

Skripsi

**HUBUNGAN PEMBERIAN INFORMASI OBAT ORAL DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP BAKUNG RSUD
PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL YOGYAKARTA**

Disusun Guna Memenuhi Sebagian Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana
Keperawatan di Program Studi Profesi Ners Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan
Universitas Alma Ata Yogyakarta



Oleh :
Lis Adekayanti
120100271

**PROGRAM STUDI PROFESI NERS
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ALMA ATA YOGYAKARTA
2016**

HUBUNGAN PEMBERIAN INFORMASI OBAT ORAL DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP BAKUNG RSUD
PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL YOGYAKARTA

Lis Adekayanti¹, Zulpahiyana², Imram Radne Rimba Putri²

INTISARI

Latar Belakang : Informasi dan pelayanan merupakan masalah utama yang paling banyak ditemui, dimana informasi dan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dianggap masih belum cukup, bahkan mengecewakan pasien. berdasarkan data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), 2011 menunjukkan bahwa masih kurangnya tingkat kepuasan pasien di Indonesia terhadap pelayanan rumah sakit termasuk pelayanan perawat⁵.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pemberian informasi obat oral dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bakung RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta.

Metode Penelitian : Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan waktu *cross sectional*, jumlah sampel 109 responden yang diperoleh dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan menggunakan uji statistik *kendal tau*.

Hasil : Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pemberian informasi obat oral yang disampaikan perawat dengan tingkat kepuasan sangat puas. Hasil analisis data menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pemberian informasi obat oral dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bakung RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta dengan nilai *p value* $0,000 < 0,05$.

Kesimpulan : Pemberian informasi obat oral merupakan bagian dari pelayanan keperawatan yang harus diterapkan guna mempertahankan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. hal tersebut harus terus diperhatikan oleh perawat agar kepuasan pasien tidak menurun.

Kata Kunci : Pemberian informasi obat oral, kepuasan pasien.

¹Mahasiswa Universitas Alma Ata Yogyakarta

²Dosen Universitas Alma Ata Yogyakarta

THE CORRELATION BETWEEN THE INFORMATION GIVEN ABOUT
ORAL MEDICINE AND PATIENT'S SATISFACTION IN BAKUNG
INPATIENT ROOM OF PANEMBAHAN SENOPATI HOSPITAL IN
BANTUL, YOGYAKARTA

Lis Adekayanti¹, Zulpahiyana², Imram Radne Rimba Putri²

ABSTRACT

Background : The information and service given by the hospital are still considered as inadequate by the patients, even some of them feel disappointed. The data based on consumer association from Indonesia in 2011 shows that there is still lack of satisfaction toward hospital's service patient's, including the service from nurse. Therefore, the research was interested to find out about this problem.

Purpose : The purpose of this research is to find out the correlation between the information given about oral medicine and patient's satisfaction in Bakung inpatient room of Panembahan Senopati Hospital in Bantul, Yogyakarta.

Research Method : The method used in this research was quantitative method with cross sectional approach. The sample of this research was 109 respondents. The data correlation method of this research was accidental sampling in which the researcher used questionnaire to attain thw data. The data was analyzed statistically with kendal tau.

Result : The result of this research shows that claim the information given about oral medicine by nurse was considered good and they are very satisfied with the information given by nurse. The data analysis shows that there is a significant correlation between the information given about oral medicine and patient's satisfaction in Bakung Inpatient Room in Panembahan Senopati Hospital in Bantul, Yogyakarta with p value $0,000 < 0,05$.

Conclusion : Giving information about oral medicine is part of nursing service that must be practiced and improved in order to keep the patient's satisfaction in receiving health service.

Keywords : Giving information about oral medicine, patient's satisfactory.

¹Student Of Alma Ata University Of Yogyakarta

²Lecture Of Alma Ata University Of Yogyakarta

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keperawatan sebagai profesi merupakan bagian dari masyarakat yang akan terus mengalami perubahan seiring dengan berubahnya masyarakat yang semakin kritis dan berkembang. Keperawatan dapat dilihat dari berbagai aspek, antara lain keperawatan sebagai bentuk asuhan professional kepada masyarakat, keperawatan sebagai ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) serta keperawatan sebagai kelompok masyarakat ilmuwan dan masyarakat professional. Adanya perubahan atau pergeseran faktor yang mempengaruhi keperawatan, maka akan berdampak pada perubahan dalam memberikan pelayanan atau asuhan keperawatan¹.

Pasien sebagai penerima layanan kesehatan juga akan mendapatkan manfaat yang besar dengan adanya pelayanan keperawatan. Pasien akan merasa puas dengan pelayanan keperawatan karena asuhan keperawatan yang diberikan sesuai dengan tahapan dalam pemecahan masalah keperawatan. Pasien juga akan merasakan adanya kebebasan dalam menyampaikan kebutuhan akan dirinya sehingga proses penyembuhan akan semakin cepat dan pasien akan merasakan adanya perhatian yang besar akan kebutuhan pelayanan yang berkualitas².

Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan pasien yang timbul akibat kinerja dari pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan³. Kepuasan pasien merupakan suatu indikator utama dari standar suatu rumah sakit. Pasien akan merasa puas apabila kinerja dari pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan. Sebaliknya,

ketidakpuasan atau perasaan kecewa pada pasien akan muncul apabila kinerja suatu layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan yang diharapkan⁴.

Berdasarkan data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), didapatkan bahwa keluhan pasien yang disampaikan melalui lima media cetak terdapat 54 keluhan yang terdiri dari lima macam keluhan sepanjang tahun 2009, meliputi 18 keluhan terkait informasi, 2 keluhan terkait sarana dan prasarana, 8 keluhan karena tidak memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP), 7 keluhan terkait dokter tidak professional, dan 19 keluhan terkait keamanan dan kenyamanan. Jumlah keluhan terus bertambah pada tahun 2010 yang disampaikan melalui media cetak sebanyak 26 keluhan, meliputi 9 keluhan terkait informasi, 2 keluhan terkait pembayaran administrasi, 1 keluhan terkait sarana dan prasarana, 5 keluhan karena tidak memenuhi SOP, 4 keluhan terkait dokter tidak professional, dan 5 keluhan terkait keamanan dan kenyamanan.

Informasi dan pelayanan merupakan masalah utama yang paling banyak ditemui, dimana informasi dan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dianggap masih belum cukup, bahkan mengecewakan pasien. Data tersebut menunjukkan bahwa masih kurangnya tingkat kepuasan pasien di Indonesia terhadap pelayanan rumah sakit termasuk pelayanan perawat⁵. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 22 Desember 2015 di Ruang Bakung RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta, hasil wawancara dengan 6 orang pasien, 4 orang mengatakan puas, 1 orang cukup puas dan 1 orang tidak puas terhadap informasi obat yang disampaikan oleh perawat. Pasien mengatakan

tidak puas karena informasi obat yang diberikan oleh perawat tidak dijelaskan fungsi dan kegunaannya.

Pelayanan keperawatan sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam upaya pencapaian target pembangunan kesehatan. Seperti yang dijelaskan dalam Undang-undang Kesehatan No.36 tahun 2009 pasal 63 ayat (3) bahwa pengendalian, pengobatan dan atau perawatan dapat dilakukan berdasarkan ilmu kedokteran dan ilmu keperawatan atau cara lain yang dapat dipertanggungjawabkan kemanfaatan dan keamanan. Ayat (4) menjelaskan bahwa pelaksanaan pengobatan dan atau perawatan berdasarkan ilmu kedokteran dan atau ilmu keperawatan hanya dapat dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan untuk itu⁶.

Terdapat beberapa peran perawat dalam melaksanakan tugas sesuai dengan hak dan kewenangannya⁷. Peran perawat diantaranya adalah sebagai pemberi asuhan keperawatan, pembuat keputusan klinis, pelindung dan advokat klien, manajer kasus, rehabilitator, pemberi kenyamanan, kolabolator, pemberi penyuluhan dan pendidikan kesehatan⁸. Pada perannya sebagai pemberi pelayanan keperawatan salah satu kegiatan yang dilakukan adalah pemberian obat yang pada dasarnya kegiatan tersebut dilakukan kolaborasi dengan dokter dan apoteker. Kemudian, setelah melakukan kolaborasi peran perawat selanjutnya adalah memberikan pendidikan kesehatan terkait obat yang diberikan.

Pemberian pendidikan kesehatan atau informasi kepada pasien dapat menunjukkan potensi perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien, memperbaiki kualitas kehidupan, memastikan kelangsungan perawatan dan mengurangi

kejadian komplikasi penyakit serta meningkatkan kepatuhan terhadap rencana pemberian perawatan kesehatan⁹. Perawat juga harus terampil dan tepat saat memberikan obat tidak sekedar memberikan pil yang diminum secara oral atau injeksi obat melalui pembuluh darah (parenteral) namun juga melihat respon klien terhadap pemberian obat tersebut¹⁰. Selain itu, pengetahuan tentang manfaat dan efek samping obat juga sangat penting untuk diketahui oleh seorang perawat agar dapat memberikan informasi terkait hal tersebut kepada pasien.

Pemberian obat yang dilakukan oleh perawat harus dilakukan dengan menggunakan prinsip “12 benar” dimana salah satu dari prinsip tersebut adalah benar pendidikan kesehatan perihal medikasi klien¹⁰. Berdasarkan observasi yang dilakukan saat studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 22 Desember 2015 di Ruang Bakung RSUD Panembahan Senopati Yogyakarta, didapatkan hasil bahwa pemberian informasi obat yang dilakukan oleh 3 orang perawat dengan melakukan prinsip “enam benar” dimana pemberian informasi obat yang disampaikan oleh perawat tidak dijelaskan manfaat dan efek samping dari obat yang diberikan.

Berdasarkan pemberian informasi obat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pemberian pendidikan kesehatan atau informasi obat harus berdasarkan pengetahuan agar informasi dapat disampaikan secara jelas dan tepat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien, dan meningkatkan kepatuhan terhadap rencana pemberian perawatan kesehatan. Selain itu, pemberian informasi obat juga berpedoman pada prosedur dan prinsip-prinsip pemberian obat terutama

prinsip benar yang termasuk didalamnya adalah benar pendidikan kesehatan perihal medikasi klien.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Pemberian Informasi Obat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bakuang RSUD Panembahan Senopati, Bantul, Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut “apakah ada hubungan antara pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta? ”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pemberian informasi obat oral dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus :

- a. Mengetahui pemberian informasi obat oral yang dilakukan oleh perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta.

- c. Mengetahui keeratan hubungan antara pemberian informasi obat oral dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmu terhadap kemajuan dan pengembangan ilmu keperawatan khususnya dalam memberikan informasi obat oral yang sesuai dengan prinsip atau pedoman dalam memberikan obat oral untuk meningkatkan kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktisi

a. Bagi RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan terhadap pelaksanaan peningkatan mutu pelayanan keperawatan di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta.

b. Bagi perawat khususnya ruang Rawat Inap

Hasil penelitian ini dapat dijadikan motivasi bagi perawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam melaksanakan asuhan keperawatan khususnya pemberian informasi obat oral sehingga pasien merasa puas.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi pembaca khususnya mahasiswa Universitas Alma Ata Yogyakarta.

E. Keaslian Penelitian

1. Suratmi (2014), “Hubungan Perilaku Asertif Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Teratai RSUD dr. Soegiri Lamongan” penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional*, dengan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*. Uji statistik yang digunakan adalah *koefisien kontingensi*, hasil dalam penelitian menunjukkan bahwa perilaku asertif perawat di Ruang Rawat Inap Teratai sebanyak 36 orang (90%) dan tidak berperilaku asertif sebanyak 4 orang (10%), sedangkan untuk kepuasan pasien rawat inap menunjukkan 30 orang (75%) menyatakan puas, 9 orang (22,5%) cukup puas dan 1 orang (2,5%) tidak puas. Hasil uji statistik didapatkan nilai $p= 0,030 (<0,05)$ yang berarti ada hubungan antara perilaku asertif perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Teratai RSUD dr. Soegiri Lamongan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Suratmi terletak pada variabel dependen yaitu kepuasan pasien dan pada rancangan penelitian. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Suratmi yaitu pada teknik sampling, uji statistik yang digunakan, variabel independen yaitu pemberian informasi obat dan pada waktu serta tempat penelitian¹¹.
2. Siti (2015), “Hubungan Komunikas Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Pringgodani RSUD Rajawali Citra Bantul Yogyakarta”. Penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional*, dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Hasil dalam penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan komunikasi terapeutik perawat berada dalam kategori baik yaitu sebanyak 28 orang (49,1%) serta

kepuasan pasien sebagian besar dalam kategori puas yaitu sebanyak 39 orang (68,4%). Hasil analisis bivariat pada uji statistik dengan menggunakan *Kendal tau* menunjukkan ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* = 0,003 dan nilai korelasi sebesar 0,371. Persamaan penelitian Siti dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada rancangan penelitian, teknik sampling, uji statistik dan variabel independen. Perbedaan penelitian Siti dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada sampel, tempat dan waktu penelitian serta variabel dependen.

3. Muri (2013), “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan pada Pasien di Bangsal Penyakit Dalam Kelas III RSUD Saras Husada Purworejo”. Penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional*, dengan teknik pengambilan sampel secara *total sampling*, jumlah sampel sebanyak 48 orang dengan analisis yang digunakan korelasi *Kendal tau*. Hasil penelitian didapatkan perilaku *caring* perawat tergolong kurang yaitu sebesar 75%. Tingkat kepuasan pasien tergolong cukup yaitu sebesar 89,6%. Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *kendal tau* antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai $p=0,002$ ($p<0.005$). Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Muri dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah rancangan penelitian, uji statistik dan variabel dependen. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Muri dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti

adalah teknik pengambilan sampel, tempat dan waktu penelitian serta variabel independen¹³.

DAFTAR PUSTAKA

1. Nursalam, *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*, Edisi 3, Jakarta : Salemba Medika, 2011.
2. Satrianegara, *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*, Jakarta : Salemba Medika, 2009.
3. Pohan, I, S, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Jakarta : EGC, 2007.
4. Sondakh, J, J, S, dkk, *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*, Jakarta : salemba Medika, 2013.
5. YLKI, 2011, mengadakan layanan kesehatan, <http://ylki.or.id/2011/09/mengadakan-layanan-kesehatan/> Diakses pada tanggal 8 februari 2016, jam 09.00 WIB.
6. Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009 Pasal 63 Ayat 3 Dan Ayat 4.
7. Asmadi, *Konsep Keperawatan Dasar*, Jakarta : EGC, 2008.
8. Potter & Perry, *Buku Ajar Fundamental Keperawatan, Konsep, Proses dan Praktek*, Edisi 7, Jakarta : Salemba Medika, 2009.
9. Bastable, Susan B, *Perawat Sebagai Pendidik : Prinsip-Prinsip Pengajaran dan Pembelajaran*, Jakarta : EGC, 2002.
10. Dermawan, deden, *Farmakologi Untuk Keperawatan*, Yogyakarta, Gosyen Publishing, 2015.
11. Suratmi, 2014, Hubungan Perilaku Asertif Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Teratai RSUD dr. Soegiri Lamongan, <http://stikesmuhla.ac.id/wp-content/uploads/jurnalsurya/noXVIII/91-99-jurnal-suratmi-pdf>, Diakses pada Tanggal 27 Januari 2016, 15.00 WIB.
12. Siti, M, 2015, *Hubungan Komunikasi Terapiutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Pringgodani RSU Rajawali Citra Bantul Yogyakarta*, [Skripsi] Disusun Guna Memenuhi Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan di Program Studi S1 Ners Stikes Alma Ata Yogyakarta.
13. Muri, K, 2013, *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan pada Pasien di Bangsal Penyakit Dalam Kelas III RSUD Saras Husada Purworejo*, [Skripsi] Disusun Guna Memenuhi Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan di Program Studi S1 Ners Stikes Alma Ata Yogyakarta.
14. Nursalam, *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatn Profesional*, Jakarta : Salemba Medika, 2014.
15. Bustami, *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*, Jakarta : Erlangga, 2011.
16. Keputusan Menteri Kesehatan RI No 1197/MENKES/SK/X/2004, Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, Diakses dari <http://www.pdpersi.co.id/peraturan/kepmenkes/kmk11972004.pdf>, pada Tanggal 7 Januari 2016, jam 14.30 WIB.
17. Tumiwa, Novita, N.G, dkk, 2014, Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Geriatri di Instalasi Rawat Inap di RSUP Prof. DR.R.D. Kanduo Manado,

- <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/pharmacon/article/download/5404/4911>, Diakses Pada Tanggal 7 Januari 2016, Jam 13.30.
18. Undang-Undang Bidang Kesehatan dan Farmasi, Depkes RI, Jakarta : 2005.
 19. Machfoeds, Ircham, *Metodologi Penelitian (Kuantitatif & Kualitatif), Edisi Revisi*, Yogyakarta : Fitramaya, 2014.
 20. Hidayat, A Aziz Alimul, *Metode Penelitian Keperawatan dan tehnik Analisa Data*, Jakarta : Salemba Medika, 2011.
 21. Saryono, *Metodologi Penelitian Kesehatan Penuntun Praktisi Bagi Pemula*, Yogyakarta, Mitra Cendikia Press, 2008.
 22. Notoatmodjo, Soekidjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta ; Rineka Cipta, 2010.
 23. Nursalam, *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedoman Skripsi, Tesis Dan Instrument Penelitian Keperawatan*, Jakarta : Salemba Medika, 2009.
 24. Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2012.
 25. Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung : Alfabeta, 2012.
 26. Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta, 2010.
 27. Machfoeds, Ircham, *Metodologi Penelitian (Kuantitatif & Kualitatif), Edisi Revisi*, Yogyakarta : Fitramaya, 2011.
 28. Prastinika, 2007, *Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan Di Tempat Praktek Dokter Swasta Di Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta* : FIK UII.
 29. Notoatmojo, S., *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, Yogyakarta : Rineka Cipta, 2003.
 30. Lestari, dkk, 2009, *Analisa Faktor Penentu Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*, <http://thesis.umy.ac.id>, di Akses Pada Tanggal 2 Mei 2016, jam 13.40 WIB.
 31. Gunardi, 2013, *Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Poli Bedah RSUD Saras Husada Purworejo*, [Skripsi], Disusun Guna Memenuhi Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan di Program Studi S1 Ners Stikes Alma Ata Yogyakarta.
 32. Asrin dan Maude P. , 2006, *Patients Satisfaction With Nursing Ccommunication (Therapeutic Communication) On Adult Medical Surgical Wards At Prof. Dr. Margono Soekarjo Hospital Of Purwokerto, Central Java, Indonesia*, Vol. 1. No. 1. Hal : 32-42.
 33. Irawan, Aprianto, G. 2015, *Hubungan Antara Komunikasi Perawat dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Irna Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang*, <http://sn.fdi.or.id/wpcontent/uploads/2015/11/Kesehatan-2-Irawan-207219.pdf>, Diakses Pada Tanggal 9 Mei 2016, Jam 19.30 WIB.
 34. Jurusliamin, J, 2015, *Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien umum di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Kota Makassar Tahun 2015*, [Skripsi], Disusun Guna Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat di Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Makassar.

35. Sosilowati, H, dkk, 2012, Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daya Makassar, <http://www.mysciencework.com>, di Akses Pada tanggal 2 Mei 2016, jam 16.00 WIB.