

## Hubungan Kualitas Pelayanan *Home Care* Dengan Kepuasan Pasien

The Relationship Between *Home Care Service Quality* And Patient Satisfaction

Novia Rizana<sup>1</sup>, Liza Wahyuni<sup>1\*</sup>, Sarah Nadiya<sup>1</sup>, Rita Zahara<sup>1</sup>, Cut Elfira<sup>1</sup>

<sup>1</sup> STIKes Muhammadiyah Lhokseumawe

Corresponding Author:

Email: [lizawahyuni2@gmail.com](mailto:lizawahyuni2@gmail.com)

### ABSTRAK

Pelayanan *home care* pelayanan kesehatan yang dilakukan ditempat tinggal mereka untuk meningkatkan dan mempertahankan kesehatan keluarga. *Home care* mengutamakan pemenuhan kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan kesehatan yang berkualitas tanpa melanggar kode etik dan standar mutu pelayanan profesi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan *home care* dengan kepuasan pasien. Jenis penelitian ini analitik dengan metode *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah 105 pasien yang menggunakan pelayanan *home care* di wilayah kerja puskesmas peusangan kabupaten bireuen dengan menggunakan teknik *total sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner *The Patient Satisfacation Questionnaire Short Form (PSQ-18)* dan kuesioner kualitas pelayanan *home care*. Hasil penelitian didapatkan kualitas pelayanan *home care* dengan kategori baik sebanyak (66.7%) dan kepuasan pasien pada kategori puas sebanyak (58.1%). Hasil uji statistik didapatkan nilai  $p\_value = 0.007$  artinya terdapat hubungan kualitas pelayanan *home care* dengan kepuasan pasien. Disarankan kepada pelayanan kesehatan sebagai pihak yang menyediakan pelayanan *home care*, agar meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga membantu pasien mendapatkan kembali kesehatannya secara optimal melalui pelayanan *home care* yang diberikan oleh perawat.

**Kata kunci** : *Home Care*, Kepuasan Pasien, Pelayanan

### ABSTRACT

*Home care* services are health services carried out at their residence to improve and maintain family health. *Home care* prioritizes fulfilling patient satisfaction through the quality of quality health services without violating the code of ethics and professional service quality standards. The purpose of this study is to determine the relationship between the quality of *home care* services and patient satisfaction. This type of research is analytical with a *cross sectional* method. The sample in this study is 105 patients who use *home care* services in the working area of the Peusangan Health Center in Bireuen Regency using *the total sampling* technique. Data collection was carried out using *The Patient Satisfacation Questionnaire Short Form (PSQ-18)* questionnaire and home care service quality questionnaire. The results of the study were obtained from the quality of *home care services* with a good category (66.7%) and patient satisfaction in the satisfied category as much as 58.1%. The results of the statistical test obtained a value of  $p\_value = 0.007$ , meaning that there is a relationship between the quality of *home care* services and patient satisfaction. It is recommended to health services as a party providing *home care* services, in order to increase patient

satisfaction by providing quality services so as to help patients regain their health optimally through *home care* services provided by nurses.

**Kata kunci** : *Home Care*, Patient Satisfaction, Services

## PENDAHULUAN

Masyarakat di Indonesia sekarang mempunyai kebutuhan kesehatan yang meningkat, dibutuhkan pelayanan yang tidak hanya datang dari pemerintah melalui puskesmas atau rumah sakit saja. Meningkatnya penyakit kronis dan paling banyak pada populasi lansia yang membutuhkan perawatan rutin dan jangka panjang menjadi sesuai bila perawatan berbasis *home care*, sehingga *home care* ini bisa dijalankan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat Indonesia baik masyarakat kelas ekonomi bawah maupun masyarakat ekonomi kelas atas (P Markkanen, 2019; A Lang, 2020).

Pelayanan *home care* adalah pelayanan keperawatan yang dilakukan secara mandiri atau kelompok kepada pasien, dilakukan secara berkala dan komprehensif yang bertujuan agar pasien mendapatkan kualitas hidup yang lebih baik. Dalam dunia usaha yang semakin kompetitif, setiap orang harus memiliki kreativitas dan inovasi dalam menangkap peluang usaha termasuk dalam praktik mandiri perawat *home care* yang berkualitas (Sutrisno, 2022).

Jasa kesehatan termasuk pelayanan *home care* adalah memberikan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas, lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan pasien tentang mutu pelayanan yang diterimanya. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan pasien akan membandingkan jasa yang dialaminya dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami berada dibawah jasa yang diharapkan, pasien tidak berminat lagi pada penyedia pelayanan kesehatan. Jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan menggunakan penyedia pelayanan kesehatan itu lagi (Supranto, 2019).

Kebutuhan pelayanan bagi penduduk yang kurang terpenuhi dapat mengubah persepsi masyarakat yang dulunya dari *hospital oriented* bergeser ke *home oriented*. Hal itu didukung dari hasil analisis di peroleh hasil : 97,7% menyatakan perlu dikembangkan pelayanan kesehatan di rumah (*home care*), 87,3% mengatakan bahwa perlu standarisasi tenaga, sarana dan pelayanan, serta 91,9% mengatakan pengelola keperawatan kesehatan di rumah memerlukan izin operasional (Riskedas, 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien dan keluarga pasien merasa sangat puas dengan layanan *home care* karena memberikan kenyamanan dan terpenuhinya kebutuhan pasien. Selain itu, tenaga kesehatan yang bekerja di bidang *home care* merasa terhubung dan bermanfaat dalam memberikan perawatan yang personal dan terfokus pada pasien. Namun, penelitian juga mengidentifikasi beberapa tantangan dalam layanan *home care*, seperti koordinasi antara tenaga kesehatan dan keluarga, serta aksesibilitas dan kualitas layanan *home care*. Oleh karena itu, diperlukan dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak, seperti keluarga pasien, masyarakat, dan pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan *home care* dan memastikan pasien menerima perawatan yang terbaik di rumah (Pamungkas, 2023).

Pelayanan kesehatan *home care* ini dianggap sangat efektif dan efisien, karena bisa memberikan kesempatan pada anggota rumah tangga lainnya untuk tetap bisa melaksanakan tugas rutin mereka di rumah sambil menjaga pasien. Disamping itu lingkungan di rumah dirasakan lebih nyaman oleh sebagian besar pasien dibandingkan dengan rumah sakit, sehingga hal ini akan mempercepat kesembuhan mereka (C. Nugroho et al., 2020).

Pelayanan *home care* merupakan layanan untuk pemenuhan kebutuhan dimasyarakat yang mampu memberikan informasi dengan cara yang mudah dan dapat diakses oleh semua kalangan. Pemenuhan kebutuhan yang diberikan menghasilkan kepuasan bagi pengguna layanan tersebut. Kepuasan dapat diukur melalui pelayanan yang diberikan sudah sesuai

dengan harapan pengguna layanan, dari informasi layanan yang diberikan dan efektifitas penggunaannya (Suprpto, 2019).

Sampai saat ini belum diketahui dengan pasti kualitas pelayanan *home care* dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, peneliti ini bertujuan untuk mengkaji Hubungan Kualitas *Home Care* dengan Kepuasan Pasien di Kabupaten Bireuen.

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah 105 pasien pelayanan *home care* di Wilayah Kerja Puskesmas Peusangan Kabupaten Bireuen. Dengan teknik pengambilan sampel *total sampling*. Lembar kuesioner berisi pertanyaan mengenai hubungan kualitas pelayanan *home care* dan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan *home care* menggunakan kuesioner *The Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18)* yang di kembangkan oleh Grogan et al (2009). Kuesioner kepuasan terdiri dari 18 pernyataan dari 18 item pertanyaan yang bersifat positif (*favourable*) dan pertanyaan yang bersifat negative (*unfavourable*). Pertanyaan nomor 1-9 pertanyaan positif dan pertanyaan nomor 10-18 merupakan pertanyaan negatif. Pada kuesioner ini memiliki lima pilihan jawaban dengan skala likert, untuk jenis pertanyaan yang bersifat negative (*unfavourable*) pilihan nya ialah, (sangat setuju skor 1), (setuju skor 2), (ragu-ragu skor 3), (tidak setuju skor 4), (sangat tidak setuju skor 5), sedangkan untuk pertanyaan bersifat positif (*favourable*) pilihan nya ialah, (sangat setuju skor 5), (setuju skor 4), (ragu-ragu skor 3), (tidak setuju skor 2), dan (sangat tidak setuju skor 1). Pada lembar kuesioner pelayanan *home care* menggunakan lembar kuesioner yang dikembangkan oleh Parasuraman (2008). Kuesioner pelayanan *home care* terdiri dari 21 pertanyaan. Pada kuesioner ini memiliki lima pilihan jawaban dengan skala likert, pilihannya ialah (sangat puas skor 5), (puas skor 4), (cukup puas skor 3), (kurang puas skor 2), dan (tidak puas skor). Kuesioner ini telah diuji realibilitas dengan nilai alpha cronbach 0,936 dan kuesioner PSQ-18 0,689.

## HASIL

Dari 105 responden dalam penelitian ini didapatkan distribusi frekuensi responden berdasarkan umur berada pada umur 56-65 tahun sebanyak 61 responden (58.1%), pendidikan terakhir pasien mayoritas berada pada pendidikan Menengah Atas sebanyak 37 responden (35.2%), pekerjaan berada pada mayoritas tidak bekerja sebanyak 34 responden(32.4%), jenis kelamin mayoritas perempuansebanyak 55 responden (52.4%), kualitas pelayanan berada pada pelayanan yang baik, sebanyak 70 responden dan kepuasan pasien berada pada kategori puas sebanyak 61 responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel.

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di wilayah kerja Puskesmas Peusangan Kabupaten Bireuen (n=105)**

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	46-55 tahun	12	11.4
2	56-65tahun	61	58.1
3	>65 tahun	32	30.5
<b>Jenis Kelamin</b>			
1	Laki-laki	50	47.6
2	Perempuan	55	52.4

<b>Pendidikan</b>			
1	SD	16	15.2
2	SMP	26	24.8
3	SMA	37	35.2
4	PT	26	24.8
<b>Pekerjaan</b>			
1	Buruh	15	14.3
2	Pegawai Negeri	11	10.5
3	Pedagang	19	18.1
4	Pegawai Swasta	26	24.8
5	Tidak Bekerja	34	32.4
<b>Kualitas Pelayanan</b>			
1	Baik	70	66.7
2	Kurang	35	33.3
<b>Kepuasan Pasien</b>			
1	Puas	61	58.1
2	Tidak Puas	44	41.9
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100.0</b>

Hubungan antara variable juga ditemukan, kualitas pelayanan *home care* berhubungan dengan kepuasan pasien (p-value = 0,007), dimana kualitas pelayanan *home care* memiliki peluang 3 kali untuk kepuasan pasien (OR= 3,065, (I=1,323-7,102).

## **PEMBAHASAN**

### **1. Data Demografi Responden**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa rentang umur responden berada pada umur 56-65 tahun yang berjumlah sebanyak 61 responden (58.1%). Hal ini sejalan dengan penelitian Oryza (2019) bahwa perempuan lebih banyak membutuhkan layanan *home care* dibandingkan laki-laki. Hal tersebut disebabkan karena perempuan mengalami masa pramenopause dan menopause, serta ditambah faktor-faktor lain seperti gaya hidup, kurang aktivitas fisik, faktor stres, dan lainnya. Risiko tersebut akan meningkat ketika seseorang berusia diatas 45 tahun karena tubuh mengalami proses penuaan. Rerata usia responden paling banyak adalah 56-65 tahun.

Hal ini sesuai dengan teori Notoatmojo (2018) yaitu pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang. Pengetahuan yang baik tentang kualitas pelayanan *home care* besar pengaruhnya dengan kepuasan pasien begitu juga sebaliknya, pengetahuan yang kurang akan mempengaruhi lansia untuk tidak melakukan pelayanan *home care*, jadi walaupun pengetahuan responden masih kurang tetapi masih dapat ditingkatkan dengan banyaknya informasi atau penyuluhan yang diberikan tentang pelayanan *home care*. Sejalan dengan hasil penelitian faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan *home care* menurut Ayumar & Andi (2020) yaitu: umur, genetik, perilaku kesehatan, dan pengetahuan. Semakin bertambahnya umur, semakin tinggi resiko membutuhkan pelayanan *home care*.

Peneliti menemukan umur responden dapat menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan *home care* karena umur akan berpengaruh terhadap cara pandang, pemikiran dan penilaian terhadap kualitas pelayanan *home care* yang diberikan oleh perawat.

Jenis kelamin responden mayoritas berada perempuan yang berjumlah sebanyak 55 responden (52.4%). Peneliti menemukan data distribusi jenis kelamin perempuan dan laki-

laki hampir berimbang sehingga tidak ada suatu dominasi jenis kelamin tertentu dan diharapkan mampu mewakili keadaan keduanya.

Pendidikan responden mayoritas berada pada pendidikan SMA yang berjumlah sebanyak 37 responden (35.2%). Peneliti menemukan bahwa responden didominasi dengan latar belakang pendidikan yang cukup baik, sehingga memiliki pengetahuan yang baik terkait dengan kualitas pelayanan *home care* dengan kepuasan pasien. Tingkat pendidikan seseorang juga akan mempengaruhi cara berpikir, cara pandang bahkan persepsinya tentang kualitas pelayanan *home care*.

Pekerjaan responden mayoritas berada pada tidak bekerja yang berjumlah sebanyak 34 responden (32.4%). Peneliti menemukan profesi dan pekerjaan seseorang akan mempengaruhi pendapatan yang diterimanya, semakin baik tingkat pekerjaan responden maka semakin baik dalam memenuhi kebutuhan kesehatan pada diri pasien pelayanan *home care*.

## **2. Kualitas Pelayanan Home Care**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kualitas pelayanan *home care* pada pelayanan *home care* baik sebanyak 70 (66.7%), sedangkan mayoritas pelayanan *home care* kurang baik sebanyak 35 (33.3%). Hal ini sejalan dengan penelitian Ratnasari (2019), pasien sebagai konsumen kesehatan berharap petugas kesehatan mendengarkan keluhan, tidak membiarkan pasien menunggu. Sebagai seorang perawat membiarkan pasien menunggu tanpa ada keputusan yang jelas akan menimbulkan persepsi negative dalam kualitas pelayanan.

Peneliti menemukan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pasien dapat mempengaruhi kepuasannya, karena membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Maka dibutuhkan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pasien.

Menurut Juwita (2022) mutu pelayanan yang baik berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan keterampilan perawat, kemampuan perawat dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan *home care*.

Peneliti berpendapat bahwa kepuasan pasien dapat mempengaruhi kemampuan perawat berupa menimbulkan keyakinan dan kepercayaan sesuai dengan penilaian pasien akan meningkatkan rasa keyakinan dan kepercayaan kepada pasien akibat dari tindakan yang diberikan oleh perawat.

## **3. Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kepuasan pasien pada kategori puas sebanyak 61 responden (58.1%), sedangkan responden tidak puas sebanyak 44 responden (41.9%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aziz (2022) menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan yang diberikan. Pasien baru akan merasa puas dan percaya apabila kinerja yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.

Peneliti berpendapat bahwa ada hubungan antara kualitas layanan *home care* dengan kepuasan pasien sebab pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai harapan, dan ini tentunya tidak terlepas dari kemampuan dan keandalan dari petugas kesehatan untuk menyediakan pelayanan yang tepat dan benar serta terpercaya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Devis (2019) yang mengemukakan perawat harus bersikap ramah kepada pasien dan jangan membedakan status sosial

pasien sehingga menunjukkan bahwa kemampuan memberikan perhatian (*emphaty*) yang baik kepada pasien sehingga menimbulkan rasa kepuasan bagi pasien setelah diberikan pelayanan.

Yola (2019) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan *home care* berpengaruh pada kepuasan pasien karena pada umumnya fasilitas atau peralatan mendukung pasien merasa nyaman. Peneliti berasumsi jika suatu pelayanan kesehatan berada di lingkungan yang dinamis oleh karena itu perawat diharapkan menciptakan lingkungan yang nyaman dan didukung fasilitas dan alat kesehatan yang lebih unggul.

Peneliti berasumsi jika seorang perawat memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien, memahami kebutuhan pasien secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien, maka secara langsung pasien akan merasa dipuaskan terhadap pelayanan yang telah diberikan dan kinerja pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pasien.

#### **4. Hubungan Kualitas Home Care dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa ada Hubungan Kualitas Pelayanan *Home Care* dengan Kepuasan Pasien. Dengan nilai OR 3,065 yang berarti, kualitas pelayanan *home care* baik memiliki peluang 3 kali untuk mendapatkan kepuasan.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sugiyati (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan *home care* mempunyai pengaruh yang signifikan dengan nilai *p\_value* 0,008 terhadap kepuasan pasien sebab pasien akan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan jika pelayanan yang diterima sesuai harapan. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *home care* sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna layanan *home care*.

Menurut Tjiptono (2019) mengatakan bahwa kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat Molden (2019) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Pasien baru akan merasa puas dan percaya jika pelayanan kesehatan yang didapat sama atau melebihi harapan. Dan sebaliknya, ketidakpuasan akan didapat jika kualitas layanan *home care* yang didapatkan tidak sesuai harapan pasien.

Peneliti menemukan kualitas pelayanan *home care* sangat berpengaruh dengan kepuasan pasien karena semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien.

Kualitas pelayanan *home care* sangat menentukan tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna layanan *home care*. Secara psikologis juga akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan pasien terhadap institusi dan produk layanan tersebut. *Home care* sangat diperlukan oleh masyarakat sebagai bentuk perhatian dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap warga atau masyarakat yang membutuhkan. Dengan *home care* tingkat kecemasan terhadap efek hospitalisasi menjadi sangat berkurang. Maka bentuk layanan *home care* puskesmas menjawab kebutuhan peningkatan status kesehatan dan sebagai salah satu motivasi bagi warga dan masyarakat dalam proses pemulihan dan pencegahan komplikasi.

#### **KESIMPULAN**

Kualitas pelayanan *home care* sangat menentukan tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna layanan *home care*. Secara psikologis juga akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan pasien terhadap institusi dan produk layanan tersebut. *Home care* sangat diperlukan oleh masyarakat sebagai bentuk perhatian dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap warga atau masyarakat yang membutuhkan. Dengan *home care* tingkat kecemasan

terhadap efek hospitalisasi menjadi sangat berkurang. Maka bentuk layanan *home care* puskesmas menjawab kebutuhan peningkatan status kesehatan dan sebagai salah satu motivasi bagi warga dan masyarakat dalam proses pemulihan dan pencegahan komplikasi.

## **SARAN**

Penerima layanan *home care* diharapkan dapat lebih meningkatkan pengetahuan yang berhubungan dengan pelayanan *home care*, tindakan, sikap, dan kualitas pelayanan *home care* dan pelayanan kesehatan lebih meningkatkan mutu pelayanan terhadap pelayanan *home care* agar masyarakat semakin merasakan kepuasan dalam menggunakan program layanan *home care* dan meningkatkan rasa percaya diri dalam menggunakan puskesmas sebagai layanan kesehatan dasar masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ayumar, A dan Andi, Y. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Pada Lansia Di Puskesmas Tompobulu Kabupaten Gowa. Jurnal Mitrasehat, Volume VI Nomor 1, Mei 2020.
- C. Nugroho et al, (2020). HOTS (Kemampuan Berpikir Tingkat Tinggi: Konsep, Pembelajaran, Penilaian, dan Soal-soal). Jakarta: Grasindo.
- Devis, (2019), Human Behavior At Work: Organizational Behavior, McGraw Hill International, New York.
- Grogan et al (2016). Body Image : Understanding Body Dissatisfaction in Second Edition. London : Routledge
- Juwita, (2022). Pharmaceutical Sciences And Research (Psr), 2(1), Pp.1-10.
- Melfa Yola, (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan, .J Optimasi Sist Ind [Internet]. 2019;12(1):301.
- Molden, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 15, No. 2, Oktober 2019.
- Notoatmodjo, S., 2018, Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Oryza (2019). Buku Ajar Asuhan Keperawatan Gerontik Aplikasi Nanda Nic dan Noc Jilid 1. Jakarta: Trans Info Media.
- Pamungkas. (2023). Kepuasan pasien dan home cae Yogyakarta: skripsi.
- Parasuraman, (2008). Servqual : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. Journal Of Retailing Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
- P. Markkanen, (2019). Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Indonesia. International Labour Organization. Subregional Office for South-East Asia and the Pasific Manila, Phipippines.
- Ratnasari,(2019). Human Capital Manajemen. Surabaya: CV Penerbit Qiara Media.

Riskesdas (2022). In: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2018. p. 1–2019.

Suprpto, (2019). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.

Sutrisno.(2022). Kepuasan pasien. Kencana Prenada MediaGroup, Jakarta.