

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT CUT MUTIA KABUPATEN ACEH UTARA

T.SUDIAN¹

¹*Mahasiswa Prodi S1 Kesehatan Masyarakat STIKES U'Budiyah*

Inti sari

Keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Oleh sebab itu, manajemen suatu pelayanan kesehatan perlu menganalisis sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan. Seiring dengan banyaknya pelayanan kesehatan yang telah berdiri dan memberikan berbagai macam alternatif kepada konsumennya, untuk memilih sesuai dengan harapan yang menyebabkan persaingan yang ketat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. Penelitian ini bersifat analitik dengan populasi adalah seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara dari Januari sampai dengan November tahun 2011. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel tanpa menggunakan kriteria tertentu atau sampel seadanya yang berjumlah 60 orang. Data dikumpulkan dari tanggal 02 sampai dengan 04 Januari 2012 dengan menggunakan kuesioner selanjutnya dianalisa secara univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara komunikasi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara ($p=0,040$), ada hubungan yang bermakna antara sikap petugas dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara ($p=0,000$), dan ada hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara ($p=0,000$). Akhirnya diharapkan bagi Institusi pendidikan dapat dijadikan sebagai bahan tinjauan keilmuan di bidang manajemen keperawatan khususnya tentang hubungan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, mutu pelayanan kesehatan

Daftar Bacaan : 15 buah (2007-2011)

PENDAHULUAN

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing usaha Indonesia di sektor kesehatan. Hal ini tidak ringan karena peningkatan mutu tersebut bukan hanya untuk Rumah Sakit saja tetapi berlaku untuk semua tingkatan pelayanan kesehatan mulai dari Puskesmas Pembantu dan Puskesmas, baik di fasilitas pemerintahan maupun swasta (Azwar, 2009).

Perkembangan terakhir menunjukkan bahwa masyarakat

pengguna pelayanan kesehatan pemerintah dan swasta semakin menuntut pelayanan yang bermutu. Tak dapat dipungkiri bahwa kini pasien semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan dan menuntut keamanannya (Efendi, 2009).

Berbagai fakta menunjukkan adanya masalah serius dalam mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Hal ini disebabkan karena belum adanya sistem pengendali mutu yang terbaik yang dapat diterapkan. Pemahaman secara lebih mendalam tentang *good governance* merupakan salah satu upaya terhadap perwujudan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu (Azwar, 2009).

Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka diharapkan menjadi masukan bagi organisasi pelayanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan pasien (Pohan, 2007).

Keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Oleh sebab itu, manajemen suatu pelayanan kesehatan perlu menganalisis sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan. Seiring dengan banyaknya pelayanan kesehatan yang telah berdiri dan memberikan berbagai macam alternatif kepada konsumennya, untuk memilih sesuai dengan harapan yang menyebabkan persaingan yang ketat.

Berdasarkan profil Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Utara dari Januari sampai November tahun 2011 diketahui bahwa jumlah semua pengunjung adalah 334.000 orang. Jumlah pasien rawat jalan sebanyak 129.451 orang, pasien rawat inap sebanyak 11.806 orang, pasien baru yaitu 47.685 orang, pasien lama yaitu sebanyak 82.363 orang (Rumah Sakit Cut Mutia, 2011).

Berdasarkan hasil survei awal yang peneliti lakukan di RS Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara diketahui bahwa pasien yang berobat rawan jalan kurang mendapat

pelayanan yang baik dikarenakan sikap petugas yang tidak ramah terhadap pasien dan juga empati petugas yang kurang efektif sehingga pasien kurang puas dan bisa memperngaruhi mutu pelayanan di Rumah Sakit tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “hubungan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara.

Tujuan Penelitian

Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara

Tujuan Khusus

- a. Mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan mutu pelayanan di tinjau dari komunikasi.
- b. Mengetahui hubungan karakteristik dengan mutu pelayanan di tinjau dari sikap petugas.
- c. Mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan mutu pelayanan di tinjau dari empati.

Manfaat Penelitian

1. Untuk memberikan masukan kepada pimpinan rumah sakit tentang hubungan kepuasan

pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dimana terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi, empati, sikap petugas dengan kepuasan pasien sehingga nantinya dapat dilakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang lebih maksimal.

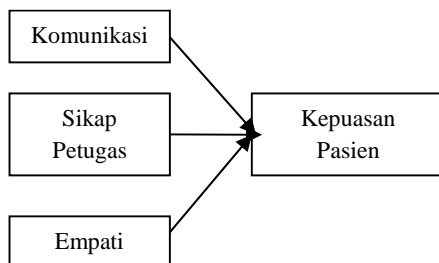
2. Institusi pendidikan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes), sebagai bahan tinjauan keilmuan di bidang manajemen keperawatan khususnya tentang hubungan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara.
3. Untuk peneliti lain agar menjadi acuan atau referensi dalam melakukan pengembangan penelitian ini selanjutnya.

METODOLOGI

Desain Penelitian

Penelitian bersifat analitik untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Besar.

Variabel Independen Variabel Dependen



Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua yaitu variabel independen meliputi komunikasi,

sikap petugas, dan empati dan variabel dependen kepuasan pasien.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam Penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara dari Januari sampai dengan November tahun 2011.

2. Sampel

Dalam Penelitian ini sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel tanpa menggunakan kriteria tertentu atau sampel seadanya yang berjumlah 60 orang.

Adapun kriteria sampel sebagai berikut:

- a. Bersedia menjadi responden
- b. Bisa membaca dan menulis
- c. Minimal 2 kali yang berkunjung ke rumah sakit

Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 02 sampai dengan 04 Januari 2012 di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara

Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Cut Mutia Aceh Utara

2. Data Sekunder

Yaitu data gambaran umum Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara

Pengolahan Data

Teknik pengolahan data dilakukan melalui suatu proses dengan tahapan, adapun tahapan tersebut adalah :

1. *Editing* data (memeriksa) yaitu dilakukan setelah semua data terkumpul melalui pengecekan daftar isian. Tahap ini bertujuan untuk memeriksa kelengkapan isian data.
2. *Coding* data (memberikan kode) yaitu memberi tanda kode terhadap check list yang telah diisi dengan tujuan untuk mempermudah proses pengolahan data selanjutnya.
3. *Transferring* adalah memasukkan data dalam sistem komputerisasi
4. *Tabulasi* data adalah melakukan klarifikasi data yaitu mengelompokkan data variabel masing-masing berdasarkan kuisioner untuk dimasukkan ke dalam tabel.

Analisa Data

Analisa data dilakukan dengan secara manual dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi pada masing-masing variabel Penelitian. Analisa data yang dilakukan adalah :

1. Analisa Univariat

Dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi masing-masing variabel penelitian. Selanjutnya Data dianalisa dengan menggunakan *statistic deskriptif* dengan menggunakan rumus:

2. Analisa Bivariat

Yaitu untuk mengetahui data dalam bentuk tabel silang (*crosstab*) dengan melihat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen,

menggunakan uji statistik chi-square (χ^2). Dengan batas kemaknaan ($\alpha=0,05$) atau *Confident Interval* (CI) = 95% diolah dengan komputer menggunakan program Statistical Program for Social Science Data masing-masing sub variabel di masukkan kedalam tabel contingency kemudian tabel *contingency* tersebut dianalisa untuk membandikan antara nilai p value nilai alpha (0,05), dengan ketentuan:

- 1) H_0 di tolak : Jika p value $> 0,05$, artinya tidak ada hubungan variabel independen dengan variabel dependen.
- 2) H_0 di terima : Jika p Value $< 0,05$ artinya ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil peneliti yang di lakukan mulai tanggal 02 sampai dengan 04 Januari 2012 dengan judul Hubungan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Aceh Utara dengan jumlah responden 60 orang.

Tabel 5.7
Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2011

No	Kepuasan Pasien	f	%
1	Puas	35	58,3
2	Kurang Puas	25	41,7
	Total	60	100

Tabel 5.7 diatas dapat dilihat dari 60 responden di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara berada pada kategori puas yaitu 35 (58,3%) responden.

Tabel 5.8
Distribusi Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Tinjau Dari Komunikasi di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2011

No	Komunikasi	f	%
1	Efektif	39	65,0
2	Kurang Efektif	21	35,0
Total		60	100

Tabel 5.8 diatas dapat dilihat dari 60 responden yang ada di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara berkomunikasi secara efektif yaitu 39 (65,0%) responden.

Tabel 5.9
Distribusi Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Tinjau Dari Sikap Petugas di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2011

No	Sikap Petugas	F	%
1	Positif	40	66,7
2	Negatif	20	33,3
Total		60	100

Sumber : Data primer (diolah tahun 2011)

Tabel 5.9 diatas dapat dilihat dari 60 responden yang mempunyai sikap petugas positif yaitu sebanyak 40 orang (66,7%) di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara.

Tabel 5.10
Distribusi Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Tinjau Dari Empati di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2011

No	Empati	f	%
Empati		42	70
Kurang Empati		18	30
Total		60	100

Tabel 5.10 diatas dapat dilihat dari 60 responden yang mempunyai empati yaitu sebanyak 42 orang (70%) di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara.

Tabel 5.11
Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Ditinjau dari Komunikasi Di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2011

No	Komunikasi	Kepuasan Pasien				Jlh	%	P value
		Puas n	Puas %	Kurang Puas n	Kurang Puas %			
1	Efektif	2	69,	1	30,	39	10	0,040
2	Kurang Efektif	7	2	2	8	21	0	
Total		8	38,	1	61,		10	
		1	3	3	9		0	
Total		3	58,	2	41,	60	10	
		5	3	5	7		0	

Tabel 5.11 diatas diketahui bahwa dari 39 responden yang berkomunikasi secara efektif terdapat 27 orang (69,2%) responden mengalami kepuasan dan dari 21 responden yang berkomunikasi

kurang efektif ternyata 13 orang (61,9%) kurang puas terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara.

Selanjutnya dilakukan uji statistik dengan uji Chi-Square pada tingkat kepercayaan 95% (df 0,05) menghasilkan nilai $p=0,040$, artinya ada hubungan yang bermakna antara komunikasi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara, $p<0,05$.

Tabel 5.12

Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Ditinjau dari Sikap Petugas Di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2011

No	Sikap Petugas	Kepuasan Pasien				Jlh	%	P value
		Puas n	%	Kurang Puas n	%			
1	Positif	3	80,	8	20,	40	10	0,00
2	Negatif	2	0	1	0	20	0	0
		3	15,	7	85,		10	
			0		0		0	
	Total	3	58,	2	41,	60	10	
		5	3	5	7		0	

Sumber : Data primer (diolah tahun 2011)

Tabel 5.12 diatas diketahui bahwa dari 40 responden yang mempunyai sikap petugas positif terdapat 32 orang (80,0%) responden mengalami kepuasan dan dari 20 responden yang mempunyai sikap petugas yang negatif ternyata 17 orang (85,0%) pasien kurang puas terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. Selanjutnya dilakukan uji statistik dengan uji Chi-Square pada

tingkat kepercayaan 95% (df 0,05) menghasilkan nilai $p=0,000$, artinya ada hubungan yang bermakna antara sikap petugas dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara, $p<0,05$

Tabel 5.13

Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Ditinjau dari Empati Di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2011

No	Empati	Kepuasan Pasien				Jumlah	%	P value
		Puas n	%	Kurang Puas n	%			
1	Empati	3	78,	9	21,	42	10	0,00
2	Kurang Empati	3	6	1	4	18	0	0
		2	11,	6	88,		10	
			1		9		0	
	Total	3	58,	2	41,	60	10	
		5	3	5	7		0	

Sumber : Data primer (diolah tahun 2011)

Tabel 5.13 diatas diketahui bahwa dari 42 responden yang mempunyai empati baik terdapat 33 orang (78,6%) responden mengalami kepuasan dan dari 18 responden yang empati kurang ternyata 16 orang (88,9%) pasien kurang puas terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara.

Selanjutnya dilakukan uji statistik dengan uji Chi-Square pada tingkat kepercayaan 95% (df 0,05) menghasilkan nilai $p=0,000$, artinya ada hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara, $p<0,05$.

PEMBAHASAN

Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan ditinjau Dari Komunikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 39 responden yang berkomunikasi secara efektif terdapat 27 orang (69,2%) responden mengalami kepuasan dan dari 21 responden yang berkomunikasi kurang efektif ternyata 13 orang (61,9%) kurang puas terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. Selanjutnya dilakukan uji statistik dengan uji Chi-Square pada tingkat kepercayaan 95% (df 0,05) menghasilkan nilai $p=0,040$, artinya ada hubungan yang bermakna antara komunikasi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara.

Nursalam (2007) menyatakan, Komunikasi merupakan proses kompleks yang melibatkan perilaku dan memungkinkan individu untuk berhubungan dengan orang lain dan dunia sekitarnya. Komunikasi juga merupakan suatu seni untuk dapat menyusun dan menghantarkan suatu pesan dengan cara yang mudah sehingga orang lain dapat mengerti dan menerima maksud dan tujuan pemberi pesan. Komunikasi terjadi pada tiga tingkatan yaitu intrapersonal, interpersonal dan publik. Komunikasi ini difokuskan pada komunikasi interpersonal yang terapeutik. Komunikasi interpersonal adalah interaksi yang terjadi antara sedikitnya dua orang atau dalam kelompok kecil, terutama dalam keperawatan. Komunikasi interpersonal yang sehat memungkinkan penyelesaian masalah, berbagai ide, pengambilan

keputusan, dan pertumbuhan personal.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Anna (2009) menyimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Jawa Tengah dengan nilai p value adalah 0,005.

Menurut asumsi peneliti mayoritas pasien bisa berkomunikasi sehingga petugas melayani dengan baik, dan pasien pun mengalami kepuasan. Dengan berkomunikasi yang efektif sehingga pasien mudah menanyakan tentang penyakitnya dan membuat pasien tersebut merasa puas. Komunikasi ada hubungannya dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Aceh Utara.

2. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan ditinjau Dari Sikap Petugas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 40 responden yang mempunyai sikap petugas positif terdapat 32 orang (80,0%) responden mengalami kepuasan dan dari 20 responden yang mempunyai sikap petugas yang negatif ternyata 17 orang (85,0%) pasien kurang puas terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. Selanjutnya dilakukan uji statistik dengan uji Chi-Square pada tingkat kepercayaan 95% (df 0,05) menghasilkan nilai $p=0,000$, artinya ada hubungan yang bermakna antara sikap petugas

dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara.

Menurut Notoatmodjo (2007) sikap adalah reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau obyek. Manifestasi sikap tidak dapat langsung dilihat, tetapi hanya dapat ditafsirkan terlebih dahulu dari perilaku yang tertutup. Sikap secara nyata menunjukkan konotasi adanya kesesuaian reaksi terhadap stimulus tertentu yang dalam kehidupan sehari-hari merupakan reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus sosial. Sikap itu merupakan kesiapan atau kesediaan untuk bertindak dan bukan merupakan pelaksanaan motif tertentu.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wike (2009) menyimpulkan bahwa ada hubungan antara sikap petugas dengan pasien di ruang rawat inap RSUD Tugurejo Semarang dengan nilai p value adalah 0,012.

Menurut asumsi peneliti mayoritas pasien mempunyai sikap positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Cut Mutia Aceh Utara. Hal ini disebabkan oleh pasien yang selalu menganggap perawat sangat memperdulikan pasien pada saat berobat sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan diberikan tersebut.

Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan ditinjau Dari Empati

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 42 responden yang mempunyai empati

baik terdapat 33 orang (78,6%) responden mengalami kepuasan dan dari 18 responden yang empati kurang ternyata 16 orang (88,9%) pasien kurang puas terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. Selanjutnya dilakukan uji statistik dengan uji Chi-Square pada tingkat kepercayaan 95% (df 0,05) menghasilkan nilai $p=0,000$, artinya ada hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara.

Menurut Halim (2007) petugas harus merasa empati terhadap pasien, sehingga pasien merasa puas. Adapun pengaruh sifat empati menunjang pelayanan penunjang medik harus dapat menjalankan fungsinya untuk memuaskan pasien, memuaskan dokter yang juga merupakan konsumen, memberi pelayanan yang mampu bersaing dengan pasien lain, mampu memberikan harga yang kompetitif dan dapat meminimalkan gangguan dan kesehatan pelayanan yang merugikan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pasinringi (2009) menyimpulkan bahwa ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. M Haulussy Ambon.

Menurut asumsi peneliti mayoritas responden di Rumah Sakit Cut Mutia mempunyai empati yang baik terhadap kepuasan pasien sehingga pasien senang berobat ke rumah sakit tersebut dikarenakan pelakayng bagus dari perawat.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari uraian di atas dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Ada hubungan yang bermakna antara komunikasi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara ($p=0,040$)
2. Ada hubungan yang bermakna antara sikap petugas dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara ($p=0,000$)
3. Ada hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara ($p=0,000$)

A. Saran

1. Diharapkan kepada pimpinan rumah sakit tentang hubungan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dimana terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi, sikap petugas, empati, dengan kepuasan pasien sehingga nantinya dapat dilakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang lebih maksimal.
2. Diharapkan bagi Institusi pendidikan, sebagai bahan tinjauan keilmuan di bidang manajemen keperawatan khususnya tentang hubungan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Anna, (2009). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Soeradji Tirtonegoro*. Klaten Jawa Tengah
- Assaf, (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional*. Buku Kedokteran EGC. Jakarta
- Azwar. A., (2009). *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Ketiga. Bina Rupa Aksara. Jakarta,
- Depkes RI, (2008). *Implikasi Pelayanan Kesehatan*. Depkes RI. Jakarta
- Efendi F, (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktek Dalam Keperawatan*. Salemba Medika. Jakarta
- Kotler., (2010). *Manajemen Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama,
- Laksono, (2006). *Aspek Strategi Manajemen Rumah Sakit Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar*. Penerbit ANDI. Yogyakarta
- Notoatmodjo, (2007). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Rhineka Cipta. Jakarta
- Nursalam, (2007). *Metode Penelitian Kesehatan*. Rhineka Cipta. Jakarta

- Pasinringi (2009). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Dr. M Haulussy*. Ambon
- Potter.Perry, (2010). *Fundamental Keperawatan*. Salemba Medika, Jakarta
- Pohan, (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Buku Kedokteran EGC. Jakarta
- Rumah Sakit Cut Mutia, (2011), *Laporan Bulanan Rumah Sakit Umum Daerah Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara*
- Unicef, (2010). *Pedoman hidup Sehat*, Unicef. Jakarta
- Wike (2009). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Tugurejo*. Semarang.