

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PADA KOMUNITAS PASIEN KANKER DI RSI PKU MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN

Fidiastuti, Rita Dwi Hartanti

Program Studi Ners, STIKES Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

email: wiwiknurdin@gmail.com

Program Studi Ners, STIKES Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

email: rita.270985@gmail.com

ABSTRACT

Pasien kanker memerlukan perawatan yang komprehensif dan waktu yang cukup lama, sehingga memiliki banyak kebutuhan untuk mempertahankan kehidupan. Komunitas pasien kanker dibentuk untuk memfasilitasi pelayanan kesehatan bagi pasien kanker. Pelayanan diberikan oleh petugas baik perawat, dokter, rohaniawan dan ahli gizi. Kepuasan pasien adalah faktor penting dalam menilai penyediaan pelayanan. Jenis penelitian ini adalah *deskriptif*, pengambilan sampel dengan cara *total sampling* yaitu sebanyak 42 orang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas kesehatan pada komunitas pasien kanker berdasarkan lima dimensi kepuasan pasien yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty*. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien pada dimensi *tangible* perawat sebesar 40,94% pada kategori sangat puas, dokter 47,14%, rohaniawan 53,82% dan ahli gizi 64,84% pada kategori puas. Pada dimensi *reability* perawat sebesar 50,5%, dokter 45,7%, rohaniawan 55,7% dan ahli gizi 66,14% pada kategori puas. Pada dimensi *responsiveness* perawat sebesar 44,76%, dokter 52,84%, rohaniawan 58,56% dan ahli gizi 55,24% pada kategori puas. Pada dimensi *assurance* perawat sebesar 43,8 % pada kategori sangat puas, dokter 59,06 %, rohaniawan 56,66% dan ahli 61,42% pada kategori puas. Pada dimensi *empaty* perawat sebesar 47,16%, dokter 41,48%, rohaniawan 60,96% dan ahli 52,84% pada kategori puas. Rumah sakit agar meningkatkan fasilitas kerja, kecepatan layanan, kemampuan berkomunikasi sehingga kepuasan pasien bisa meningkat. Pasien yang memiliki kepuasan yang baik akan lebih cenderung mematuhi regimen medis sehingga petugas memiliki peran penting dalam memberikan kepuasan pelayanan bagi pasien kanker.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Petugas, Komunitas Kanker

PENDAHULUAN

Penyakit kanker merupakan salah satu penyebab kematian utama di seluruh dunia yaitu sebesar 13 % setelah penyakit kardiovaskuler. Kanker payudara adalah penyebab

kematian terbesar setiap tahunnya. Lebih dari 30 % kematian akibat kanker disebabkan oleh lima faktor risiko perilaku dan pola makan yaitu indeks massa tubuh tinggi, kurang

konsumsi buah dan sayur, kurang aktivitas fisik, penggunaan rokok dan konsumsi alkohol berlebihan (Kementrian Kesehatan RI 2016, h. 1).

World Health Organization (WHO) dan Bank Dunia memperkirakan setiap tahun 12,7 juta orang di seluruh dunia menderita kanker dan jumlah kematian meningkat dari 7,6 juta orang per tahun menjadi 8,2 juta. Jika tidak dikendalikan, diperkirakan pada tahun 2030 indeks kanker akan mencapai 26 juta orang dan 17 juta diantaranya meninggal akibat kanker (Kemenkes RI 2016, h.2).

Berdasarkan data pasien di RS kanker Dharmais Jakarta, selama tahun 2010-2015, kanker payudara, kanker serviks dan kanker paru merupakan tiga penyakit terbanyak. Jumlah kasus baru kanker payudara mencapai 5512 kasus, kanker serviks 1824 kasus dan kanker paru 928 kasus. Sedangkan jumlah kematian tertinggi untuk kanker payudara mencapai 1023 kasus, kanker serviks 356 kasus dan kanker paru 372 kasus. Beberapa jenis kanker yang ada, 10 jenis kanker terbanyak di RS Kanker Dharmais Jakarta adalah kanker payudara yang menduduki

urutan pertama dalam 10 tahun terakhir sampai dengan tahun 2016. Estimasi jumlah penderita kanker berdasarkan data Rikesda tahun 2013, di Jawa Tengah merupakan provinsi dengan estimasi penderita kanker terbanyak, yaitu sekitar 68.638 orang (Kemenkes RI 2016, h.6).

Berdasarkan Badan Pusat Statistik Kabupaten Pekalongan tahun 2015 menunjukkan bahwa jumlah pasien kanker di klinik rawat jalan RSUD Kraton sebanyak 5.894 orang dan di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan sebanyak 4.404 orang. Laporan data dari rekam medis di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan jumlah pasien rawat inap dengan kasus kanker dari tahun 2014 hingga 2016 mencapai 689 kasus. Kasus kanker terbanyak ditemukan pada kelompok umur 35-50 tahun yaitu sebanyak 273 kasus. Jumlah kasus dari tahun ke tahun cenderung meningkat, yaitu pada tahun 2014 terdapat 211 kasus, meningkat menjadi 221 kasus tahun 2015 dan secara signifikan meningkat pada tahun 2016 hingga 257 kasus. Sedangkan untuk kasus kanker payudara adalah yang terbanyak yaitu

mencapai 352 kasus dibandingkan dengan kasus kanker lainnya.

Pasien kanker menghadapi berbagai masalah baik selama perawatan maupun setelah perawatan karena kanker termasuk penyakit kronis dan memerlukan perawatan yang berlanjut dan memanjang, sehingga memiliki banyak kebutuhan yang harus diperhatikan untuk mempertahankan kehidupan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan adalah pelayan kesehatan bagi pasien kanker dalam bentuk komunitas bagi pasien kanker. Komunitas pasien kanker di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan memungkinkan pasien kanker untuk bertemu orang lain baik dengan petugas kesehatan maupun pasien kanker itu sendiri yang berjuang dengan masalah yang sama, dan berbagi pengalaman. Dalam komunitas pasien kanker diharapkan pasien dapat memperoleh manfaat dan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam komunitas kanker tersebut. Bahwa pasien merasa puas terhadap asuhan keperawatan yang diberikan oleh petugas (Gorari dan

Theodosopoulou (2015, h. 8). Bahwa peran petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan dalam komunitas bagi pasien kanker sangat diperlukan, dengan peran petugas kesehatan tersebut diharapkan pasien dapat mentaati program pengobatan, karena kepatuhan pasien kanker dalam menjalani pengobatan merupakan kunci keberhasilan penyembuhan penyakit kanker. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan lebih cenderung mematuhi regimen medis dan petugas pelayanan kesehatan memainkan peran penting dalam menyampaikan dan menguatkan instruksi, serta menjadi agen promosi kesehatan (Morison dan Burnard 2009, h. 32).

Tingkat kepuasan pasien kanker terhadap pelayanan petugas kesehatan dalam komunitas pada pasien kanker merupakan faktor yang penting dalam menilai penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pasien kanker serta memaksimalkan manfaat pelayanan dalam komunitas pasien kanker. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Hasil penilaian gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas

pada komunitas pasien kanker merupakan bahan evaluasi dalam melakukan peningkatan mutu pelayanan (Nursalam 2011, h. 328).

Pelayanan pada komunitas pasien kanker di wilayah Kabupaten dan Kota Pekalongan hanya ada di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan. Komunitas tersebut bernama “SAMATSA” (Bersama Kita Bisa). SAMATSA terbentuk sejak tanggal 21 November 2015. Terbentuknya SAMATSA atas dasar kebutuhan anggota untuk berkumpul, berbagi dan saling menguatkan satu sama lain. Visi dari komunitas SAMATSA adalah bersama-sama pasien kanker berdaya, berkualitas hidup yang tinggi serta bisa melawan kanker, sehingga bisa terbebas dari penyakit kanker. Pelayanan tersebut dapat diberikan oleh petugas baik dokter, perawat, ahli gizi, serta petugas rohaniawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti “Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pada komunitas pasien kanker di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan”.

MEODE

Desain penelitian ini bersifat deskriptif dan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas baik perawat, dokter, rohaniawan dan ahli gizi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu pasien kanker yang tergabung dalam komunitas kanker di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan sesuai kriteria inklusi dan eksklusi yaitu berjumlah 42 pasien.

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner yang dipakai adalah kuesioner kepuasan pasien dari masing-masing petugas yaitu perawat, dokter, rohaniawan dan ahli gizi. hasil dari analisis ini berupa distribusi frekuensi dan presentase dari karakteristik pasien dan tiap pernyataan dari masing-masing variabel kepuasan (Hastono 2007, h. 72)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Pada dimensi kepuasan pasien ditinjau dari *tangible* petugas menunjukkan bahwa *tangible* perawat yaitu untuk penampilan rapi, sopan

serta keserasian seragam dalam menjalankan tugasnya menunjukkan hasil yang tertinggi yaitu pada kategori sangat puas sebanyak 25 (59,5%). Pada *tangible* dokter hasil kepuasan tertinggi yaitu dokter bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan pada kategori puas sebanyak 22 (52,4%). *Tangible* rohaniawan yang kepuasan tertinggi yaitu rohaniawan berpenampilan menarik dalam memberikan pelayanan pada kategori puas sebanyak (64,3%). Sedangkan pada *tangible* ahli gizi yang kepuasan tertinggi yaitu ahli gizi bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan gizi pada kategori puas yaitu sebanyak 30 (71,4%).

Gambaran kepuasan pasien ditinjau dari *reability* petugas menunjukkan bahwa *reability/kehandalan* perawat yaitu untuk perawat mampu menangani masalah yang berhubungan dengan penyakit kanker dengan tepat dan profesional, prosedur kegiatan dalam komunitas kanker tidak berbeli-belit, serta kegiatan dalam komunitas kanker dilakukan sesuai jadwal yang telah ditetapkan menunjukkan gambaran

kepuasan tertinggi pada kategori puas yaitu masing-masing sebanyak 23 (54,8%). Pada *reability / kehandalan* dokter gambaran kepuasan tertinggi adalah kemampuan dokter menjelaskan prosedur pengobatan penyakit kanker dengan jelas yaitu pada kategori puas 26 (61,9%). Pada *reability/kehandalan* kepuasan tertinggi adalah kemampuan rohaniawan memberikan doa dan bimbingan spiritual dengan jelas yaitu pada kategori puas sebanyak 26 (61,9%). Gambaran pada *reability/kehandalan* ahli gizi yang kepuasan tertinggi adalah kemampuan ahli gizi memberitahu dengan jelas tentang diit yang harus dipatuhi oleh pasien kanker, yaitu pada kategori puas sebanyak 31 (73,8%).

Gambaran kepuasan pasien ditinjau dari *responsiveness/ketanggapan* petugas menunjukkan bahwa *responsiveness/ketanggapan* perawat dalam membantu pelayanan, pengobatan, perawatan, kepatuhan diit serta pengurusan administrasi kepuasan tertinggi, yaitu pada kategori puas sebanyak 21 (50,0%). Pada *responsiveness/ketanggapan* dokter dalam

memberikan instruksi dengan jelas sebelum dan sesudah tindakan dan pengobatan penyakit kanker menunjukkan kepuasan tertinggi, yaitu pada kategori puas sebanyak 24 (57,1%). Pada *responsiveness*/ketanggapan rohaniawan yaitu rohaniawan selalu cepat dalam memberikan pelayanan bagi pasien kanker kepuasan tertinggi yaitu pada kategori puas sebanyak 29 (69,0%). Pada ada *responsiveness*/ketanggapan ahli gizi kepuasan tertinggi adalah ketanggapan ahli gizi bersedia memberikan penyuluhan yang dibutuhkan pasien kanker, yaitu pada kategori puas sebanyak 26 (73,8%).

Gambaran kepuasan pasien ditinjau dari *assurance*/jaminan petugas yaitu *assurance*/jaminan perawat bersikap jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan pasien menunjukkan kepuasan yang tertinggi yaitu , pada kategori sangat puas sebanyak 21 (50,0%). Pada *assurance*/jaminan dokter, pasien merasa aman dan nyaman saat dokter melakukan tindakan, serta dokter memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas terkait penyakit kanker

menunjukkan kepuasan tertinggi, yaitu masing-masing pada kategori puas sebanyak 27 (64,3%). Pada *assurance*/jaminan rohaniawan yaitu rohaniawan menjelaskan tujuan dan manfaat doa serta bimbingan spiritual pada kepuasan tertinggi, yaitu pada kategori puas sebanyak 27 (64,3%). Sedangkan pada *assurance*/jaminan ahli gizi dapat dipercaya dalam hal kualitas makanan yang disajikan pada kepuasan tertinggi, yaitu pada kategori puas sebanyak 26 (61,9%).

Gambaran kepuasan pasien ditinjau dari empati petugas. Empati perawat untuk pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status, tetapi berdasarkan kondisi pasien pada kepuasan tertinggi yaitu pada kategori sangat puas sebanyak 22 (52,4%). Pada empati dokter yaitu dokter selalu mendengarkan keluhan pada kepuasan tertinggi, yaitu pada kategori puas sebanyak 23 (54,8%). Pada empati rohaniawan yaitu rohaniawan menyapa dengan ramah dan rohaniawan memberi dukungan moral kepada pasien dalam menghadapi penyakit kanker menunjukkan kepuasan tertinggi, yaitu masing-masing pada

kategori puas sebanyak 26 (61,9%). Sedangkan pada empati ahli gizi yaitu bersikap sabar dan sopan saat memberikan pelayanan gizi pada kepuasan tertinggi, yaitu pada kategori puas sebanyak 25 (59,5%).

Pembahasan

Karena pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka dimensi kepuasan *tangible* menjadi penting sebagai ukuran kepuasan pasien, *tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap kepuasan tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan pendapat Irawan (2008, h. 59) bahwa *tangible* merupakan bagian dari dimensi kepuasan, dengan *tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pasien, dan juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pasien. Karena *tangible* yang baik, maka harapan pasien menjadi lebih tinggi. Berdasarkan hasil tersebut, pemberian pelayanan oleh petugas baik perawat, dokter, rohaniawan, maupun ahli gizi perlu ditingkatkan lagi karena kepuasan pasien dari dimensi *tangible* merupakan faktor yang paling dasar

dan berhubungan dengan fungsi utama dari pelayanan kepada pasien.

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan tepat, dapat dipercaya, tepat waktu dan tanpa kesalahan sangat erat hubungannya dengan penguasaan dari kemampuan petugas dalam melayani pasien Kaihatu, Daengs dan Indrianto (2015, h. 37) bahwa. Selain itu berpendapat bahwa salah satu syarat dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan adalah memiliki kecekatan, ketrampilan, dan kesigapan setiap saat, serta teliti untuk mencegah adanya kecacatan Wiyono (2016. h. 12). Selain itu hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Yang dan Yoon (2015, h. 4) bahwa tingkat kepuasan pasien kanker dipengaruhi oleh faktor petugas medis dalam memberikan penjelasan prosedur tindakan, keramahan, serta kunjungan yang dilakukan oleh petugas

Secara umum pasien merasa puas terhadap *responsiveness/ketanggapan* petugas. Hal ini disebabkan karena pasien merasa puas terhadap pelayanan petugas yang cepat dan tepat kepada pasien serta penyampain informasi

yang jelas. Hal ini sesuai dengan pendapat Irawan (2008, h. 67) dimensi *responsiveness* berdasarkan persepsi bukan aktualnya, karena persepsi mengandung aspek psikologis lain, maka faktor komunikasi dan situasi fisik di sekeliling pasien yang menerima pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian pasien. Selain itu hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Chang, Chen dan Lan (2013, h. 11) bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diselesaikan dalam waktu singkat. Pelayanan yang tanggap, kesigapan serta ketulusan menjawab pertanyaan oleh petugas adalah permintaan dari pasien.

Adanya jaminan pelayanan dari petugas dalam komunitas pasien kanker, pasien tidak akan ragu, merasa aman dan terbebas dari bahaya dan risiko Hal ini sesuai dengan pendapat Hendrik (2012, h. 88) bahwa pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya akan mempengaruhi kepuasan pasien, semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan oleh petugas rumah sakit, semakin besar pula kepuasan pasien. Selain itu pendapat Kaihatu,

Daengs dan Indrianto (2015, h. 38) bahwa *assurance* meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dipercaya yang diperoleh dari kontak langsung antara petugas dan pasien.

Rasa *empathy* yang membuat pasien merasa puas terhadap perhatian, kepedulian serta dukungan yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan pada komunitas pasien kanker. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Rangkuti (2008, h. 30) bahwa rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pasien, memahami kebutuhan pasien merupakan aspek penting dalam kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Selain itu Kaihatu, Daengs dan Indrianto (2015, h. 38) juga berpendapat bahwa empati meliputi sikap kontak personal dalam memahami kebutuhan atau kesulitan pasien. Selain itu Gorari A dan Theodosopoulou (2015, h. 8) berpendapat bahwa kepuasan pasien adalah yang berkaitan dengan sikap sopan, menghormati, serta pemenuhan kebutuhan pasien secara berkesinambungan dalam pelayanan

Komunikasi yang baik dan penuh perhatian akan memberi kemudahan dalam melakukan hubungan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Petugas pada Komunitas Pasien Kanker di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan” dapat disimpulkan bahwa gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas baik perawat, dokter, rohaniawan dan ahli gizi dari dimensi *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagian besar pada kategori puas.

Saran

1. Bagi Peneliti diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dalam menambah pengetahuan mengenai biostatistik serta pemberian pelayanan kepada pasien yang berfokus pada dimensi kepuasan pasien yang meliputi *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

2. Bagi profesi keperawatan diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi tenaga kesehatan dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada pasien kanker, agar pasien kanker patuh terhadap program pengobatan penyakit kanker
3. Bagi institusi pendidikan diharapkan penelitian ini dapat sebagai sumber informasi dan referensi bagi peneliti lain terkait penelitian kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan
4. Bagi instansi pelayanan kesehatan diharapkan penelitian ini sebagai referensi dalam meningkatkan kepuasan pasien dari segi fasilitas kerja, kecepatan pelayanan, kemampuan berkomunikasi, serta perhatian yang diberikan oleh petugas baik perawat, dokter, rohaniawan dan ahli gizi dalam memberikan pelayanan kepada pasien kanker.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Pekalongan. (2016). *Kabupaten Pekalongan dalam Angka 2016*. Pekalongan : BPS kabupaten Pekalongan

- Baradero, Dayrit dan Siswadi. (2008). *Seri Asuhan Keperawatan Klien Kanker*. Jakarta : EGC
- Black & Hawks. (2014). *Keperawatan Medikal Bedah Manajemen Klinis untuk Hasil yang Diharapkan*. Jakarta : Salemba Emban Patria
- Boatman & Brown. (2011). *100 Tanya – Jawab mengenai Kanker Payudara*. Jakarta : Indeks
- Chang, Chen dan Lan (2013). “ *Service Quality, Trust, and Patient Satisfaction in Interpersonal-Based Medical Service Encounters*”, dilihat 10 Maret 2017, < <https://www.ncbi.nlm.nih.gov>>
- Depkes RI. (2009). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Dermawan. (2012). *Buku Ajar Keperawatan Komunitas*. Yogyakarta : Gosyen Publishing
- Fandy Tjiptono. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2007). *Service Quality Satisfaction edisi 2*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Gorari. A & Theodosopoulou. E. (2015). *Satisfaction with nursing care provided to patients who have undergone surgery for neoplastic disease*, dilihat 17 Mei 2017, <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov>>
- Hastono, Sabri. (2010). *Statistik Kesehatan*. Jakarta : Rajawali Pers
- Hastono, S, P. (2007). *Analisis Data Kesehatan*. Depok : FKUI
- Hendrik. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Elim Kabupaten Toraja Utara, Universitas Hasanudin
- Imron, M. (2010). *Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan*. Jakarta : Sagung Seto
- Irawan D. (2008). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia
- Kemenkes RI. (2015). *Info Datin Pusat Data dan Informasi Kementrian Kesehatan RI semester 2015*. Jakarta : Kemenkes RI
- (2016). *Info Datin Pusat Data dan Informasi Kementrian Kesehatan RI Oktober 2016*. Jakarta : Kemenkes RI
- Kaihatu, Daengs dan Indrianto. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta : CV. Andi Offset

Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta

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

Rangkuti. (2008). *Teknik mengukur dan Strategi meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*. Jakarta : Gramedia

Sembel, opod dan Hutagalung. (2014). 'Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu', Universitas Sam Ratulangi Manado

Yang H & Yoon A. (2015). 'Factors Affecting the Customer Satisfaction of Cancer Patient' dilihat 10 Maret 2017, <
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov>
>

