putri¹, Heru Adita Putra²

¹Staf Pengajar Program Studi S1 Keperawatan STIKes Yarsi Sumbar Bukittinggi

²Mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan STIKes Yarsi Sumbar Bukittinggi

ABSTRAK

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara apa yang didapatkan dengan harapannya. Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. Achmad Mochtar sedikit dibawah Standar Pelayanan Minimum Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit yang ditetapkan yaitu sebesar 90%. Penelitian ini bertujuan untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu komunikasi, *reliability*, *responsiveness* dan melihat hubungan antara faktor-faktor tersebut dengan kepuasan pasien. Jenis penelitian ini adalah *survey analitik* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel 85 responden dengan tehnik pengambilan sampel *accidental sampling*. Penelitian ini dilaksanakan pada juni sampai Oktober 2014 pada pasien rawat inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner. Hasil penelitian ini, 96,5% komunikasi perawat baik, 94,1% *Reliability* perawat baik, 97,6% *responsiveness* perawat baik dan 87,1% pasien mendapatkan kepuasan. Terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan $p\text{ value} = 0,043$. Terdapat hubungan antara *reliability* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan $p\text{ value} = 0,000$. Terdapat hubungan antara *responsiveness* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan $p\text{ value} = 0,015$. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dengan kepuasan pasien. Adapun saran bagi rumah sakit yaitu, rumah sakit harus selalu mengutamakan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan Keperawatan

1. Pendahuluan

Rumah sakit merupakan organisasi dengan kompleksitas yang sangat tinggi. Sering kali rumah sakit diistilahkan sebagai organisasi yang padat modal, padat sumber daya manusia, padat teknologi, padat ilmu pengetahuan dan padat regulasi. Kondisi yang demikian membuat rumah sakit membutuhkan sistem manajemen dan pelayanan yang baik (Salimah, 2009).

Buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sudah sejak lama disadari mengakibatkan banyak kerugian

baik bagi rumah sakit maupun bagi pasien. Survey membuktikan bahwa tidak setiap konsumen yang kecewa dengan pelayanan perusahaan dengan senang hati menyampaikan keluhannya. Temuan yang didapatkan TARP (*Technical Assistance Research Program*) di Washington, D.C. mendapati kenyataan bahwa 96% konsumen yang tidak puas justru secara diam-diam beralih ke jasa pesaing. Itu artinya, diamnya pasien merupakan sinyal buruk bagi rumah sakit (Lupiyoadi & Hamdani, 2006).

Konsumen yang kecewa tidak hanya meninggalkan perusahaan, tetapi juga menceritakan keburukan pelayanan yang diterima pada orang lain. Menurut

penelitian, mereka yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Hal ini akan membuat citra buruk melekat dalam jasa pelayanan rumah sakit (Lupiyoadi & Hamdani, 2006).

Salah satu bentuk pelayanan yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Penelitian Otani dkk di lima rumah sakit di daerah metropolitan *St. Louis mid-Missouri* dan bagian *selatan Illinois Amerika Serikat* menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf dan perawat adalah faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Otani et al, 2009).

Philip Kotler mengemukakan dalam bukunya *manajemen pemasaran* bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2000).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap sebuah pelayanan jasa yang diberikan merupakan hal yang penting dilakukan. karena seluruh kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pelayanan jasa seperti Rumah Sakit, pada akhirnya akan bermuara dalam bentuk kepuasan (Lupiyoadi, 2006 & Supranto, 2011).

Berbicara tentang kepuasan pasien, penelitian yang dilakukan oleh Bolla di RSUD Subang tahun 2008 terdapat sebesar 43,7% komunikasi perawat tidak baik, dan pasien tidak puas sebesar 37,5% terhadap komunikasi perawat. Penelitian yang dilakukan Wike Diah Anjaryani pada tahun 2009 di RSUD Tugu Rejo Semarang didapatkan hasil 28,3% tidak puas dengan *responsiveness* pelayanan keperawatan dan 25% tidak puas terhadap *reliability* pelayanan keperawatan.

Di Sumatera Barat juga dilakukan penelitian oleh Laila Khairina tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Pasaman Barat. Dari hasil penelitian tersebut didapatkan 30% pasien tidak puas terhadap aspek *reliability* dan 24% pasien tidak puas terhadap aspek *responsiveness* perawat.

Pada tahun 2010, penelitian yang dilakukan oleh yulianti tentang hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD DR. Achmad Mochtar didapatkan bahwa dari 60 responden yang diteliti, sebagian besar responden yaitu 40 orang (66,7 %) menyatakan puas terhadap pelayanan perawat. Berarti masih ada pasien yang tidak puas

dengan pelayanan keperawatan, yaitu sebesar 33,3%. Jadi dapat disimpulkan bahwa proporsi kepuasan di RSUD DR. Achmad Mochtar Bukittinggi adalah sebesar 66,7%.

Ada beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, yaitu : Komunikasi, *Empathy*, Biaya (*cost*), Penampilan fisik (*tangibility*), Jaminan (*assurance*), Keandalan dan Keterampilan (*reliability*), Tanggapan (*responsiveness*) (Muninjaya, 2004).

RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi merupakan salah satu rumah sakit pemerintah dengan dukungan sarana dan prasarana serta jenis pelayanan yang cukup lengkap. RSUD Dr. Achmad Mochtar memiliki jangkauan pelayanan yang cukup luas, yaitu hampir seluruh daerah di Provinsi Sumbar dan beberapa Provinsi di luar Sumbar, seperti Sumatera Utara , Riau dan lain-lain. Pada tahun 2014 jumlah kunjungan pasien dari Provinsi Sumbar yaitu sebanyak 11.987 orang dan dari Provinsi lain sebanyak 382 orang. RSUD Dr. Achmad Mochtar memiliki Visi dan Misi yang sangat bagus. RSUD Dr. Achmad Mochtar juga memiliki berbagai pelayanan unggulan, yaitu "*Traumatic Center*". Meskipun demikian, RSUD Dr. Achmad Mochtar masih mengalami masalah mutu pelayanannya. Karena tidak semua dari bagian rumah sakit tersebut yang memiliki pelayanan unggulan (Profil RSUD Dr. Achmad Mochtar, 2014).

Dari survey kepuasan pelanggan rumah sakit yang dilakukan oleh Liputo dan Astiena selaku pihak RSUD Dr. Achmad Mochtar yang bekerjasama dengan Fakultas Kesehatan Masyarakat UNAND tahun 2013 di seluruh instalasi rumah sakit, didapatkan hasil bahwa dari seluruh instalasi yang diteliti hanya Instalasi Rawat Inap yang belum mencapai standar kepuasan. Yaitu, dengan tingkat kepuasan rata-rata pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. Achmad Mochtar sebesar 88%, sehingga dapat dikatakan bahwa nilai kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. Achmad Mochtar sedikit dibawah Standar Pelayanan Minimum Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit yang ditetapkan dalam Kemenkes No 129 Tahun 2008 yaitu sebesar 90% (data terlampir).

Dari studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti pada Juni 2014 untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap interne RSUD Dr. Achmad Mochtar, ditemukan bahwa dari 10 orang pasien yang diwawancarai , terdapat 3 diantaranya merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan dan 7 pasien merasa kurang puas. Pasien yang kurang

puas beranggapan bahwa ada beberapa perawat yang cara penyampaian atau komunikasinya kurang baik, dan sebagian perawat ada yang kurang tanggap terhadap keluhan pasien.

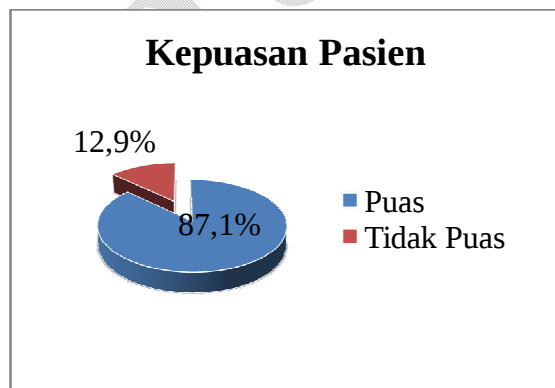
Berdasarkan fenomena yang didapat dari studi pendahuluan tersebut dan beberapa penelitian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014.

2. Metodologi penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk : Diketahuinya distribusi frekuensi kepuasan pasien di ruang rawat inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014. Diketahuinya distribusi frekuensi komunikasi perawat di ruang rawat inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014. Diketahuinya distribusi frekuensi *responsiveness* perawat di ruang rawat inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014. Diketahuinya distribusi frekuensi *reliability* perawat di ruang rawat inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014. Diketahuinya hubungan komunikasi dengan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014. Diketahuinya hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014. Diketahuinya hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014.

3. Hasil Dan Pembahasan

Analisa Univariat Kepuasan Pasien

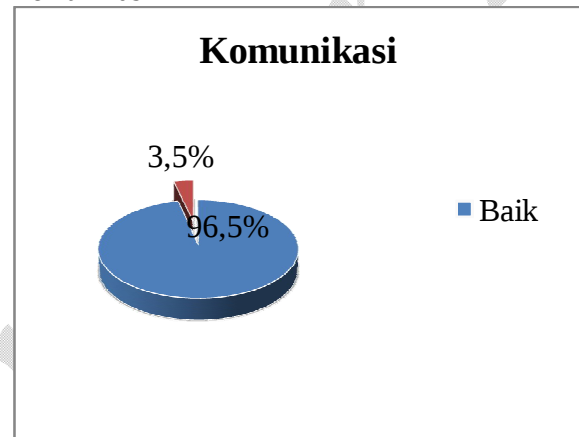


Gambar 1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014

Berdasarkan gambar 1 di atas didapatkan bahwa dari 85 responden yang diteliti sebagian besar (87,1%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

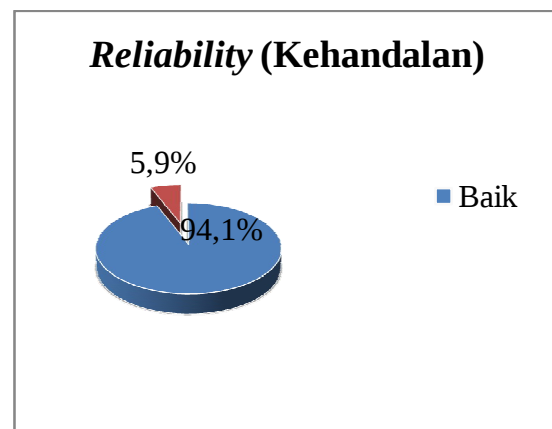
Komunikasi



Gambar 2 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Komunikasi Perawat di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014

Berdasarkan gambar 2 di atas didapatkan bahwa dari 85 responden yang diteliti sebagian besar (96,5 %) menyatakan komunikasi perawat di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi baik.

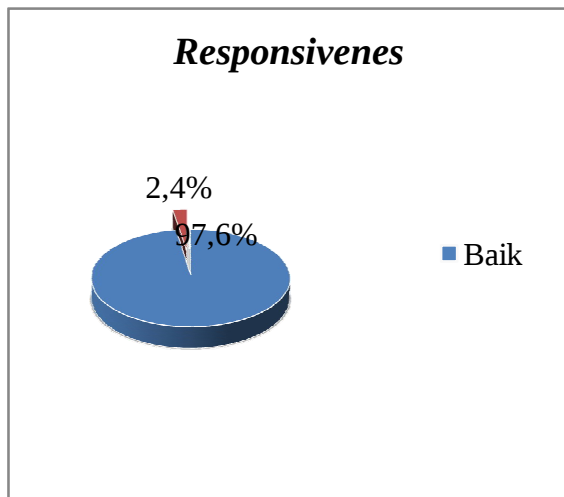
Reliability (Kehandalan)



Gambar 3 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Reliability (Kehandalan) Perawat di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014

Berdasarkan gambar 3 di atas didapatkan bahwa dari 85 responden yang diteliti sebagian besar (94,1 %) menyatakan *Reliability* (Kehandalan) perawat di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi baik.

Responsiveness (Daya Tanggap)



Gambar 4 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Responsiveness (Daya Tanggap) Perawat di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014

Berdasarkan gambar 5.4 di atas didapatkan bahwa dari 85 responden yang diteliti sebagian besar (97,6%) menyatakan *Responsiveness* (Daya Tanggap) perawat di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi baik.

Analisa Bivariat Hubungan Komunikasi dengan Kepuasan Pasien

Tabel 1 Hubungan Komunikasi dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014

No.	Komunikasi	Tingkat Kepuasan Kepuasan				Total		pvalue
		Tidak Puas		Puas				
		n	%	n	%	n	%	
1.	Tidak Baik	2	66,7	1	33,3	3	100,0	0,043
2.	Baik	9	11,0	73	89,0	82	100,0	
	Total	11	12,9	74	87,1	85	100,0	

Berdasarkan tabel 1 didapatkan bahwa proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada Komunikasi yang tidak baik (66,7%) dibandingkan komunikasi yang baik (11,0%).

Hasil analisa statistik dengan uji *Chi-Square* diperoleh nilai *p value* = 0,043 dengan demikian nilai *p value* < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa

terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014.

Hubungan Reliability (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien

Tabel 2 Hubungan Reliability (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014

No.	Reliability	Tingkat Kepuasan Kepuasan				Total		p _{value}
		Tidak Puas		Puas				
		n	%	n	%	n	%	
1.	Tidak Baik	5	100,0	0	,0	5	100,0	0,000
2.	Baik	6	7,5	74	92,5	80	100,0	
	Total	11	12,9	74	87,1	85	100,0	

Berdasarkan tabel 2 didapatkan bahwa proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada *Reliability* (kehandalan) yang tidak baik (100,0%) dibandingkan *Reliability* (kehandalan) yang baik (7,5%).

Hasil analisa statistik dengan uji *Chi- Square* diperoleh nilai *p value* = 0,000 dengan demikian nilai

p value < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *reliability* (kehandalan) perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014.

Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan Kepuasan Pasien

Tabel 3 Hubungan *Responsiveness* (daya tanggap) dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014

No.	Responsiveness	Tingkat Kepuasan Kepuasan				Total		Pvalue
		Tidak Puas		Puas				
		n	%	n	%	n	%	
1.	Tidak Baik	2	100,0	0	,0	2	100,0	0,015
2.	Baik	9	10,8	74	89,2	83	100,0	
	Total	11	12,9	74	87,1	85	100,0	

Berdasarkan tabel 3 didapatkan bahwa proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada *Responsiveness* (daya tanggap) yang tidak baik (100,0%) dibandingkan *Responsiveness* (daya tanggap) yang baik (10,8%).

Hasil analisa statistik dengan uji *Chi- Square* diperoleh nilai *p value* = 0,015 dengan demikian nilai *p* < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *responsiveness* (daya tanggap) perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014.

Pembahasan Analisa Univariat

Komunikasi

Dari hasil penelitian terhadap 85 responden yang dirawat di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014 seperti yang terlihat pada gambar 5.2, bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 82 (96,5%) menyatakan komunikasi perawat baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Engki Misrawati (2011), bahwa dari 65

orang responden, sebagian besar responden yaitu 58 responden (89,2%) mengatakan bahwa komunikasi perawat baik, sedangkan 7 responden (10,8%) mengatakan komunikasi perawat tidak baik.

Komunikasi perawat di ruang rawat inap interne pria dan wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar baik menurut sebagian besar responden. Namun, masih ada sebagian kecil (3,5%) responden yang menyatakan komunikasi perawat tidak baik. Hal ini terjadi karena berbagai faktor, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi, yaitu kemampuan pemahaman yang berbeda, pengetahuan dari komunikator dan komunikan, situasi dan lingkungan saat berkomunikasi, dan lain-lain.

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap pasien, RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi telah melakukan berbagai upaya, yaitu melakukan pelatihan- pelatihan kepada tenaga keperawatan. Salah satunya adalah melakukan pelatihan *service excellent*. Dalam *service excellent* ini termasuk komunikasi perawat atau yang lebih dikenal dengan komunikasi terapeutik.

Pada penelitian ini didapatkan bahwa responden yang banyak menyatakan komunikasi perawat sangat baik terdapat pada jawaban dari pernyataan “perawat melayani saudara dengan baik dan ramah” dengan

jumlah 41,2 %, sedangkan responden yang menyatakan komunikasi perawat sangat tidak baik terlihat pada jawaban responden pada pernyataan “perawat menunjukkan sikap dan perilaku sopan dan menyapa saudara dengan tutur kata yang baik” dengan jumlah 2,4 %.

Menurut asumsi peneliti, setiap individu mempunyai pikiran, perasaan, pengalaman, latar belakang budaya, agama, status sosial, ekonomi, dan kebutuhan yang berbeda-beda. Tiap individu mempunyai respon atau persepsi yang berbeda-beda. Di rumah sakit terutama di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014, respon atau persepsi pasien terhadap pelayanan salah satunya terhadap komunikasi perawat mengatakan ada yang baik dan tidak baik, namun sebagian besar pasien mengatakan baik. hal ini dapat dipengaruhi oleh kemampuan perawat itu sendiri untuk bersikap terbuka, perhatian, sensitif, empati dan responsif pada perubahan kebutuhan klien.

Reliability (kehandalan)

Responden dalam penelitian ini adalah pasien dengan hari rawat 2 hari atau lebih di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi yang berjumlah 85 orang responden, yaitu sebagian besar responden yaitu sebanyak 80 (94,1%) mengatakan *reliability* (kehandalan) perawat baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wike Diah Anjaryani (2009) bahwa dari 60 orang responden, lebih dari separoh responden yaitu 45 responden (75%) mengatakan bahwa *reliability* (kehandalan) baik, sedangkan 15 responden (15%) mengatakan *reliability* (kehandalan) perawat tidak baik.

Reliability (kehandalan) perawat di ruang rawat inap interne pria dan wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi baik. Hal ini terjadi karena RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi melakukan berbagai pelatihan untuk meningkatkan pelayanan publik. Untuk meningkatkan *reliability* (kehandalan) perawat, pihak RSUD Dr. Achmad Mochtar telah melakukan pelatihan, yaitu disamping pelatihan *service excellent*, juga melakukan pelatihan BTCLS.

Pada penelitian ini didapatkan bahwa responden yang menyatakan *reliability* (kehandalan) perawat sangat baik terdapat pada jawaban dari pernyataan “anda percaya bahwa perawat yang merawat anda mampu menangani kasus anda dengan cepat” dengan jumlah 12,9 %, sedangkan responden yang menyatakan *reliability* (kehandalan) perawat sangat tidak baik terlihat pada jawaban responden pada pernyataan “anda percaya bahwa perawat yang merawat anda mampu menangani kasus anda dengan cepat dan secara keseluruhan

pelayanan perawatan pasien di rumah sakit ini baik” dengan jumlah 1,2 %..

Reliability (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Menurut asumsi peneliti, seorang perawat harus memiliki reliabilitas yang baik. Karena pasien bisa menilai kemampuan perawat dari tindakan yang kita lakukan dan dari apa yang kita kerjakan. Dari sana pasien bisa menilai apakah reliabilitas kita baik atau tidak. Namun, Di rumah sakit terutama di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014 *reliability* (Kehandalan) perawat baik, hal ini terbukti dengan sebagian besar pasien mengatakan *reliability* (Kehandalan) perawat baik.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responden dalam penelitian ini adalah pasien dengan hari rawat 2 hari atau lebih di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi yang berjumlah 85 orang responden, yaitu sebagian besar responden yaitu sebanyak 83 (97,6%) mengatakan *responsiveness* (Daya Tanggap) perawat baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khairani (2009) bahwa dari 92 orang responden, didapatkan bahwa lebih dari separoh (67,4%) responden menyatakan kehandalan petugas kesehatan baik dan (32,6%) menyatakan persepsi kehandalan petugas kesehatan tidak baik.

Responsiveness (daya tanggap) perawat di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi baik. Hal ini dapat dipengaruhi oleh kepedulian RSUD Dr. Achmad Mochtar terhadap pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik, pihak rumah sakit telah memberikan pelatihan-pelatihan kepada tenaga kesehatan seperti perawat. Pelatihan yang diberikan adalah pelatihan *service excellent*, BTCLS, dan lain-lain.

Pada penelitian ini didapatkan bahwa responden yang menyatakan *responsiveness* (Daya Tanggap) perawat sangat baik terdapat pada jawaban dari pernyataan “Begitu anda sampai di rumah sakit sebagai pasien rawat inap, perawat segera menangani anda” dengan jumlah 25,9 %, sedangkan responden yang menyatakan *responsiveness* (Daya Tanggap) perawat sangat tidak baik terlihat pada jawaban responden pada pernyataan “Perawat membantu anda untuk pelayanan laboratorium

dan Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien” dengan jumlah 1,2 %..

Responsiveness (daya tanggap) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang sejelas-jelasnya.

Pasien adalah konsumen, dimana setiap konsumen harus memperoleh hak-hak nya. Salah satunya adalah mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan tepat. Perawat harus mendengarkan setiap keluhan yang dirasakan pasien dan langsung berespon terhadap keluhan tersebut. Perawat harus cepat tanggap terhadap keluhan pasien. Dari sana pasien akan bisa menilai kinerja perawat, apakah baik atau tidak.

Menurut asumsi peneliti, di rumah sakit terutama di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014 *responsiveness* (daya tanggap) perawat baik, hal ini terbukti dengan sebagian besar pasien mengatakan *responsiveness* (daya tanggap) perawat baik. Meskipun masih ada sebagian kecil responden yang menyatakan tidak baik. Tapi secara keseluruhan sudah baik.

Kepuasan Pasien

Responden dalam penelitian ini adalah pasien dengan hari rawat 2 hari atau lebih di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi yang berjumlah 85 orang responden, yaitu sebagian besar responden mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yaitu sebanyak 74 (87,1%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prima Dini Oktavia (2010) bahwa dari 76 orang responden, lebih dari separoh (51,3%) pasien mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan selama perawatan.

Pada penelitian ini didapatkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan terdapat pada jawaban dari pernyataan “Perawat menciptakan agar lingkungan perawatan selalu bersih” dengan jumlah 28,2 %.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali

datang,

Di Rumah Sakit, sumber daya yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan kepada pasien, salah satunya adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan. Perawat sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarganya di Rumah Sakit, karena frekuensi pertemuannya dengan pasien yang paling sering. Dalam perawat memberikan pelayanan pasien, terkadang pengaruh karakteristik yang dimiliki oleh pasien, mulai dari umur, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan atau pekerjaan, dan lain sebagainya mungkin akan membuat situasi pelayanan yang diberikan oleh perawat berbeda karena pasien bisa saja mempunyai harapan yang berbeda berdasarkan karakteristik yang mereka miliki. Perawat diharapkan mampu memahami karakteristik pasien berdasarkan hal-hal yang bersifat pribadi sampai pada jenis penyakit yang diderita pasien, sebagai suatu referensi perawat dalam melakukan pendekatan kepada pasien.

Menurut asumsi peneliti bahwa kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Pada penelitian ini angka kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar tinggi. Ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi baik, ini dibuktikan dengan sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Analisa Bivariat

Hubungan Komunikasi dengan Kepuasan di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014

Berdasarkan tabel 5.1 diketahui bahwa dari 82 orang responden yang menyatakan komunikasi perawat baik, terdapat 9 orang responden tidak puas dengan komunikasi perawat dengan persentase 10,6% dan dari 3 orang responden yang menyatakan komunikasi perawat tidak baik, terdapat 3 orang responden merasa tidak puas dengan komunikasi perawat dengan persentase 3,5%.

Hasil analisa statistik dengan uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $p\text{ value} = 0,000$. Maka $P\text{ value} < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Engki Misrawati (2011), dimana dari hasil uji statistik

diperoleh nilai $P\text{ value} = 0,023$. Hal ini berarti $P\text{ value} < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi dengan kepuasan pasien.

Sebagian besar komunikasi perawat baik di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita. Hal ini terbukti dengan sebagian besar responden merasa puas dengan komunikasi perawat di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Namun, dari 82 orang responden yang menyatakan komunikasi perawat baik, masih ada 9 orang responden yang menyatakan tidak puas terhadap komunikasi perawat.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi, yaitu :

kecakapan komunikator

komunikator yang baik adalah komunikator yang dapat menguasai cara-cara menyampaikan buah pikiran , mudah dimengerti, sederhana, baik secara lisan maupun tertulis.

Sikap komunikator

Sikap komunikator yang baik akan memperlancar suatu proses komunikasi. Ada beberapa sikap yang dapat mendukung berhasilnya komunikasi adalah: Sikap terbuka, Muka manis, Saling percaya , Rendah hati, Dapat menjadi pendengar yang baik

Pengetahuan komunikator

Keberhasilan dari komunikasi dipengaruhi kekayaan (wawasan) pengetahuan pihak komunikator. Semakin dalam komunikator menguasai masalah akan semakin baik dalam memberikan uraian-uraian.

Sistem sosial

Komunikasi dipengaruhi pula oleh sosial. Sebagai contoh pembicaraan seorang bawahan terhadap atasan akan berbeda dengan pembicaraan kepada teman setingkat.

Perawat sebagai petugas yang selalu berhubungan dengan pasien harus memiliki banyak keterampilan, salah satunya adalah keterampilan interpersonal yaitu keterampilan dalam berkomunikasi dengan pasien. Komunikasi merupakan proses kompleks yang melibatkan perilaku dan memungkinkan individu untuk berhubungan dengan orang lain dan dunia sekitarnya (Potter & Perry, 2005). Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik (menyembuhkan) tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, namun juga akan dapat memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit.

Kepuasan merupakan output dari setiap pelayanan yang diberikan dan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit yaitu komunikasi perawat. Komunikasi terapeutik merupakan hal yang sangat penting bagi perawat untuk mendukung proses keperawatan yang meliputi pengkajian, diagnosa keperawatan, intervensi keperawatan, implementasi keperawatan, serta evaluasi. Komunikasi berperan sebagai sarana untuk menggalang kebutuhan pasien.

Menurut asumsi peneliti bahwa pelaksanaan komunikasi perawat di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sudah baik, ini dibuktikan dengan sebagian besar pasien yang di rawat disana mengatakan puas terhadap komunikasi perawat yang ada. Jadi dari penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hubungan *Reliability* (kehandalan) dengan Kepuasan di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014

Hasil analisa Hubungan *reliability* (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi seperti yang terlihat pada tabel 5.2 diketahui bahwa dari 80 orang responden yang menyatakan *reliability* (Kehandalan) perawat baik, terdapat 7 orang responden tidak puas dengan *reliability* (Kehandalan) perawat dengan persentase 8,2% dan dari 5 orang responden yang menyatakan *reliability* (Kehandalan) perawat tidak baik, terdapat 5 orang responden merasa tidak puas dengan *reliability* (Kehandalan) perawat dengan persentase 5,9%.

Hasil analisa statistik dengan uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $p\text{ value} = 0,000$, dengan demikian $p\text{ value} < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *reliability* (Kehandalan) perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Salwati (2009), dimana dari hasil uji statistik diperoleh nilai $P\text{ value} = 0,174$. Hal ini berarti $P\text{ value} > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara *reliability* (Kehandalan) perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Untuk meningkatkan pelayanan publik, RSUD Dr. Achmad Mochtar telah memberikan berbagai pelatihan kepada tenaga medis, salah satunya kepada perawat. Pelatihan yang diberikan adalah *pelatihan service excellent* dan pelatihan BTCLS. RSUD Dr. Achmad

Mochtar juga menaikkan jenjang pendidikan perawat dengan cara melanjutkan pendidikan yang sebelumnya SPK menjadi D3 atau S1. Hal ini dilakukan untuk lebih meningkatkan pelayanan publik dan kepuasan pengguna layanan serta menambah ilmu dan pengetahuan perawat.

Reliability (kehandalan) berhubungan dengan tingkat kemampuan dan keterampilan yang dimiliki petugas kesehatan (perawat) dalam menyelenggarakan dan memberikan pelayanan kepada pasien di rumah sakit. Tingkat kemampuan dan keterampilan yang kurang dari tenaga kesehatan tentunya akan memberikan pelayanan yang kurang memenuhi kepuasan pasien sebagai standar penilaian terhadap mutu pelayanan.

Sebagai petugas kesehatan yang paling sering bertemu dengan pasien/frekuensi pertemuan dengan pasien yang sering dan merupakan salah satu jenis pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien, perawat harus memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Karena setiap tindakan yang dilakukan perawat akan dinilai oleh pasien.

Menurut asumsi peneliti bahwa pelaksanaan *reliability* (kehandalan) perawat di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sudah baik, ini dibuktikan dengan sebagian besar pasien yang di rawat disana mengatakan puas terhadap *reliability* (kehandalan) perawat yang ada. Jadi dari penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa *reliability* (kehandalan) perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan Kepuasan di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014

Hasil analisa Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014 seperti yang terlihat pada tabel 5.3 diketahui bahwa dari 83 orang responden yang menyatakan *responsiveness* (daya tanggap) perawat baik, terdapat 10 orang responden tidak puas dengan *responsiveness* (daya tanggap) perawat dengan persentase 11,8% dan dari 2 orang responden yang menyatakan *responsiveness* (daya tanggap) perawat tidak baik, terdapat 2 orang responden merasa tidak puas dengan *responsiveness* (daya tanggap) perawat dengan persentase 2,4%.

Hasil analisa statistik dengan uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $p\text{ value} = 0,000$. Maka $P\text{ value} < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *responsiveness* (daya tanggap) perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat

Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Salwati (2009), dimana dari hasil uji statistik diperoleh nilai $P\text{ value} = 0,013$. Hal ini berarti $P\text{ value} < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *responsiveness* (daya tanggap) perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Daya tanggap perawat di Ruang Interne Pria dan Wanita RSUD DR. Achmad Mochtar baik. Untuk meningkatkan pelayanan publik, RSUD Dr. Achmad Mochtar telah memberikan berbagai pelatihan kepada tenaga medis, salah satunya kepada perawat. Pelatihan yang diberikan adalah *pelatihan service excellent*. Dalam *service excellent* kita harus mengutamakan kepentingan pasien dan kepuasan pasien. Disini kita sebagai perawat dilatih untuk memberikan pelayanan prima kepada pasien, untuk itu sebagai perawat kita juga harus cepat tanggap terhadap keluhan pasien.

Responsiveness (daya tanggap), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Ketanggapan perawat berhubungan dengan aspek kesiapan dari perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien akan pelayanan yang diinginkan. Tingkat kesiapan dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian pasien atas mutu pelayanan yang diselenggarakan. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Cepat tanggap atau tidaknya perawat terhadap keluhan pasien akan sangat mempengaruhi kepuasan dari pasien tersebut.

Menurut asumsi peneliti, ketanggapan perawat dalam menanggapi keluhan pasien tergantung kepada perawat tersebut. Selain kompeten dan mempunyai kemampuan/skill yang baik, perawat harus bekerja dengan hati yang ikhlas. *Responsiveness* (daya tanggap) perawat di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sudah baik, ini dibuktikan dengan sebagian besar pasien yang dirawat disana mengatakan puas terhadap *responsiveness* (daya tanggap) perawat yang ada. Jadi dari penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa *Responsiveness* (daya tanggap) perawat mempunyai hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien.

4. Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan analisa data yang dilakukan pada penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr.

Achmad Mochtar Bukittinggi 2014 dapat disimpulkan sebagai berikut: Terdapat hubungan yang bermakna antara Komunikasi, *Reliability* (Kehandalan) dan Responsivenes Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dikemukakan tersebut diatas maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran.

Bagi Institusi Rumah Sakit

Pelayanan keperawatan yang telah diberikan sekarang agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga penyelenggaraannya sesuai dengan keinginan pasien dan memberikan kepuasan bagi pasien. Mengingat masih adanya pasien yang belum puas terhadap pelayanan keperawatan, untuk itu perlu meningkatkan lagi kualitas SDM. Peningkatan kualitas SDM dapat melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan, meningkatkan motivasi perawat dengan modifikasi *system reward*, pemberian *reinforcement*, peningkatan jenjang pendidikan, pembinaan dan pendampingan bagi perawat yang kurang kompeten, meninjau ulang kebutuhan tenaga perawat, kejelasan uraian tugas dan pengadaan standar operasional dan prosedur asuhan keperawatan.

Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan proses pembelajaran agar pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan keperawatan dapat lebih baik untuk selanjutnya. Institusi pendidikan agar lebih meningkatkan proses pembelajaran dan pengetahuan mahasiswa tentang pelayanan keperawatan kepada pasien. Pihak pendidikan diharapkan lebih banyak memberikan latihan kasus kepada mahasiswa keperawatan sehingga lebih kompeten dalam melakukan perawatan pada pasien.

Bagi Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan dan melanjutkan penelitian yang lebih baik dengan meneliti sub variabel lainnya dari Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Keperawatan.

Daftar Pustaka

- Ali, Zaidin. (2002). *Dasar-dasar Keperawatan Profesional*. Jakarta: Widia Medika
- Anjaryani, Wike Diah. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan di RSUD Tugu Rejo Semarang*. Tesis Universitas Diponegoro Program Studi Magister

Promosi Kesehatan Kajian Sumber Daya Manusia, Semarang : Tidak diterbitkan

- Arwani. (2002). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC
- Bolla, Ibrahim. (2008). *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSUD Subang*. Cimahi: STIKes Jenderal Achmad Yani
- Misrawati, Engki. (2011). *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Verbal dan Nonverbal Oleh Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Klien di Ruang Rawat Inap Interne dan Bedah RSUD Lubuk Basung*
- Hidayat, A, A. (2004). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Slemba medika
- <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/173244/Chapter%20II.pdf>. Diakses tanggal 30 April 2014
- <http://dedylondong.blogspot.com/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html>. Diakses tanggal 30 April 2014
- Kariyoso. (1994). *Pengantar Komunikasi Bagi Siswa Perawat*. Jakarta: EGC
- Khairani, Laila. (2011). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman Barat*
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia* (Buku 1). Andi and Pearson Education Asia Pte. Ltd
- Kozier, B. (2010). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik* (Edisi 7, Vol. I). Jakarta: EGC.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Muninjaya, A.A.Gde. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Nursalam. (2002). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika
- _____. (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen*

Penelitian Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika

_____. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan* (Edisi 2). Jakarta: Salemba Medika

Notoatmojo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Oktavia, Prima Dini. (2010). *Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Terhadap Tingkat Kepuasan Klien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Program Studi Ilmu Keperawatan, Bukittinggi : Tidak diterbitkan

Otani, K., Brian, W., Faulkner, K. M., Boslaugh, S., Burroughs, T. E., & Dunaga. (2009). Patient Satisfaction: Focusing on "Excellent". *Journal of Healthcare Management* 54 (2).

Pohan, Imbalo S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC

Potter, P. A., & Perry, A. G. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik* (Edisi 4, Vol. I). Jakarta: EGC.

Profil RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi, (2014). Bukittinggi.

Salimah, S. (2009, April 22). *TRAINING NEED ANALYSIS (TNA) DI RUMAH SAKIT*. Diakses tanggal 26 Maret 2014, dari <http://indosdm.com/training-need-analysis-tna-di-rumah-sakit>.

Salwati. (2009). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. Skripsi Universitas Ahmad Dahlan Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Yogyakarta

Sibagariang, Julianie, Rismalinda, & Nurzannah. (2010). *Buku Saku Metodologi Penelitian Untuk Mahasiswa Diploma Kesehatan*. Jakarta: CV. Trans Info Media

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta

Suryani, S. Kp, MHSe. (2005). *Komunikasi Terapeutik Teori dan Praktek*. Jakarta : EGC