

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN RAWAT JALAN RSUD UNDATA PALU

Helena Pangaribuan
Poltekkes Kemenkes Palu
Email : helenaeaterpangaribuan@yahoo.co.id

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Karena Kepuasan dapat di pengaruhi beberapa factor yaitu umur, dan pendidikan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD Undata Palu. Jenis penelitian *Survei analitik*, dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berkunjung di rawat jalan RSUD Undata Palu selama melakukan penelitian. Sampel dari penelitian ini adalah sebagian dari jumlah pasien yang berkunjung di rawat jalan RSUD Undata Palu, diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terhingga. Yakni sebanyak 43 responden. Penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil Penelitian ada hubungan umur, tingkat Pendidikan dan Pekerjaan dengan kepuasan pasien dipelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu untuk mencapai kepuasan pasien di pengaruhi oleh factor umur, dan tingkat Pendidikan, sehingga perlu menjadi perhatian untuk melakukan perbaikan dipelayanan rawat jalan di RSUD Undata Palu. Diharapkan dengan penelitian ini rumah sakit dapat meningkatkan pelatihan tentang pelayanan prima dan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

Kata Kunci : Umur, Pendidikan, Kepuasan Pasien

Service quality is a form of consumer (patient) assessment of the level of service received with the level of service expected. Because satisfaction can be influenced by several factors, namely age, education, and work. The purpose of this study was to determine the factors related to patient satisfaction in outpatient services at Undata Hospital Palu. The type of research is Analytical survey, with a Cross Sectional approach. The population of this study were all patients who came to visit the outpatient hospital Undata Palu during the study. The sample from this study was part of the number of patients who visited the outpatient hospital Undata Palu, taken in this study using the Lemeshow formula, this is because the population is unknown or infinite. Namely as many as 43 respondents. This study used univariate and bivariate analysis using the Chi-Square test. The results of the study showed that there was a relationship between age, level of education and occupation with patient satisfaction in outpatient services at the Undata Palu Regional General Hospital. The conclusion in this study is that to achieve patient satisfaction it is influenced by factors of age, level of education, level of work so it is necessary to pay attention to make improvements in outpatient services at Undata Hospital Palu. It is hoped that with this research the hospital can improve training on excellent service and in accordance with hospital service standards.

Keywords: Age, Education, Patient Satisfaction

Pendahuluan

Kepuasan pasien adalah perasaan pasien yang diterima dari hasil kinerja layanan kesehatan yang dirasakan pasien dalam pelayanan serta membandingkan dengan apa yang di harapkan (Pohan, 2012). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016) Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien diberbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayan 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8%, di Maluku Tengah dan 44,4%

di Sumatra barat. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun luar negeri (Latupono, dkk 2015).

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Penelitian oleh Irmawati dan Kurniawati 2014 menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi kualitas layanan rumah sakit. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan terhadap rumah sakit tersebut (Kotler dan Keller, 2012). Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Kepuasan dapat di pengaruhi beberapa faktor,

hubungan pasien dengan staf RS, kompetensi dan biaya (Sabarguna, 2012). Pengukuran kepuasan pasien sangat diperlukan karena merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif (Pohan, 2012).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi dimensi kepuasan itu sendiri yang diantaranya adalah bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), serta empati (empathy) (Pohan, 2012).

Berdasarkan hasil wawancara awal (pra-survei) pada hari Rabu tanggal 15 Juli 2020, bertempat di ruang tunggu rawat jalan RSUD Undata Palu. yang sudah penulis lakukan dengan beberapa narasumber selaku masyarakat pengguna layanan rawat jalan di RSUD Undata Palu, ada beberapa permasalahan yang dapat dijelaskan terkait dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Undata Palu. Terkait dengan tingkat kepuasan pasien tersebut seperti jumlah tempat duduk yang belum mencukupi dan ruang tunggu yang kecil. Ruang tunggu pasien di loket pendaftaran dan di ruang pemeriksaan

pasien dirasakan masih kurang nyaman, karena selain ruangnya yang kurang luas, ketersediaan jumlah tempat duduk juga belum dapat sepenuhnya menampung pasien, sehingga banyak pasien yang tidak mendapatkan kursi dan menyebabkan banyak dari mereka yang berdiri bahkan duduk di lantai untuk memperoleh pelayanan. Permasalahan lainnya yaitu waktu tunggu yang digunakan masih terbilang cukup lama >60 menit yang membuat pasien harus menunggu hingga berjam-jam. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang ada, keseluruhan waktu tunggu rawat jalan baik dari tahap pendaftaran hingga tahap pemeriksaan yaitu 60 menit tetapi dalam kenyataannya setiap pasien memakan waktu tunggu lebih dari satu jam. Keluhan tersebut terutama berasal dari pasien pada poliklinik penyakit dalam, karena jumlah pasien di poliklinik penyakit dalam tergolong yang paling besar tiap harinya. Dari hasil survey yang dilakukan oleh RSUD Undata tahun 2018 bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan mencapai 76.65%. Dari hasil laporan yang telah masuk ke bagian seksi

informasi dan pemasaran pada tahun 2018 didapatkan bahwa keluhan terbanyak adalah berkaitan dengan fasilitas rumah sakit yaitu 28%, terkait dengan pelayanan petugas terhadap pasien sebanyak 27%, pelayanan dokter 20%, sistem pembayaran loket dan rujukan 12%, dan terkait dengan pelayanan obat 8%. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD Undata Palu.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian telah dilaksanakan di rawat jalan RSUD Undata Palu pada tanggal 18 Februari -24 Maret 2021. Sampel dari penelitian ini adalah sebagian dari jumlah pasien yang berkunjung di rawat jalan RSUD Undata

Palu 43 orang. Variabel penelitian independent umur, dan Pendidikan. Dan variable bebas yaitu kepuasan pasien. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validasi dan reliabilitas. Analisis yang digunakan dengan *chi square*.

Hasil

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 18 Februari -24 Maret 2021. di rawat jalan RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat dan Bivariat.

1. Analisis Univariat

a. Umur

Untuk memperoleh distribusi umur responden dipelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Distribusi Umur Responden dipelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Umur	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Dewasa Muda (18-25 tahun)	6	14,0
Dewasa menengah (26-35 tahun)	11	25,6
Dewasa (36-45 tahun)	13	30,2
Lansia awal (46-55 tahun)	13	30,2
Jumlah	43	100

Sumber: Data primer 2020

Berdasarkan Tabel 1 dari 43 responden umur yang paling banyak adalah Dewasa (36-45 tahun) dan Lansia awal (46-55 tahun) sebanyak 13 responden (30,2%) dan usia yang paling sedikit adalah umur dewasa Muda (18-25 tahun) yaitu 6 responden (14%).

b. Pendidikan

Untuk memperoleh distribusi frekuensi pendidikan responden dipelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden Dipelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Pendidikan Dasar (SD dan SMP)	9	20,9
Pendidikan Menengah (SMA, SMK)	15	34,9
Pendidikan Tinggi (D1-S3)	19	44,2
Jumlah	43	100

Sumber: Data primer 2020

Berdasarkan Tabel 2 dari 43 responden pendidikan yang paling banyak yaitu pendidikan tinggi (D1-S3) sebanyak 19 responden (44,2%) dan

pendidikan yang paling sedikit adalah pendidikan dasar (SD dan SMP) sebanyak 9 responden (20,9%).

c. Kepuasan pasien dipelayanan rawat jalan di RSUD Undata

Setelah melakukan perhitungan secara keseluruhan, kemudian ditetapkan dua kategori berdasarkan nilai median, yaitu kurang puas dengan skor < 77 dan puas jika skor ≥ 77. Untuk

memperoleh kepuasan pasien dipelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat pada tabel

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Dipelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Kepuasan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Kurang Puas	19	44,2
Puas	24	55,8
Jumlah	43	100

Sumber: Data primer 2020

Berdasarkan Tabel 4 dari 2 responden, yang merasa kurang puas dengan pelayanan rawat jalan sebanyak 19

responden (44,2%) dan yang puas sebanyak 24 responden (55,8).

2. Analisis Bivariat

a. Hubungan umur dengan kepuasan pasien dipelayanan rawat jalan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Hubungan umur dengan kepuasan pasien dipelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat pada tabel 4.5:

Tabel 5 Hubungan Umur Dengan Kepuasan Pasien Dipelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Umur	Kepuasan pasien				Total (N)	%	P.value	Koef. Kontingensi
	Kurang puas		Puas					
	F	%	f	%				
18-25	4	66,7	2	33,3	6	100		
26-35	8	72,7	3	27,3	11	100		
36-45	5	38,5	8	61,5	13	100	0,024	0,424
46-55	2	15,4	11	84,6	13	100		
Jumlah	19	44,2	24	55,8	43	100		

Sumber: Data Primer 2020

Berdasarkan tabel 5 terlihat bahwa 43 responden, umur 18-25 tahun sebanyak 6 responden dimana sebanyak 4 responden (66,7%) kurang puas dengan pelayanan rawat jalan dan sebanyak 2 responden (33,3%) yang puas. Kelompok umur 26-35 tahun sebanyak 11 responden dimana sebanyak 8 responden (72,7%) kurang puas dengan pelayanan rawat jalan dan sebanyak 3 responden(27,3%) yang

puas. Kelompok umur 36-45 tahun sebanyak 13 responden dimana sebanyak 5 responden (38,5%) kurang puas dengan pelayanan rawat jalan dan sebanyak 8 responden (61,5%) yang puas. Kelompok umur 46-55 tahun sebanyak 13 responden dimana sebanyak 2 responden (15,4%) kurang puas dengan pelayanan rawat jalan dan

sebanyak 11 responden (84,6%) yang puas.

Hasil uji “*Pearson Chi-Square*” diperoleh nilai *p value*: 0,024 berarti secara statistik ada hubungan umur dengan kepuasan pasien dipelayanan rawat jalan

di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah (*Ho* ditolak). Uji *Koefisien Kontingensi* diperoleh $C = 0,424$ yang artinya antara variabel independen dan variabel dependen mempunyai hubungan yang sedang.

b. Hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien dipelayanan rawat jalan

RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien dipelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat pada tabel 6:

Tabel 6 Hubungan Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Dipelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Pendidikan	Kepuasan pasien				Total (N)	%	<i>P.value</i>	<i>Koef. Kontingensi</i>
	Kurang puas		Puas					
	F	%	f	%				
Pendidikan Dasar (SD dan SMP)	0	0	9	100	10	100		
Pendidikan Menengah (SMA, SMK)	5	33,3	10	66,7	15	100	0,001	0,503
Pendidikan Tinggi (D1 s.d S3)	14	73,7	5	26,3	19	100		
Jumlah	19	44,2	24	55,8	43	100		

Sumber: Data Primer 2020

Berdasarkan tabel 6 terlihat bahwa 43 responden, pendidikan dasar (SD dan SMP) sebanyak 10 responden dimana semuanya puas dengan pelayanan rawat jalan 10 responden (100%). Pendidikan menengah (SMA, SMK) sebanyak 15

responden dimana sebanyak 5 responden (33,3%) kurang puas dengan pelayanan rawat jalan dan sebanyak 10 responden (66,7%) yang puas. Pendidikan pendidikan tinggi (D1 s.d S3) sebanyak 19 responden dimana sebanyak 14

responden (73,7%) kurang puas dengan pelayanan rawat jalan dan sebanyak 5 responden(26,3%) yang puas. Hasil uji “*Pearson Chi-Square*” diperoleh nilai *p value*: 0,001 berarti secara statistik ada hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien dipelayanan rawat jalan di

Pembahasan

1. Hubungan umur dengan kepuasan pasien dipelayanan rawat jalan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Hasil analisis univariat menunjukkan dari 43 responden umur yang paling banyak adalah Dewasa (36-45 tahun) dan Lansia awal (46-55 tahun) sebanyak 30,2% dan usia yang paling sedikit adalah umur dewasa muda (18-25 tahun) yaitu 14%. Hasil uji “*Pearson Chi-Square*” diperoleh nilai *p value*: 0,024 berarti secara statistik ada hubungan umur dengan kepuasan pasien dipelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah (Ho ditolak). Uji *Koefisien Kontingensi* diperoleh $C = 0,424$ yang artinya antara variabel independen dan variabel dependen mempunyai hubungan yang sedang. Responden yang berada pada kelompok umur 26-35 tahun sebagian besar

Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah (Ho ditolak). Uji *koefisien kontingensi* diperoleh $C = 0,503$ yang artinya antara variabel independen dan variabel dependen mempunyai hubungan yang kuat.

(72,7%) kurang puas dengan pelayanan rawat jalan. Menurut asumsi peneliti usia dewasa awal adalah usia dimana responden lebih kritis dalam menyikapi situasi lapangan. Hal ini terlihat dari jawaban kuesioner yang diberikan yaitu jumlah tempat duduk di ruang tunggu tidak mencukupi sehingga keluarga pasien harus berdiri dan duduk di teras. Kelompok umur 46-55 tahun dimana sebanyak 11 responden (84,6%) yang puas dengan pelayanan yang diberikan RSUD Undata. Responden pada kelompok lansia ini mendapatkan perhatian khusus. Dimana dari hasil wawancara singkat peneliti RSUD Undata mempunyai program Tol Alima. Tol Alima adalah suatu kegiatan yang dilakukan dalam upaya meningkatkan dan mempercepat pelayanan bagi kelima pasien prioritas yaitu pasien nyeri, pasien batuk lebih dari 2 (dua) minggu, pasien lansia (lanjut Usia) tanpa pendamping, pasien difabel (pasien yang keterbatasan

gerak oleh karena penggunaan alat bantu gerak) dan pasien dengan kehamilan trimester ke-3 (tiga) serta pasien dengan gangguan tumbuh kembang. Didukung oleh pendapat Anderson dalam Notoatmodjo, (2012:234), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu umur. Umur merupakan perkembangan manusia yang dalam setiap perubahannya dapat mempengaruhi seseorang dalam pengambilan keputusan untuk kesehatannya. Pada umur kanak-kanak di saat kemampuan kognitif belum matang, praktek perilaku kesehatan dinilai belum tepat. Saat memasuki usia remaja, seseorang sudah mempunyai kemampuan pengambilan keputusan logis yang mengarah pada perilaku kesehatan, namun kebanyakan mereka masih mempertimbangkan godaan dan tekanan dari orang disekitarnya.

2. Hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien dipelayanan rawat jalan RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Hasil analisis univariat menunjukkan dari 43 responden pendidikan yang paling banyak yaitu pendidikan tinggi (D1-S3) sebanyak 44,2 dan pendidikan yang paling sedikit adalah pendidikan dasar (SD dan SMP)

sebanyak 20,9%. Hasil uji "Pearson Chi-Square" diperoleh nilai p value: 0,001 berarti secara statistik ada hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien dipelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah (Ho ditolak). Uji koefisien kontingensi diperoleh $C = 0,503$ yang artinya antara variabel independen dan variabel dependen mempunyai hubungan yang kuat. Menurut asumsi peneliti, responden yang puas dengan pelayanan rawat jalan di RSUD Undata karena responden merasa dilayani dengan baik, disamping itu responden rata-rata berpendidikan SD dan SMP sehingga mereka tidak banyak menuntut dengan pelayanan perawat. Menurut peneliti, responden yang menyatakan pelayanan rawat jalan di RSUD Undata baik dan tidak puas karena responden sudah mendapatkan pelayanan yang baik di poliklinik yang dituju, namun ketika mendapat pelayanan obat pasien harus mengantri lama sehingga pasien merasa tidak puas dengan layanannya. Disamping itu Responden yang tidak puas dengan layanan rawat jalan lebih banyak berpendidikan SMA dan S1, hal ini karena semakin tinggi pendidikan responden maka pengetahuannya

tentang pelayanan semakin baik. Pengetahuan yang semakin baik tentang pelayanan keperawatan membuat responden menuntut lebih sesuai dengan standar yang ada. Pada aspek mutu pelayanan keandalan yang ditunjukkan oleh petugas sudah maksimal namun masih ada juga yang belum handal dalam memberikan pelayanan kepada pasien seperti petugas kesehatan tidak tiba di ruangan tepat waktu sehingga pasien belum puas dengan pelayanan petugas. Pada aspek mutu pelayanan jaminan masih ada yang belum maksimal dilakukan oleh perawat karena petugas kesehatan terkadang tidak memberi perhatian terhadap keluhan yang pasien, perawat tidak selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan pasien, pada saat petugas terlalu lelah perawat menensi dengan buru-buru. Menurut Kotler (2010) kepuasan pasien juga merupakan ukuran yang penting tentang efektivitas pemberi pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, sehingga kepuasan pasien dapat membantu dalam memberikan gambaran tentang mutu pelayanan kesehatan serta keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan di tempat yang sama. Hasil stimulus dari panca indera pasien terhadap pelayanan

yang diterima akan dapat dipersepsikan sehingga nantinya akan dapat menilai mutu pelayanan, jika apa yang mereka harapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan, maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien terhadap jaminan yang diberikan perawat (Asmuji, 2013). Pernyataan tersebut di dukung oleh teori dari Sabarguna (2016) tentang jaminan mutu yang mempunyai arti meyakinkan orang, mengamankan atau menjaga serta memberikan kewajaran asuhan keperawatan terhadap pasien dengan menggunakan teknik-teknik sesuai dengan prosedur untuk dapat meningkatkan asuhan keperawatan terhadap pasien. Wathek (2012) berpendapat jaminan pada mutu pelayanan berkaitan dengan pengetahuan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap jasa pelayanan kesehatan. Chunlaka (2010) juga berpendapat dimensi jaminan pada asuhan keperawatan merupakan hal yang sangat penting.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka dapat disimpulkan Ada hubungan umur, dan Pendidikan dengan kepuasan pasien dipelayanan rawat jalan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

Referensi

- Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan ; Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta: Ar ruzz Media.
- Aziz, K. (2010). *Manajemen Pekerjaan : Konsep dan Aplikasi Pekerjaan*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gray Armstrong. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Edisi 13 J). Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12). Jakarta: Erlangga.
- Latupono, A, Maidin, M. Amrullah & Zulkifli, A. (2015). Hubungan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Masohi tahun 2014. *JTS Kesehatan*.
- Makin, B. dan M. (2011). *Pendidikan Humanistik : Konsep, Teori dan Aplikasi Praktis dalam Dunia Pendidikan*. Yogyakarta: Ar- Ruzz Media.
- Mudjiono, D. dan. (2010). *Konsep Pendidikan dan Pembelajaran*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Muninjaya, A. . G. (2014). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Notoatmodjo S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Medik.
- Pohan, C. A. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- RI, D. (2009). *Klasifikasi, Konsep Umur dan Kategori*. Jakarta: Ditjen Yankes.
- Tjiptono. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

