GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI KLINIK PENELITIAN DAN PELAYANAN KEPERAWATAN JIWA MASYARAKAT (KP2KJM) UMKT

Mukhripah Damaiyanti[1], Dwi Rahmah Fitriani[2], Yuliani Winarti[3], Ghozali MH[4], Ramdhany Ismahmudi[5]

[1]Prodi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan dan Farmasi, Universitas Muhammadiyah, Kalimantan Timur, *email*:md356@umkt.ac.id

[2]Prodi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan dan Farmasi, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

[3]Prodi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan dan Farmasi, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

[4]Prodi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan dan Farmasi, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

[5]Prodi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan dan Farmasi, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

ABSTRAK

Masyarakat saat ini membutuhkan pelayanan kesehatan jiwa tidak hanya di RS Jiwa namun juga tersedia ditengah mereka.Klinik Pelayanan dan Penelitian Kesehatan Jiwa Masyarakat (KP2KJM), Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, hadir sebagai wadahpelayanan bagi masyarakat yang sehat, resiko, maupun gangguan jiwa dan berada dilingkungan kampus.Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Penelitian dan Pelayanan Kesehatan Jiwa Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif.Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung diKlinik selama tahun 2018.Tekhnik sampling yang digunakan adalah *accidental samplingsebanyak378responden.Tekhnik* pengambilan data dengan kuisionerdimensi RATER (*Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty,* dan *Responsiveness).*Analisadata yang dilakukan adalah univariat dengan menggunakan tabel frekuensi.Hasil penelitian didapatkan pada dimensi layanan *Assurance* dan*Emphaty* pada semua variable responden memberikan penilaian pelayanan sangat puas. Rekomendasi dari penelitian ini pada dimensi layanan *Reliability, Tangible* dan*Responsiveness* oleh pihak manajemen klinik perlu mendapat perhatian serius untuk ditingkatkan menjadi penilaian pelayanan sangat puas oleh responden.

Kata Kunci: Klinik, Pelayanan, Penelitian, Kesehatan Jiwa

ABSTRACT

Nowadays, people need mental health services not only in the mental hospital but also available in their midst. The Community Psychiatric Nursing Services and Research Clinic (KP2KJM), Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur is present as center for services for people who are healthy, at risk, as well as mental disorders that location at campus environment. This study aims to determine the description of patient satisfaction with services in the Community Psychiatric Nursing Services and Research Clinic. Desaign of research used is descriptive. The population in this study was all patients who visited the clinic during 2018. The sampling technique used was accidental sampling of 378 respondents. Data collection techniques with the RATER dimension questionnaire (Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, and Responsiveness. Analysis data is conducted by univariate using frequency tables. *The results obtained in the dimensions of service Assurance and Empathy on all variable respondents gave a very satisfied service assessment. Recommendations from this study on the dimensions of service Reliability, Tangible and Responsiveness by the clinic management need to get serious attention to be upgraded to an assessment of services very satisfied by respondents.*

Keyword: *Clinic, Services, Research, Mental Health*

Pendahuluan

Gangguan kesehatan jiwa bukan seperti penyakit lain yang bisa datang secara tiba-tiba tetapi lebih kearah permasalahan yang terakumulasi dan belum dapat diadaptasi atau terpecahkan (Varcarolis et al. 2006).Gangguan mental akan mengganggukesehatan secara keseluruhan sehingga penting bagi perawat untuk mengidentifikasi, memperkuat, mendukung dan mempromosikan kesehatan dengan klien (Fortinash & Worret, 2004; Kessler, 2005). Menurut data *TheWorld Health Organization* (WHO) masalah gangguan jiwa diseluruh dunia memang sudah menjadi masalah yang sangat serius.WHO memperkirakan ada sekitar 450 juta orang di dunia mengalami masalah gangguan jiwa (Yosep, 2013). Data Riskesdas 2007 menyebutkan bahwa penderita gangguan jiwa terbanyak ada pada Provinsi D.K.I Jakarta dengan prevalensi sebesar 20.3% di ikuti oleh Nangroe Aceh Darussalam dengan prevalensi sebesar 18.5%, serta Kalimantan Timur sendiri memiliki prevalensi penderita gangguan jiwa sebesar 1.3%, Sedangkan pada Riskesdas 2013 prevalensi gangguan jiwa dengan provinsi dengan gangguan jiwa berat tertinggi adalah DI Yogyakarta dan Aceh (2,7%), Sulawesi Selatan 2.6%, serta Kalimantan Timur sendiri memiliki prevalensi gangguaan jiwa berat sebesar (1,4%). (Riset Kesehatan Dasar, 2007 - 2013).

Menyikapi kebutuhan masyarakat saat ini yang menginginkan pelayanan prima kepada mereka tidak hanya yang berhubungan gangguan jiwa namun juga tentang konsep sehat jiwa maka Klinik Pelayanan dan Penelitian Keperawatan jiwa masyarakat (KP2KJM) hadir yang merupakan hasil temuan peneliti dari para dosen yang ada dilingkungan kampus Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur (UMKT), khususnya dari Departemen Jiwa, Program Studi Ilmu Keperawatan dan sebagai pemenang Hibah multi tahun dari Pengabdian kepada Masyarakat Kemenristekdikti Program Inovasi dan Kreatifitas Kampus (PPUPIK) dan menjalankan tugasnya didasarkan atas SK. Nomor. 266/II.3.AU/LPPM/2017.Klinik ini mempunyai visi dan misi yang akan dicapai. Tercapainya Kesehatan Jiwa Masyarakat Se-Kota Samarinda di Tahun 2022 adalah visi dari klinik penelitian dan keperawatan jiwa masyarakat. Sedangkan misinya adalah: 1) memberikan pelayanan keperawatan kesehatan jiwa; 2) meningkatkan kemampuan kader kesehatan jiwa; 3) Mengembangkan penelitian keperawatan kesehatan jiwa; dan 4) menjadi model pengembangan pelayanan keperawatan kesehatan jiwa. Dengan demikian, klinik mempunyai tugas yang wajib dicapai guna terwujudnya masyarakat sehat jiwa tidak hanya di Kalimantan Timur namun juga diIndonesia.

Dengan demikian untuk mewujudkan visi dan misi diatas maka KP2KJM berfokus dalam program jasa pelayanan kosultasi (Nambi, 2008), program pelatihan kader kesehatan jiwa masyarakat (KKJM) dalam rangka meningkatkan pengetahuan deteksi dini pada masyarakat tidak hanya kasus sehat, resiko maupun gangguan (Keliat, 2011; Rosina, 2015), program terapi modalitas keperawatan jiwa (Susana & Hendarsih, 2012), kunjungan rumah bagi klien dimasyarakat yang bertujuan untuk memantau kondisi klien yang dirawat oleh keluarga dirumah dan menentukan intervesi keperawatan selanjutnya (Keliat, 2011), serta pemeriksaan kesehatan umum bagi masyarakat.

Salah satu indikator penting dalam pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien dimana kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima (Kotler, 2007; Pohan, 2007). Dengan kata lain, kepuasan dianggap sebagai reaksi penerima layanan terhdap layanan yang disediakan (Leader, 2013). Kepuasan pasien penting karena menghasilkan partisipasi pasien dalam perawatan kesehatan (Otani et. 2009).Kepuasan adalah pemahaman umum pasien tentang kualitas layanan kesehatan yang diberikan (KabengeleMpinga, 2011). Hasil penelitian Indratno (2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien klinik di Spesialis Graha Amanah

mendapatkan hasil bahwa ketanggapan*(responsiveness*), keandalan *(reliability)*, keyakinan *(assurance)*, empati *(emphaty)* dan bukti fisik (*tangible)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraini dan Rohmani (2012) tentang Hubungan kepuasan pasien dengan minat pasien dalam pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan pada praktek dokter keluarga didapatkan hasil hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan dokter dengan kembalinya berkunjung pasien keKlinik Dokter Keluarga.

Demikian pula dengan penelitian oleh Widayanti, Lusiana dan Kusumawati (2018) dengan judul kepuasan pasien terhdap pelayanan kesehatan: Studi Deskriptif pada kKlinik UIN Sunan Ampel didapatkan hasil bahwa pasien yang berusia kurang 20 tahun, dan berjenis kelamin peremuan 73% menyatakan puas terhadap pelayanan petugas klinik, 87% puas terhadap dokter klinik, 82% puas lamanya waktu registrasi diklinik, 73% puas terhadap pelayanan apotik klinik dan 90% puas terhadap kebersihan klinik. Penelitian dengan judul Mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien diKlinik Terpadu politeknik Kesehatan Surakarta oleh Setyaningsih, Adriani dan Prihatini (2009) didapatkan hasil bahwa responden yang sangat puas terhadap pelayanan petugas 39,56%, cukup puas 58, 24% dan kurang puas 2,20%. Maka dari itu, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Penerima pelayanan akan puas apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Sehingga pemerintah melalui keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 menginstruksikan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat (Ratminto dan Winarsih, 2010).

Sehingga kepuasan pasien tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak klinik.Pelayanan yang bermutu adalah salah satu komponen penentu kepuasan pasien (Nursalam, 2011).Menurut Muninjaya (2011) ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu: 1)cepat tanggap *(responsiveness)*, 2)keandalan *(reliability)*,3)jaminan *(assurance)*, 4)empati *(emphaty)* dan 5)bukti fisik*(tangible)*.Berdasarkan uraian diatas maka tujuan penelitian adalah mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan diKlinik Pelayanan dan Penelitian Keperawatan Jiwa Masyarakat (KP2KJM) UMKT.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah *deskriptif*. Populasi penelitian ini adalah pasien yang berkunjung diKlinik Penelitian dan Pelayanan Keperawatan Jiwa Masyarakat (KP2KJM), UMKT selama tahun 2018. Tekhnik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* sebanyak 378 responden dengan kriteria inklusi pasien belum pernah mengisi kuisioner.Tekhnik pengambilan data dengan kuisioner meliputi dimensi RATER (*Relibility, Assurance, Tangible, Emphaty*, dan *Responsiveness)* yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan diKlinik setelah lulus uji etik di Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.Uji instrument dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas pada 30 responden. (*Cronbach alpha* = 0.83).Analisa data dilakukan dengan deskriptif univariat untuk melihat gambaran karateristik responden dan kepuasan pasien terhadap kualitas layanan di KP2KJM.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah (n=378)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Pria	181	47.88
Wanita	197	52.12
Usia		
12-25 tahun	86	22.75
26-45 tahun	132	34.92
46-65 tahun	160	42.33

Pendidikan		
Tidak sekolah	4	1.06
SD	9	2.38
SMP	32	8.47
SMA	179	47.35
Diploma	107	28.32
S1	47	12.43
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	57	15.08
Pegawai negeri sipil	87	23.02
Swasta	92	24.34
Guru/Dosen	8	2.12
Tidak bekerja	32	8.47
Ibu rumah tangga	102	26.98

Frekuensi Kunjungan		
1 kali	118	31.22
2 kali	151	39.95
> 2 kali	109	28.84
Sumber Informasi		
Keluarga	56	14.81
Kader Kesehatan Jiwa	128	33.86
Brosur	77	20.37
Sosmed	24	6.35
Teman/Tetangga	93	24.6

Tabel 2. Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Klinik Penelitian dan Pelayanan Keperawatan Jiwa Masyarakat (KP2KJM)

Dimensi Layanan	Sangat Puas		Cukup Puas		Kurang Puas	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
Reliability						
Prosedur pelayanan klinik jiwa tidak terbelit belit	296	78.31	81	21.43	1	0.26
Pelayanan, pemeriksaan dan terapi cepat dan tepat	154	40.74	221	58.47	3	0.79
Konsultasi dengan dokter dan konsuler jiwa jelas dan dimengerti	177	46.83	201	53.17	1	0.26
Responseveness						
Kesigapan dokter dan konsuler menangani keluhan pasien	172	45.50	206	54.50	2	0.53
Kemudahan pelayanan administrasi	195	51.59	183	48.41	0	0.00
Assurance						
Paseien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan diklinik jiwa	318	84.13	59	15.61	1	0.26
Kewajaran biaya klinik jiwa	331	87.57	45	11.90	2	0.53
Percaya dokter dan konsuler dapat menangani keluhan pasien dengan tepat	247	65.34	128	33.86	3	0.79
Empathy						
Pemberian pelayanan kepada semua pasien tanpa pilih-pilih	367	97.09	11	2.91	0	0.00

Kemampuan dan kemauan petugas dalam berkomunikasi	309	81.75	67	17.72	2	0.53
Tangibles						
Penampilan fisik gedung	353	93.39	25	6.61	0	0.00
Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan	321	84.92	57	15.08	0	0.00
Kebersihan toilet	89	23.54	288	76.19	1	0.26
Penampilan petugas	188	49.74	190	50.26	0	0.00

Pembahasan

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini terbanyak adalah wanita 52.12% berusia 46-65 tahun 42.33 dengan pendidikan terakhir adalah SMA 47.35%. 26.98% pekerjaan adalah ibu rumah tangga, frekuensi kunjungan tertinggi keklinik jiwa 2 kali 39.95% dan sumber informasi tentang klinik jiwa didapatkan dari kader kesehatan jiwa 33.86%.

Menurut Jacobalis (2000), umur dan jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi konsumen terhadap pelayanan kesehatan. Responden terbanyak dalam penelitian ini termasuk pada kelompok usia lansia (Depkes RI, 2009). Semakin tua umur seseorang maka memerlukan perhatian yang berbeda dibandingkan umur yang lebih muda (Maksum, dkk, 2013).Begitupun saat memperoleh pelayanan kesehatan pasien lebih tua akan menuntut pelayanan yang ramah, cepat dan perhatian yang lebih baik. Tingkat pendidikan responden sebagian besar adalah Sekolah Menengah Atas/sederajat dan bekerja sebagai ibu rumah tangga. Menurut Jacobalis (2000) seseorang yang bekerja tingkat pendidikan menengah berpengaruh terhadap wawasan dan pola pemanfaatan pola pelayanan kesehatan dan mempengaruhi pengetahuan, sikap dan perilaku responden terhadap kesehatan dan kebutuhan serta keinginan akan pelayanan kesehatan yang bermutu. Dalam penelitian ini kader kesehatan jiwa sangat berperan dalam memberikan informasi kepada masyarakat bahwa saat ini sudah tersedianya pelayanan kesehatan jiwa dilingkungan kampus.Salah satu peran kader kesehatan jiwa adalah meningkatkan, memelihara dam mempertahankan kesehatan jiwa masyarkata (Keliat, 2011). Sehingga kader kesehatan jiwa merupakan ujung tombak untuk penanganan dan tindaklanjut masalah kejiwaan yang ada dilingkungan.Dengan demikian, peran kader kesehatan jiwa sebagai *promoting* dimasyarakat sebagian besar frekuensi kunjungan responden keklinik jiwa 2 kali.

Reliability

Hasil dari dimensi pelayanan *Reliability*, pasien menyatakan sangat puas (78.31%) pada prosedur pelayanan klinik jiwa yang tidak terbelit belit; pelayanan, pemeriksaan, dan terapi cepat dan tepat 58.74%. 53.7% pasien cukup puas konsultasi dengan dokter dan konsuler jiwa yang jelas dan dimengerti. Menurut Keandalan mengacu pada kemampuan penyedia untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat.Menurut Andaleeb et al (2007) keandalanmengacu pada kemampuan penyedia untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat.Persepsi keandalan juga dilemahkan ketika dokter tidak memberikan pengobatan yang benar pertama kali.. Mengingat driver reliabilitas ini, kami merasa bahwa semakin dapat diandalkan penyedia layanan kesehatan, semakin besar kepuasan

pasien.dan perawat membayangkan semakin besar responsif penyedia layanan kesehatan, semakin besar kepuasan pasien, penyedia layanan kesehatan semakin besar kepuasaan pasien.

Responseveness

Hasil dari dimensi layanan *Responseveness* dapat diketahui bahwa responden cukup puas (54.50%) terhadap kesigapan dokter dan konsuler menangani pasien dan sebesar 51.59% responden sangat puas terhadap kemudahan pelayanan administrasi. Menurut Tjiptono (2005) unsur utama dalam memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan adalah kecepatan dalam memberikan pelayanan dan ketepatan waktu yang digunakan untuk melayani pasien termasuk menangani masalah pasien. Hal tersebut akan berkaitan dengan perwujudan keinginan konsumen atau pelanggan yang mendapatkan kemudahan dalam pengurusan administrasi yang cepat dengan kata lain tanpa hambatan yang dibuat-buat. Menurut Nurjannah (2001) dalam memberikan pelayanan petugas sebainya menggunakan waktu sebaik-baiknya yaitu tidak terlalu lam dan tidak terlalu cepat. Pemeriksaan atau pelayanan yang terlalu lama mengakibatkan pasien bosan/jenuh dan menganggap pertugas tidak professional.

Assurance

Hasil dari dimensi layanan *Assurance* didapatkan 84.13% pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan diklinik jiwa; 87.57% pasien sangat puas dengan kewajaran biaya klinik jiwa; dan sangat puas percaya dengan dokter, konsuler dapat menangani keluhan dengan tepat (65.34%).Menurut Andaleeb et al (2007) mengemukakan bahwa pengetahuan, ketrampilan dan kesopanan dari para dokter dan perawat dapat memberikan rasa kepastian bahwa mereka memiliki kepentingan terbaik, dalam pikiran pasien bahwa mereka akan memberikan layanan dengan integritas, keadilan dan kebaikan. Dalam sistem perawatan kesehatan, jaminan diwujudkan dalam penyedia layanan yang dengan benar menafsirkan laporan laboratorium, mendiagnosis penyakit secara kompeten, memberikan penjelasan yang tepat untuk pertanyaan, dan menghasilkan rasa aman (Zeithaml & Bitner, 2000).Perawat juga memainkan peran penting dalam memberikan dukungan tambahan untuk perasaan pasien dengan dilatih dengan baik dan dengan memenuhi kebutuhan mereka secara penuh

Emphaty

Hasil dari dimensi pelayanan *Emphaty* adalah sebanyak 97.09% pasien sangat puas terhadap pemberian pelayanan yang diberikan kepada pasien tanpa pilih-pilih; 81.75% sangat puas terhadap kemampuan dan kemauan petugas dalam berkomunikasi. Empati dan pemahaman penyedia layanan kesehatan tentang masalah dan kebutuhan pasien dapat sangat mempengaruhi kepuasan pasien.Pasien menginginkan dokter untuk penuh perhatian dan pengertian terhadap mereka.Demikian pula pasien mengharapkan perawat untuk memberikan perawatan pribadi dan dukungan mental kepada mereka.Ini mencerminkan empati penyedia layanan.Kami berpendapat bahwa semakin banyak empati yang diterima dari penyedia layanan, semakin besar kepuasan pasien.

Tangible

93.39% pasien sangat puas terhadap penampilan fisik gedung; kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan klinik (84.92%); pasien cukup puas dengan kebersihan toilet (76.19%) dan penampilan petugas (50.26%). Bukti fisik bahwa klinikakan memberikan layanan yang memuaskan sangat penting untuk penilaian kepuasan pasien. Secara umum, penampilan yang baik (berwujud) dari fasilitas fisik, peralatan, personel dan bahan tertulis menciptakan kesan positif.Penampilanklinik jiwa yang bersih dan terorganisir, stafnya, bangunannya, toilet, peralatan, bangsal dan tempat tidur dapat memengaruhi kesan pasien tentang

klinik jiwa.Bukti fisik bahwa klinikakan memberikan layanan yang memuaskan sangat penting untuk penilaian kepuasan pasien. Secara umum, penampilan yang baik (berwujud) dari fasilitas fisik, peralatan, personel dan bahan tertulis menciptakan kesan positif (Putratanti, 2016).Penampilanklien jiwa yang bersih dan terorganisir, stafnya, bangunannya, toilet, dan peralatan akan mempengaruhi kesan pasien terhadap klinik. Penampilan fisik (tangibilitas) dari fasilitas layanan kesehatan dan penyedia layanan, semakin besar pula kepuasan pasien.

Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di klinik.Dimensi*reliability* sangat puas 78.31% pada prosedur pelayanan yang tidak berbelit belit.Dimensi *responseveness* responden sangat puas 51.59% terhadap kemudadahan pelayanan administrasi. Pada dimensi layanan assurance semua variable responden menilai sangat puas 84.13% terhadap keamanan dan kenyamanan, 87.57% sangat puas terhadap biaya klinik jiwa dan 65.34% sangat puas terhadap kepercayaan kepada dokter atau konsuler. Pada dimensi *emphaty* terhadap pemberian layanan sangat puas 97.09% dan 81.75% terhadap kemampuan dan kemauan petugas dalam berkomunikasi. Di demensi *tangibles*, 93.39% menyatakan sangat puas terhadap penampilan fisik gedung serta kerapihan & kebersihan 84.92%.Masih adan beberapa variable dari dimensi layanan dimana responden memberikan penilaian hanya cukup puas.Dengan demikian saran untuk klinik jiwa berdasarkan hasil penelitian ini diharapkam Klinik keperawatan jiwa meningkatkan pelayanan dengan menempatkan jumlah petugas kebersihan diklinik yang siap serta refleksi keilmuan untuk pelatihan komunikasi terapeutik.

Ucapan Terima Kasih

Tim Program PPUPIK Klinik Penelitian dan Pelayanan Keperawatan Jiwa Masyarakat (KP2KJM), Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur melalui Hibah Pengabdian kepada Masyarakat Ristekdikti Tahun 2017-2018.

Daftar Pustaka

Andaleeb SS, Siddique N, Khandakar. (2007). Patient satisfaction with health services in Bangladesh.*Health Policy and Palnning*; 22:263-273.

Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan (2007). *Riset Kesehatan Dasar 2007*.Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.

Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan (2013).*Riset Kesehatan Dasar 2013*.Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.

Fortnash, KM, Worret PAH. (2004). *Psychiatric Mental Health Nursing , 3rd Edition.* USA: Mosby

Indratno, OD. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Psien di Klinik Spesialis Graha Amanah Klaten* (Tesis). Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Jacobalis, S. (2000). Kumpulan Tulisan terpilih tentang Rumah Sakit Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional. Jakarta: ID

KabengeleMpinga E. (2011). Patient Satisfaction Studies and the Monitoring of the Right to Health: Some Thoughts Based on a Review of the Literature. *Glob J Health Sci;* 3 (1): 64-69.

Keliat, BA. (2011). *Manajemen Keperawatan Psikososial & Kader Kesehatan Jiwa CMHN (Intermediate Course).* Jakarta: EGC

Keliat, BA, Akemat, Susanti, H. (2011). *Keperawatan Kesehatan Jiwa Komunitas CMHN (Basic Course)*.

Jakarta. EGC.
Kessler RC, et al. (2005). Lifetime prevalence and age-of-onset distribution of DSM-IV disorders in the National Cormobidity Survey Replication.*Arch Gen Psychiatry,* 62: 593-602.
Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran, Jilid 2*. New Jersey: PT. Indeks.
Leeder S. (2013). A patient-centered approach to health service delivery: improving health outcomes for people with chronic illness. *BMC Health Serv Re*s. 13(251); 1-11
Pohan, Imbalo. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan:Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan.* Jakarta: EGC
Maksum W, Maidin A, Anggraini R. (2013). *Gambaran tentang mutu pelayanan dokter berdasarkan persepsi pasien diInstalasi rawat jalan RS. UNHAS Kota Makasar*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin, Makasar.
Muninjaya, Gde AA. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.* Jakarta: EGC
Nambi, S (2008).*Psychiatry for nurses*. New Delhi. Jaypee Brothers
Nova, Rahadi F. (2010). *Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit PKU Muhammdiyah Surakarta* (Skripsi).
Nurjannah, Intansari. (2001). *Hubungan terapeutik Perawat dan Klien, Kualitas Pribadi sebagai sarana.* Program Studi Keperawatan Fakultas Kedokteran, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
Nursalam. (2011). *Proses dan Dokumentasi Keperawatan, Konsep dan Praktek*. Jakarta: Salemba Medika.
Otani K, Waterman B, Faulkner KM, Boslaugh S, Burroughs TE, Dunagan CW. (2009). Patient Satisfaction: focusing on "excellent". *J Healthcare Manage*; 54(2): 93-103.
Putratanti A. (2016). Analisis kepuasnaan pasien terhadap kualitas pelayanan perawatan gigi diklinik gigi My Dental Care Surabaya. Jurnal Penelitian Kesehatan Suara. Forikes: VII; 201-207.
Ratminto, Winarsih, AS. (2010). *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarata: Pustaka Pelajar.
Setyaningsih, Wiwik, Adriani, Rita Benya, Prihatini E. (2009). Mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Klinik Terpadu Politekni Kesehatan Surakarta.
Susana, S.A., Hendarsih, S (2012). *Terapi modalitas keperawatan kesehatan jiwa.* Jakarta; EGC
Tjiptono. F. (2005). *Strategi Pemasaran, Edisi kedua.* Yogyakarta: Andi Offset.
Varcarolis EM, Carson VB, Shoemaker NC.(2006). *Foundations of Psychiatric Mental Health Nursing, 5th Edition*. USA: Saunders Elsevier.
Widayanti, LP, Lusiana N, Kusumawati E. (2018). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan: Studi Deskriptif pada Klinik UIN Sunan Ampel. *Journal of Health and Prevention*, 2(1)
Yosep, I. (2013). *Keperawatan Jiwa*. Bandung: PT Refika Aditama
Zeithami, V. A., Bitner. (2000). *Service Marketing 2nd edition: Integrating Customer Focus.* New York: McGraw-Hill Inc.