

HUBUNGAN MOTIVASI DENGAN KINERJA PETUGAS KESEHATAN DI PUSKESMAS KALIBARU KULON KECAMATAN KALIBARU KABUPATEN BANYUWANGI

Hendrik Probo Sasongko¹, Febrika Devi Nanda²

¹Program Studi Keperawatan Akademi Kesehatan Rustida, ²Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Bakti Indonesia Banyuwangi

Korespondensi:

Hendrik Probo Sasongko d/a Akademi Kesehatan Rustida Program Studi Diploma Keperawatan

Email: probosasongko.hendrik@gmail.com

ABSTRAK

Kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan, hal ini disebabkan sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan. Tidak sedikit keluhan kekecewaan yang terlontar dari masyarakat yang pernah menerima layanan kesehatan karena kurang terpenuhinya harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan motivasi dengan kinerja petugas kesehatan di Puskesmas Kalibaru Kulon Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi.

Desain penelitian ini menggunakan *survey analitik* dengan *cross sectional* dengan cara melakukan menyebarkan kuesioner pada 36 petugas kesehatan di Puskesmas Kalibaru dalam waktu itu juga, teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *total sampling*.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa tak seorangpun motivasi kerja baik sejumlah 0 responden (0%) dengan kinerja kurang, motivasi kerja baik sejumlah 0 responden (0%) dengan kinerja cukup dan sebagian besar motivasi kerja baik sejumlah 24 responden (66.7%) dengan kinerja baik. Analisis data dengan menggunakan *chi-square Asymp. Sig* (0.000) < α (0.05) maka H_0 ditolak sehingga ada hubungan motivasi dengan kinerja petugas kesehatan.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi maka intervensi terhadap motivasi sangat penting. Motivasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja petugas kesehatan, karena motivasi memberikan dorongan kerja yang baik untuk menjalin ikatan hubungan yang lebih kuat dengan instansi tempat bekerja dan pada akhirnya meningkatkan kualitas dan kuantitas puskesmas.

Kata Kunci : Motivasi, Kepuasan, Kinerja Petugas Kesehatan

PENDAHULUAN

Petugas Puskesmas sebagai sumber daya manusia utama yang dimiliki oleh Puskesmas. Oleh karena itu, Sumber Daya Manusia (SDM)

Puskesmas perlu dibina dan dikembangkan baik motivasi, inisiatif dan keterampilannya sehingga dapat bekerja lebih

produktif. Sesuai dengan sistem manajemen modern, staf Puskesmas merupakan faktor produksi utama untuk menghasilkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Kebijakan supervisi dan hubungan antar manusia bagi tenaga kesehatan merupakan pilar-pilar utama dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas yang merupakan sentral pelayanan kesehatan masyarakat.

Menurut data survey WHO tahun 2014 di Malaysia sejak lama Kesehatan setiap warga negara dijamin oleh negara. Penduduk yang sakit hanya harus membayar 1 RM atau sekitar Rp 3600,- biaya rawat jalan dan 10 RM atau Rp. 36.000,- untuk tiap hari perawatan, biaya sisanya ditanggung pemerintah. Hampir seluruh tindakan medis dapat dikerjakan di Malaysia. Pengeluaran Malaysia di bidang Kesehatan saat ini diperkirakan sebesar 5% Pendapatan Domestik Bruto (PDB) dalam setahun, padahal pengeluaran kesehatan negara lain dengan standar pelayanan serupa umumnya sudah diatas 10% PDB.

Hasil survei DEPKES RI tahun 2014 diperoleh informasi bahwa kurangnya motivasi kerja yang muncul dari tenaga kesehatan karena mereka memiliki berbagai rintangan misalnya tidak diperhatikan secara insentif oleh pihak dinas kesehatan. Berdasarkan hasil pantauan petugas Sistem Informasi Kesehatan (SIK) Pusat Jakarta tahun 2014 diperoleh informasi bahwa dari sekitar 175.000 orang tenaga kesehatan, 98.512 orang atau 56% mengeluhkan tentang rendahnya insentif yang diterima dari institusi tempat mereka bekerja, (Depkes RI, 2014).

Pada Tahun 2009 jumlah Puskesmas di Kabupaten Banyuwangi sebanyak 45 buah. Dari jumlah tersebut 15 Puskesmas telah menjadi Puskesmas Perawatan (33,33%). Secara konseptual Puskesmas menganut konsep wilayah dan diharapkan setiap Puskesmas dapat melayani sasaran penduduk rata-rata 30.000 penduduk. Dengan jumlah Puskesmas tersebut berarti satu Puskesmas di Kabupaten Banyuwangi rata-rata melayani sebanyak 35.121 jiwa (Dinkes Kab Banyuwangi, 2009).

Berkaitan dengan pentingnya aspek kesehatan dalam rangka pembangunan nasional program pemerintah yang dilaksanakan harus disesuaikan pada kondisi sosial budaya dan geografis penduduk Indonesia, maka pemerintah Republik Indonesia merumuskan program kesehatan terpadu sesuai dengan kondisi sosial dan kemampuan rakyat Indonesia sebagai suatu pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kuratif dan preventif secara terpadu dan menyeluruh yang mudah dijangkau oleh masyarakat serta dalam meningkatkan komitmen pemerintah dalam mendukung distribusi tenaga kesehatan, kesejahteraan dan kinerja petugas kesehatan di era desentralisasi dengan cara meningkatkan jumlah dan mutu sumber daya kesehatan berbasis masyarakat.

Kemampuan kerja tenaga kesehatan perlu dioptimalkan dan dapat dilihat dari hasil kerjanya, berupa penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta keterampilan dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan kesehatan.

Selain itu, seorang tenaga kesehatan harus memiliki daya dorong dalam dirinya untuk melaksanakan tugas-tugas rutin di institusi pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan pengetahuan yang dimiliki dan pengalaman yang diperoleh berdasarkan masa kerjanya.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti mengambil judul “Hubungan Motivasi Dengan Kinerja Petugas Kesehatan Di Puskesmas Kalibaru Kulon Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian *survey analitik* dengan metode pendekatan yang digunakan adalah *cross sectional* dimana peneliti ingin mengetahui hubungan motivasi dengan kinerja petugas kesehatan di Puskesmas Kalibaru Kulon Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi.

Populasi dalam penelitian ini adalah petugas kesehatan di Puskesmas Kalibaru Kulon sejumlah 36 petugas kesehatan menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan teknik *total sampling*.

Analisis bivariat terkait dengan melihat hubungan antara masing masing variabel independen dengan variabel dependen penelitian dengan tabulasi silang (*crosstab*) disertai dengan uji analisa data dengan uji *Chi-Square* dengan bantuan SPSS.17

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil

Data Umum

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	(F)	(%)
1	< 30 Tahun	6	16,7%
2	30–40 Tahun	18	50%
3	> 40 Tahun	12	33,3%
Jumlah		36	100%

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa sebagian responden berumur 30–40 tahun sejumlah 18 responden (50%) dan sangat sedikit responden berumur < 30 tahun sejumlah 6 responden (16.7%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	(F)	(%)
1	Laki-Laki	13	36.1%
2	Perempuan	23	63.9%
Jumlah		36	100%

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar berjenis kelamin perempuan sejumlah 23 responden (63.9%) dan sebagian kecil responden berjenis kelamin laki-laki sejumlah 13 responden (36.1%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Karyawan

No	Status Karyawan	(F)	(%)
1	PNS / Tetap	21	58.3%
2	PTT / Kontrak	8	22.2%
3	THL / Lepas	7	19.5%
Jumlah		36	100%

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa sebagian responden sebagai karyawan status PNS/Tetap sejumlah 21 responden (58.3%) dan karyawan status THL/Lepas sejumlah 7 responden (19.4%).

Data Khusus

Tabel 4. Motivasi Kerja

No	Motivasi Kerja	(F)	(%)
1	Kurang	5	13.9%
2	Cukup	7	19.4%
3	Baik	24	66.7%
Jumlah		36	100%

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dengan motivasi baik sejumlah 24 responden (66.7%) dan sangat sedikit responden dengan motivasi kurang sejumlah 5 responden (13.9%).

Tabel 6. Tabulasi Silang Hubungan Motivasi dengan Kinerja Petugas Kesehatan

Kinerja \ Motivasi	Kurang		Cukup		Baik		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Kurang	4	11.1 %	1	2.8 %	0	0 %	5	13.9 %
Cukup	0	0 %	5	13.9 %	2	5.6 %	7	19.4 %
Baik	0	0 %	0	0 %	24	66.7 %	24	66.7 %
Jumlah	4	11.1 %	6	16.7%	26	72.2 %	100	100%

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa sangat sedikit motivasi kerja kurang sejumlah 4 responden (11.1%) dengan kinerja kurang, motivasi kerja kurang sejumlah 1 responden (2.8%) dengan kinerja cukup dan tak seorangpun motivasi kerja kurang sejumlah 0 responden (0%) dengan kinerja baik. Tak seorangpun motivasi kerja cukup sejumlah 0 responden (0%) dengan kinerja kurang, sangat sedikit motivasi kerja cukup sejumlah 5 responden (13.9%) dengan kinerja cukup dan motivasi kerja cukup sejumlah 2 responden (5.6%) dengan kinerja baik. Tak seorangpun motivasi kerja baik sejumlah 0 responden (0%) dengan kinerja kurang, motivasi kerja baik sejumlah 0 responden (0%) dengan kinerja cukup dan sebagian besar motivasi kerja baik sejumlah 24 responden (66.7%) dengan kinerja baik.

Tabel 5. Kinerja petugas kesehatan

No	Kinerja Petugas Kesehatan	(F)	(%)
1	Kurang	4	13.9%
2	Cukup	6	19.4%
3	Baik	26	66.7%
Jumlah		36	100 %

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden kinerja dengan kriteria baik sejumlah 26 responden (72.2%) dan sangat sedikit responden dengan kinerja dengan kriteria kurang sejumlah 4 responden (11.1%).

Analisa Statistik Menggunakan Uji Chi-Square

Tabel 7. Hasil *chi-square tests*

	Motivasi Kerja	Kinerja Petugas Kesehatan
Chi-Square	18.167 ^a	24.667 ^a
df	2	2
Asymp. Sig	.000	.000

Berdasarkan tabel 7 dari hasil *chi-square tests* diketahui bahwa hubungan motivasi dengan kinerja petugas kesehatan didapat yaitu *Asymp. Sig*(0.000) < α (0.05) maka Ho ditolak sehingga ada hubungan motivasi dengan kinerja petugas kesehatan.

Pembahasan

Dalam penelitian ini yang dilaksanakan bulan September 2016 sasaran penelitian ini adalah hubungan motivasi dengan kinerja petugas kesehatan yang berjumlah 36 responden di Puskesmas Kalibaru Kulon Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi

1. Mengidentifikasi motivasi petugas kesehatan

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dengan motivasi baik sejumlah 24 responden (66.7%) dan sangat sedikit responden dengan motivasi kurang sejumlah 5 responden (13.9%).

Menurut Marquis & Houston, (2010) mendefinisikan tentang motivasi adalah : “Proses psikologis yang timbul dan mengarahkan individu pada perilaku guna mencapai tujuan tertentu. Proses psikologis tersebut merupakan proses yang memunculkan, mengarahkan, dan mempertahankan tindakan sukarela yang mengarah pada tujuan tertentu”.

Dari uraian diatas peneliti menyimpulkan bahwa motivasi adalah dorongan dari dalam individu yang dapat mempengaruhi kekuatan atau perilaku, motivasi merupakan proses psikologis yang memunculkan, mengarahkan, dan mempertahankan tindakan sukarela yang ditunjukan dalam bentuk perilaku guna memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan tertentu agar bekerja lebih efisien, efektif, dan produktif. Motivasi kerja mempengaruhi atau mendorong seseorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan. Beberapa hal yang mempengaruhi motivasi kerja tenaga kesehatan diantaranya pemberian insentif, kondisi kerja, hubungan dengan rekan kerja dan masa kerja.

Motivasi kerja pegawai merupakan salah satu aspek yang penting diperhatikan dalam pengelolaan sumber daya manusia suatu organisasi agar dalam pelaksanaan organisasi dapat mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan secara berdaya guna dan berhasil guna. Dengan tingkat motivasi kerja yang tinggi akan diperoleh penampilan kerja yang tinggi pula dan memberikan andil besar dalam pencapaian tujuan organisasi dengan motivasi diharapkan tidak melalaikan tugas/kewajiban yang telah dipercayakan oleh organisasi tempat kerja, untuk dapat memelihara dan meningkatkan motivasi kerja pegawai dalam suatu instansi bukanlah pekerjaan yang mudah dalam pelaksanaannya, mengingat masalah pegawai memiliki permasalahan yang kompleks berkaitan hasrat kemanusiaan dengan banyak faktor yang saling berpengaruh baik secara internal maupun secara eksternal.

2. Mengidentifikasi kinerja petugas kesehatan

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden kinerja dengan kriteria baik sejumlah 26 responden (72.2%) dan sangat sedikit responden kinerja dengan kriteria kurang sejumlah 4 responden (11.1%).

Menurut Darusman (2010) bahwa kinerja prestasi kerja kesehatan adalah: “Hasil (*out put*) yang dicapai seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan dimana mengukur tingkat prestasi kerja dalam suatu organisasi

biasanya ditetapkan standar yang digunakan untuk menilai prsetasi kerja pegawai tersebut”.

Lebih lanjut lagi menurut Ilyas, (2010) menjelaskan tentang kinerja adalah: “Penampilan hasil kerja personil baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja dapat merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja personil, penampilan hasil kerja tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural, tetapi meliputi keseluruhan jajaran personil dalam organisasi”.

Berdasarkan pendapat diatas peneliti menyimpulkan bahwa kinerja petugas kesehatan merupakan hasil jerih payah terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalannya hubungan yang harmonis antara pekerja dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyedia jasa. Makin sempurna kepuasan makin baik pula kinerja pelayanan kesehatan. Tiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu mutu pelayanan kesehatan yang sama tergantung dari latar belakang yang dimiliki, sering pula ditemukan pelayanan kesehatan yang sekalipun dinilai telah memuaskan pasien, namun ketika ditinjau dari kode etik serta

standar pelayanan profesi, kinerjanya tetap tidak terpenuhi, sedangkan kinerjatenaga kesehatan akan berdampak terhadap kemajuan instansi puskesmas tersebut untuk mengevaluasi pelayanan dan bahan pertimbangan kebijakan pengembangan perusahaan.

3. Menganalisa hubungan motivasi dengan kinerja petugas kesehatan Berdasarkan tabel 6 yang ditabulasi silang dapat diketahui bahwa sangat sedikit motivasi kerja kurang sejumlah 4 responden (11.1%) dengan kinerja kurang, motivasi kerja kurang sejumlah 1 responden (2.8%) dengan kinerja cukup dan tak seorangpun motivasi kerja kurang sejumlah 0 responden (0%) dengan kinerja baik. Tak seorangpun motivasi kerja cukup sejumlah 0 responden (0%) dengan kinerja kurang, sangat sedikit motivasi kerja cukup sejumlah 5 responden (13.9%) dengan kinerja cukup dan motivasi kerja cukup sejumlah 2 responden (5.6%) dengan kinerja baik. Tak seorangpun motivasi kerja baik sejumlah 0 responden (0%) dengan kinerja kurang, motivasi kerja baik sejumlah 0 responden (0%) dengan kinerja cukup dan sebagian besar motivasi kerja baik sejumlah 24 responden (66.7%) dengan kinerja baik. Menurut Notoatmodjo, (2010) menjelaskan pengertian tentang motivasi kerja seseorang adalah: “Pengertian motivasi tidak terlepas dari kata kebutuhan atau *need* atau *want*. Kebutuhan adalah suatu “potensi” dalam diri manusia yang perlu ditanggapi

atau direspon. Tanggapan terhadap kebutuhan tersebut diwujudkan dalam bentuk tindakan untuk pemenuhan kebutuhan tersebut diwujudkan dalam bentuk tindakan untuk pemenuhan kebutuhan tersebut, dan hasilnya adalah orang yang bersangkutan merasa atau menjadi puas”. Selanjutnya lebih dalam lagi Rahmulyono, (2009) menjelaskan kinerja petugas kesehatan adalah: “Kinerja merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kinerja menyangkut kualitas manusia, kualitas lingkungan yang disiplin sesuai dengan harapan hasil kerja yang berkualitas”. Hubungan motivasi dengan kinerja petugas kesehatan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan, karena kualitas memberikan dorongan kepada tenaga kesehatan untuk menjalin ikatan hubungan yang lebih kuat dengan Puskesmas dan pasien serta profesi yang dijalannya dan pada akhirnya akan menimbulkan kepuasan dapat meningkatkan jumlah kunjungan Puskesmas. Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan pada pengguna jasa maka perlu diperhatikan dimensi yang berperan menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu: Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*).

Berdasarkan tabel 7 dari hasil *chi-square tests* diketahui bahwa

hubungan motivasi dengan kinerja petugas kesehatan didapat yaitu *Asymp. Sig* (0.000) < α (0.05) maka H_0 ditolak sehingga ada hubungan motivasi dengan kinerja petugas kesehatan.

Dari uji statistik diatas dapat disimpulkan bahwa hubungan motivasi dengan kinerja petugas kesehatan dipengaruhi oleh faktor umur, dan status karyawan, bahwa sebagian besar responden berumur > 40 tahun, dengan umur yang dimiliki responden merupakan umur yang produktif sehingga dalam pemikiran serta ditunjang pengalaman, begitu pula dengan status karyawan sebagian besar karyawan tetap sehingga dapat mempengaruhi kinerja mereka, dengan prestasi yang mereka miliki dengan didorong gaji yang memadai sehingga kinerja mereka sesuai apa yang mereka harapkan untuk memajukan karier dan tempat mereka bekerja. Dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi maka intervensi terhadap motivasi sangat penting. Motivasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja petugas kesehatan, karena motivasi memberikan dorongan kerja yang baik untuk menjalin ikatan hubungan yang lebih kuat dengan instansi tempat bekerja dan pada akhirnya meningkatkan kualitas dan kuantitas puskesmas.

KESIMPULAN

1. Sebagian besar responden dengan motivasi baik sejumlah 24 responden (66.7%) dengan alasan semua itu dipengaruhi oleh status karyawan yang sebagian responden sebagai karyawan status PNS/Tetap dengan status karyawan tetap dapat meningkatkan motivasi kerja sehingga dengan motivasi kerja yang baik dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan sehingga berdampak pada kemajuan instansi puskesmas dan kepuasan pasien
2. Sebagian besar responden kinerja dengan kriteria baik sejumlah 26 responden (72.2%) dengan alasan semua itu dipengaruhi oleh motivasi yang sebagian besar responden kinerja dengan kriteria baik sehingga tingkat motivasi kerja yang tinggi akan diperoleh penampilan kerja yang tinggi pula dan memberikan andil besar dalam pencapaian tujuan organisasi
3. Ada hubungan motivasi dengan kinerja petugas kesehatan yang diambil dari hasil *test statistic* dengan uji *chi-square* didapat Asymp. Sig (0.000) $< \alpha$ (0.05) berarti H_0 ditolak.

SARAN

1. Bagi Tempat Penelitian/Puskesmas Kalibaru Kulon Kecamatan Kalibaru Bagi puskesmas Kalibaru Kulon untuk meningkatkan motivasi kerja petugas kesehatan sehingga menghasilkan kinerja yang baik

- sesuai harapan Puskesmas khususnya, serta dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diharapkan bisa meningkatkan kepuasan pasien pada umumnya.
2. Bagi Pengembangan Ilmu Kesehatan Masyarakat Penelitian ini diharapkan dapat sebagai penyuluhan serta sebagai dasar dalam penerapan ilmu kesehatan masyarakat sehingga motivasi dapat mendorong kinerja petugas kesehatan yang berkualitas sesuai yang diharapkan oleh Puskesmas serta harapan selanjutnya akan sangat menentukan keberhasilan program-program kesehatan pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Hidayat, Aziz Alimul. 2010. *Metode Penelitian Kebidanan Dan Teknik Analisa Data*. Jakarta : Salemba Medika.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kebidanan Dan Teknik Analisa Data*. Jakarta : Salemba Medika.
<https://belajarstatistik.wordpress.com/metodologi-penelitian>.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- _____. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- _____. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Priyoto. 2014. *Teori Sukap dan Perilaku Dalam Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Riyanto, Agus, 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Riwidikdo, Handoko, 2010. *Statistik Penelitian Kesehatan*. Sewon, Bantul, Jogjakarta: Pustaka Rihana
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Wibawani, Yunestri Mukti. 2013. *The Relationship Between Quality Of Care And Patient Satisfaction At The Inpatient Service*. *Jurnal AKK, Vol 2 No FKM Universitas Hasanudin*
- Yuristi, Winda Bata. 2013. *Relationship Of Quality Of Health Services Patient Satisfaction*. *Journal Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin*
- Wawan, A dan Dewi M, 2010. *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika.