

# FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG INTERNA RSUD NOONGAN

Merryani E. Oroh  
Sefti Rompas  
Linnie Pondaag

Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran  
Universitas Sam Ratulangi Manado  
Email: [elisabethoroh@gmail.com](mailto:elisabethoroh@gmail.com)

**Abstract:** *Patient's satisfaction is influenced by any factors, in this case the characteristic of patient. Purpose: at the factors that related to the inpatient's level of satisfaction to the service of nursing in Interna's room of Noongan Hospital. Technique research: research was conducted by cross-sectional method with purposive sampling in choosing sample. The number of sample is 100 respondents. Independent variable included gender, age, time of nursing and patient's satisfaction. The data were collected by using patient's level of satisfaction and observation sheet. Technique in analyzing the data used chi square in level of significance 95 % ( $\alpha$  0,05). The result: research showed that respondent with highest result was female (53 %), age > 40 years old (73%), time of nursing 2-6 days (78%), and most respondents satisfied with the nursing service (73%). The result of statistical test was there was a relationship between gender and patient's level of satisfaction where  $p$  value = 0,005 <  $\alpha=0,05$ , there was no relationship between age and patient's level of satisfaction where  $p$  value = 0,539 <  $\alpha=0,05$ , there was relationship between the time of nursing and patient's level of satisfaction where  $p$  value = 0,016 <  $\alpha=0,05$ . Suggestion: For nurse, it was expected can develop the quality of the service of nursing by put the attention of the characteristics of patient.*

**Keywords** : Characteristics, patient's satisfaction, nursing service.

**Abstrak:** Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor. Dalam hal ini adalah karakteristik pasien yang merupakan penentu prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan dan penentu prioritas tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang Interna RSUD Noongan. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode *cross sectional*, pemilihan sampel dengan *purposive sampling*. Jumlah sampel yang ditemukan 100 responden. Teknik analisa data menggunakan uji *chi square* pada tingkat kemaknaan 95% ( $\alpha=0,05$ ). Hasil penelitian didapatkan bahwa responden dengan hasil tertinggi adalah pasien berjenis kelamin perempuan (53%), umur > 40 tahun (73%), lama perawatan 2-6 hari (78%), dan sebagian besar responden puas terhadap pelayanan keperawatan (73%). Hasil uji statistik adalah ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien dimana  $p$  value = 0,005 <  $\alpha=0,05$ , tidak ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien dimana  $p$  value = 0,539 <  $\alpha=0,05$ , ada hubungan antara lama perawatan dengan tingkat kepuasan pasien dimana  $p$  value = 0,016 <  $\alpha=0,05$ . Sehingga jenis kelamin dan lama perawatan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Bagi perawat diharapkan dapat meningkatkan mutu layanan keperawatan, dengan memperhatikan karakteristik pasien.

**Kata kunci** : Karakteristik, kepuasan pasien, pelayanan keperawatan

## PENDAHULUAN

Globalisasi telah memberi dampak positif bagi setiap profesi kesehatan untuk selalu berupaya meningkatkan kinerja profesionalnya dalam berkontribusi pada berbagai kebutuhan kesehatan masyarakat. Hal ini sejalan dengan makin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan (Sitorus & Yulia, 2006).

Masyarakat atau pasien melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Pohan, 2003).

Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap. Fokus perhatian rumah sakit adalah pasien yang datang atau yang dirawat sebagai individu dan bagian dari keluarga dan masyarakat umum (Muninjaya, 2004).

Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan, dan lain-lain (Sangadji & Sopiah, 2013).

Berdasarkan penelitian tentang hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan terhadap mutu layanan rawat

inap di Badan Rumah Sakit Umum Daerah (BRSUD) Waled Kabupaten Cirebon tahun 2009, dikemukakan hasil bahwa karakteristik pasien BRSUD Waled yang dominan adalah pasien perempuan (59,3%), usia muda (63,3%), berpendidikan non perguruan tinggi (92%), pekerja swasta/tani (86,7%), bertempat tinggal lebih dari 5 km (58%), berpenghasilan dibawah satu juta (83,3%) dan biaya ditanggung pihak lain (asuransi, jamkesmas, perusahaan) sebesar 75,3% (Sudarni, 2009).

Karakteristik pasien dengan tingkat ketidakpuasan dari yang tertinggi adalah dengan biaya sendiri (27%), pasien dengan pendidikan tinggi (25%), laki-laki (16%), usia muda (15,8%), pegawai (15%), jarak dengan rumah sakit jauh (14,9) dan penghasilan lebih dari satu juta (14,7). Dimensi mutu dengan *Total Servqual Quality* (TSQ) kurang dari 90% meliputi: keramahan perawat (*emphaty*) pada kelas VIP atau kelas I (79%), penjelasan terhadap pasien mengenai penyakit yang dideritanya (*reliability*) (82%), kebersihan kamar (*tangible*) (85%), kecepatan penanganan pasien kritis (*responsiveness*) (87%) dan kemampuan rumah sakit menyediakan dokter spesialis (Sudarni, 2009).

RSUD Noongan merupakan rumah sakit kelas C yang memberikan fasilitas pelayanan spesialisasi klinik berupa penyakit dalam, penyakit bedah, penyakit kebidanan/kandungan, dan kesehatan anak. Selain itu, RSUD Noongan juga memberikan fasilitas berupa pelayanan rawat inap (Depkes, 2014).

Ruang Interna merupakan salah satu ruang rawat inap di RSUD Noongan. Ruang Interna terbagi menjadi dua bagian, yaitu ruang Interna Laki-laki dan ruang Interna Perempuan, dimana pada masing-masing bagian memiliki struktur organisasi pelayanan keperawatan yang berbeda. Ruang interna laki-laki dipimpin oleh seorang kepala ruangan dan beranggotakan perawat pelaksana sebanyak 15 orang. Sedangkan, di ruang Interna Perempuan

memiliki 14 orang perawat pelaksana dan dikepalai oleh seorang kepala ruangan (Struktur organisasi ruang Interna RSUD Noongan, 2014).

Selain itu, di ruang Interna tersedia 34 tempat tidur, dimana ruang Interna Laki-laki terdapat 16 tempat tidur dan ruang Interna Perempuan 18 tempat tidur. Dari studi pendahuluan yang dilakukan di ruang Interna Laki-laki, didapatkan data jumlah pasien yang masuk pada bulan Maret hingga Mei sejumlah 175 pasien dengan jumlah rata-rata pasien tiap bulan yaitu 59 pasien. Sedangkan di ruang Interna Perempuan, jumlah pasien yang masuk pada bulan Maret hingga Mei sejumlah 249 pasien dengan jumlah rata-rata pasien tiap bulan yaitu 83 pasien. Rata-rata usia pasien yang dirawat adalah 13-80 tahun (Buku register ruang Interna, 2014).

Studi pendahuluan yang dilakukan pada 10 pasien rawat inap di ruang Interna yang terdiri dari 4 pasien laki-laki dan 6 pasien perempuan, menunjukkan 2 pasien laki-laki dan 2 pasien perempuan merasa pelayanan keperawatan di RSUD Noongan sudah baik karena perawat selalu memperhatikan pasien, sedangkan 2 pasien laki-laki lainnya dan 4 pasien perempuan lainnya menyatakan bahwa pelayanan keperawatan masih kurang, karena perawat tidak memberikan informasi yang cukup tentang perawatan dan ada perawat yang kurang ramah.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian telah dilaksanakan di ruang Interna RSUD Noongan dengan alokasi waktu mulai dari penyusunan proposal sampai pengolahan data yaitu mulai awal April sampai 9 Juli 2014.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata pasien perbulan yang dirawat di ruang Interna RSUD Noongan. Populasi untuk pasien laki-laki sebanyak 59 orang, sedangkan populasi untuk pasien perempuan sebanyak 83 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang dirawat di ruang Interna RSUD Noongan yang diambil secara *purposive sampling*, dengan jumlah sampel laki-laki 47 orang dan sampel perempuan 53 orang, sehingga total sampel yang digunakan adalah 100 orang.

Kriteria inklusi dari penelitian ini yaitu pasien yang dirawat > 1 hari. Instrumen yang digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi tentang variabel independen, yaitu umur, jenis kelamin, dan lama perawatan, adalah lembar observasi. Sedangkan, instrumen untuk mengetahui tentang tingkat kepuasan pasien adalah lembar pertanyaan atau kuesioner yang berisi pertanyaan dengan mengacu pada kerangka konsep dan definisi operasional, yang berisi pertanyaan tentang variabel penelitian.

Kategorisasi jenjang skala pengukuran kepuasan pasien menurut Azwar (2000) dalam Sitorus & Yulia (2006) ditentukan berdasarkan kategori secara normatif, sebagai berikut:

Skala kepuasan pasien terdiri atas 21 item yang setiap item diberi skor 1 untuk jawaban tidak pernah, skor 2 untuk jawaban jarang, skor 3 untuk jawaban kadang-kadang, skor 4 untuk jawaban sering, dan skor 5 untuk jawaban selalu. Rentang minimum–maksimumnya ialah  $21 \times 1 = 21$  sampai dengan  $21 \times 5 = 105$ , sehingga luas jarak sebarannya adalah  $105 - 21 = 84$ . Dengan demikian setiap satuan deviasi standarnya bernilai  $\sigma = 84/6 = 14$  dan mean teoritisnya ialah  $\mu = 21 \times 3 = 63$ .

Untuk menggolongkan responden kedalam tiga kategori tingkat kepuasan pasien, maka ditentukan sebagai berikut:

$x < (x-1,0 \sigma)$	Tidak puas
$(x-1,0 \sigma) \leq x < (x+1,0 \sigma)$	cukup puas
$(x+1,0 \sigma) \leq x$	Puas

Sehingga dengan hanya  $\sigma = 14$  akan diperoleh kategori skor kepuasan pasien sebagai berikut.

$x < (63-1,0 (14))$  Tidak puas  
 $(63-1,0 (14)) \leq x < (63+1,0 (14))$  cukup puas

$(63+1,0 (14)) \leq x$  Puas  
 Kategori skor dapat diilustrasikan sebagai berikut:

49                      77

..... | ..... | .....x

Tidak puas      cukup puas      puas

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dilakukan pengolahan melalui tahap sebagai berikut: *Editing, Coding, Processing* dan *Cleaning*.

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik pasien berdasarkan umur, jenis kelamin dan lama perawatan, serta variabel kepuasan pasien. Untuk analisis bivariat menggunakan uji statistik yang digunakan adalah uji *chi square* dengan tingkat kemaknaan 95 % ( $\alpha=0,05$ ) dengan menggunakan bantuan SPSS.

Etika dalam penelitian ditekankan pada prinsip manfaat, prinsip menghargai hak asasi manusia (*respect human dignity*), dan prinsip keadilan (*right to justice*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi responden menurut jenis kelamin.

Jenis Kelamin	N	%
Laki-laki	47	47,0
Perempuan	53	53,0
Total	100	100

Sumber: Data Primer 2014

Tabel 2. Distribusi responden menurut umur.

Umur	n	%
$\leq 40$ tahun	27	27,0
$> 40$ tahun	73	73,0
Total	100	100

Sumber: Data Primer 2014

Tabel 3. Distribusi responden menurut lama perawatan

Lama Rawat	n	%
2-6 hari	78	78,0
7-14 hari	22	22,0
Total	100	100

Sumber: Data Primer 2014

Tabel 4. Distribusi kepuasan pasien

Kepuasan	n	%
Puas	73	73,0
Cukup puas	27	27,0
Total	100	100

Sumber: Data Primer 2014

Tabel 5. Distribusi responden menurut jenis kelamin dan kepuasan pasien

Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien				Total		p
	Cukup puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Laki-laki	6	12,8	41	87,2	47	100	0,005
Perempuan	21	39,6	32	60,4	53	100	
Jumlah	27	27,0	73	73,0	100	100	

Sumber: Data Primer 2014

Tabel 6. Distribusi responden menurut umur dan kepuasan pasien

Umur	Kepuasan Pasien				Total		p
	Cukup puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Muda	9	33,3	18	66,7	27	100	0,539
Tua	18	24,7	55	75,3	73	100	
Jumlah	27	27,0	73	73,0	100	100	

Sumber: Data Primer 2014

Tabel 7. Distribusi responden menurut lama perawatan dan kepuasan pasien

Lama Rawat	Kepuasan Pasien				Total		p
	Cukup puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
2-6 hari	26	33,3	52	66,7	78	100	0,0
7-14 hari	1	4,5	21	95,5	22	100	16
<b>Jumlah</b>	27	27,0	73	73,0	100	100	

Sumber: Data Primer 2014

Berdasarkan data dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada 100 pasien rawat inap menunjukkan paling banyak responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebesar 53 pasien (53,0%) dibandingkan dengan pasien laki-laki yaitu sebanyak 47 pasien (47,0%). Hasil penelitian ini sama dengan Sudarni (2009) dengan penelitian pada pasien rawat inap di RSUD Waled Kabupaten Cirebon dimana sebagian besar adalah responden perempuan (59,3%).

Pengolahan data juga menunjukkan bahwa distribusi responden menurut umur ditemukan paling banyak terdapat pada kelompok umur > 40 tahun yaitu mencapai 73 orang (73,0 %). Hal ini didukung oleh pernyataan Umar (2001) yang menyatakan bahwa bersamaan dengan bertambahnya usia, beberapa kemampuan fisiologis ikut menurun dan biasanya dimulai di usia 30-45 tahun. Sebagai contoh, pada usia 50 tahun, seseorang mengalami penurunan kemampuan bernapas maksimalnya mencapai 50%. Di usia yang sama, indeks jantungnya dapat menurun sebanyak 40%. Umumnya, tubuh mengalami penurunan kemampuan sebesar 1% per tahun (Umar, 2001).

Distribusi responden berdasarkan lama perawatan yang paling banyak adalah responden yang dirawat selang waktu antara 2-6 hari yaitu 78 orang (78,0%). Hasil penelitian ini selaras dengan

penelitian yang dilakukan oleh Anjaryani (2009) di RSUD Tugurejo Semarang, dimana responden yang paling banyak adalah pasien menjalani perawatan selama 4-6 hari (38,3%) dan yang paling sedikit adalah responden yang menjalani waktu perawatan pendek 1-3 hari (26,7%).

Hasil penelitian berdasarkan tingkat kepuasan pasien menyebutkan bahwa terdapat 73 pasien (73,0%) yang merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang ada. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Munawaroh (2011) di RSUD Aisyiyah Dr. Sutomo, Ponorogo, dimana kepuasan pasien hanya sebesar 46,7%, dan yang tidak puas sebesar 53,3%.

Kotler (2005) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang aktual. Demikian halnya pasien sebagai konsumen jasa kesehatan dimana pasien akan puas jika pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien (Sangadji & Sopiiah, 2013).

Analisis data statistik menunjukkan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, dimana dianalisis dengan uji *chi-square* diperoleh nilai *p value* 0,005 lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05). Hal ini menegaskan bahwa terjadinya penolakan pada  $H_0$ . Data statistik menunjukkan bahwa yang paling banyak puas dengan pelayanan keperawatan adalah responden laki-laki (87,2%).

Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Cara mengelola hubungan untuk kaum laki-laki, mereka cenderung lebih *cuek* dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, karena itu mereka dianggap lebih *fleksible* dibandingkan perempuan (Gunarsa, 2008).

Berdasarkan pengolahan data statistik menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara umur dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, dimana berdasarkan analisis dengan uji *chi-square* diperoleh nilai *p value* 0,539 lebih besar dari nilai  $\alpha$  (0,05). Hal ini menegaskan bahwa  $H_0$  gagal ditolak. Berdasarkan karakteristik pasien yang paling banyak yaitu pasien dengan umur > 40 tahun yaitu mencapai 73 orang (73,0%).

Gunarsa (2008) mengungkapkan bahwa bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda. Seperti halnya pada pasien usia tua, yang mengalami gangguan muskuloskeletal, akan mengalami penurunan fungsi pada kesembuhan tulangnya, dimana dapat mengakibatkan keterbatasan yang panjang, sehingga dapat meningkatkan ketergantungan pada orang lain.

Kemudian, karena dipengaruhi emosional, sebagian jumlah orang usia tua dengan penyakit kronik lebih cepat menerima keadaan keterbatasan fisik dari pada orang yang lebih muda. Hal ini karena orang usia tua umumnya lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pasien usia muda. Hal ini yang menyebabkan pasien usia tua lebih cepat puas daripada pasien usia muda.

Berdasarkan pengolahan data statistik menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara lama perawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, dimana berdasarkan analisis dengan uji *chi-square* diperoleh nilai *p value* 0,016 lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05). Hasil tersebut menyatakan bahwa  $H_0$  ditolak.

Lama perawatan ditentukan oleh tim medis tidak hanya perawat, tetapi dokter dan perawat, dengan melihat kondisi fisik pasien, jenis penyakit, dan kestabilan pasien dalam menerima pengobatan dan

perawatan dari Rumah Sakit. Lama perawatan bukan hanya berdasarkan jenis penyakitnya tapi juga ada faktor lainnya. Pasien dengan jenis penyakit yang sama, sangat dimungkinkan mempunyai lama perawatan yang berbeda, hal tersebut dipengaruhi secara emosional bagaimana penerimaan diri pasien terhadap penyakit yang dideritanya.

Dalam penelitian Anjaryani (2009), disebutkan bahwa lama tidaknya pasien dirawat dipandang dari 2 pendekatan, yaitu penyakit yang diderita pasien memang membutuhkan waktu lama (bisa satu minggu lebih) dan pasien merasa betah dalam menjalani perawatan. Hal ini muncul karena hal yang bersifat psikologis maupun administratif sesuai dengan harapan pasien.

Dua hal di atas, dalam hal ini Rumah Sakit merupakan institusi kesehatan melalui tenaga medisnya yang memberikan produk berupa jasa kesehatan, maka lama tidaknya pasien di rumah sakit merupakan tolok ukur tersendiri untuk mengukur sisi keberhasilan dari segi pemasaran bahwa ternyata pasien merasa puas sehingga memilih berada di rumah sakit untuk pemulihan kesehatannya daripada di rumah.

## **SIMPULAN**

Tingkat Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang Interna RSUD Noongan menunjukkan bahwa pasien sebagian besar merasa puas. Ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan. Tidak ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan. Ada hubungan antara lama perawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Sitorus, R., & Yulia.(2006). *Model praktik keperawatan profesional di rumah sakit*. Jakarta: EGC.

- Pohan, I.S.(2003). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan: dasar-dasar pengertian*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Sangadji, E., & Sopiiah.(2013). *Perilaku konsumen; pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Muninjaya, A.A. Gede.(2004). *Manajemen kesehatan* (edisi 2). Jakarta: EGC.
- Sudarni, Dwi.(2009). *Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan terhadap mutu layanan rawat inap di BRSUD Waled Kabupaten Cirebon*. 6 Juni, 2014.  
<http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/20271610-T%2028386-Hubungan%20karakteristi>
- DepKes.(2014). *Data rumah sakit online*. 14 Juli 2014.  
[http://sirs.buk.depkes.go.id/rsonline/Peta\\_list.php?ctlSearchFor=Minahasa&simpleSrchFieldsComboOpt=KAB/KOTA&simpleSrchTypeComboNot=&simpleSrchTypeComboOpt=Equals&a=integrated&id=1&criteria=and](http://sirs.buk.depkes.go.id/rsonline/Peta_list.php?ctlSearchFor=Minahasa&simpleSrchFieldsComboOpt=KAB/KOTA&simpleSrchTypeComboNot=&simpleSrchTypeComboOpt=Equals&a=integrated&id=1&criteria=and)
- Ruang Interna RSUD Noongan.(2014). *Struktur organisasi*. Noongan: Ruang Interna.
- Ruang Interna RSUD Noongan.(2014). *Buku register ruangan*. Noongan: Ruang Interna.
- Umar, Marzuki.(2001). *Bagaimana awet muda dan panjang usia?*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Anjaryani, Wike.(2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. 14 Juli, 2014.  
[http://eprints.undip.ac.id/23824/1/WIK E\\_DIAH\\_ANJARYANI.pdf](http://eprints.undip.ac.id/23824/1/WIK E_DIAH_ANJARYANI.pdf)
- Munawaroh, Siti.(2011). *Analisis hubungan karakteristik dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSUD Dr. Sutomo Ponorogo*. 6 Juni, 2014.  
<http://lib.umpo.ac.id/gdl/files/disk1/4/ikptumpo-gdl-sitimunawa-175-1-analisis-n.pdf>
- Gunarsa, Singgih.(2008). *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia