



Article

PERBEDAAN PERAWATAN *MODERN DRESSING* DAN KONVENSIONAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM PERAWATAN LUKA *DIABETES MELLITUS* (STUDI DI KLINIK *WOUND CARE* BANGKALAN DAN RSUD SYARIFAH AMBAMI RATO EBU)

Soliha¹

¹Program Studi Keperawatan, STIKES Ngudia Husada Madura, Bangkalan, indonesia

SUBMISSION TRACK

Received: July 28, 2020
Final Revision: August 10, 2020
Available Online: August 23, 2020

KEYWORDS

Perawatan Luka, Modern Dressing,
Perawatan Luka Konvensional,
Kepuasan Pasien

CORRESPONDENCE

Phone: 081231123403
E-mail: leaelamoor@gmail.com

A B S T R A C T

Kepuasan pasien (*patient satisfaction*) adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul karena adanya kinerja dari layanan kesehatan yang diperoleh pasien setelah membandingkan dengan apa yang dirasakan. Perawatan luka merupakan salah satu tindakan mandiri yang dilakukan oleh perawat yang dibutuhkan oleh pasien dimulai dari pengkajian luka sampai dengan merencanakan tindakan perawatan luka berdasarkan kondisi luka dengan tehnik yang tepat. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis perbedaan perawatan luka *modern dressing* dan konvensional terhadap kepuasan pasien dalam perawatan luka *diabetes mellitus*. Desain penelitian yang digunakan adalah *Pra Eksperiment*. Dengan rancangan *post test only design*. Variabel independen adalah perawatan *modern dressing* dan konvensional. Variabel dependen adalah kepuasan pasien. Sampel dalam penelitian 16 responden di Klinik *Wound Care* Bangkalan dan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan. Instrument yang digunakan adalah menggunakan kuesioner kepuasan pasien. Analisa data dengan uji *Mann-Whitney* dengan $\alpha=0,05$. Berdasarkan hasil penelitian di IRNA B RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalandan di Klinik *Wound Care* Bangkalan bahwa terdapat perbedaan

kepuasan pasien antara perawatan konvensional dan perawatan *modern dressing* pada pasien luka diabetes mellitus. *Mann-whitney* menunjukkan nilai signifikan $p=0,002$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kepuasan pasien antara perawatan *modern dressing* dan konvensional. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan dan mempercayai bahwa perawatan *modern dressing* dan konvensional dapat meningkatkan kepuasan pasien dan menyembuhkan luka *diabetes mellitus*.

I. INTRODUCTION

Pelayanan perawatan luka merupakan kegiatan yang dilakukan untuk merawat luka agar dapat mencegah terjadinya infeksi, membunuh serta menghambat pertumbuhan bakteri pada kulit pasien. Perawatan luka merupakan salah satu tindakan mandiri yang dilakukan oleh perawat yang dibutuhkan oleh pasien dimulai dari pengkajian luka sampai dengan merencanakan tindakan perawatan luka berdasarkan kondisi luka dengan tehnik yang tepat. Dalam tehnik yang digunakan dalam merawat luka menggunakan tehnik *modern dressing* dan konvensional untuk meningkatkan kepuasan pasien (Ellis & Benz, 2008).

Menurut data *World Health Organization* (WHO) menunjukkan bahwa jumlah orang yang terkena diabetes mellitus terjadi peningkatan setiap tahun, pada tahun 2010 terjadi peningkatan penyakit diabetes mellitus yakni sebesar 1,1% menjadi 2,1%. (WHO, 2011). Hasil penelitian membuktikan bahwa adanya peningkatan prevalensi diabetes mellitus (DM) dari 1,7% pada tahun 2009 menjadi 5,7% pada tahun 2011 (Pranoto, 2009). Di Jawa Timur terdapat 8.997 pasien diabetes mellitus pada tahun 2010, pada tahun 2011 meningkat menjadi 11.587 pasien diabetes mellitus (Dinkes, 2012).

Data kejadian luka di dunia mengalami peningkatan sepanjang tahun. Di Amerika, menunjukkan angka kejadian luka sebesar 350 per 1000 populasi penduduk. Mayoritas penyebab luka pada pasien yaitu luka bedah 113,3 juta kasus, luka trauma 1,6 juta kasus, luka lecet 20,4 juta kasus, dan ulkus dekubitus sebanyak 8,5 juta kasus (Fauziah & Soniya, 2020).

Kepuasan pasien (*patient satisfaction*) adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul karena adanya kinerja dari layanan kesehatan yang diperoleh pasien setelah membandingkan dengan apa yang dirasakan. Terdapat 5 (lima) dimensi yang merupakan persepsi konsumen dalam menilai suatu kualitas pelayanan jasa, diantaranya: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud. Kehandalan (*realibility*) diartikan sebagai kemampuan dalam memberikan sebuah pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan secara tepat, akurat dan terpercaya (Sesrianty et al., 2019).

Kepuasan pada pasien perawatan luka diabetes mellitus dapat di tingkatkan dengan pelayanan perawatan luka *modern dressing* dan konvensional yang baik. Pelayanan adalah suatu upaya yang dilakukan perawat untuk memenuhi kebutuhan pasien yang akan diberikan.

Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang di terima (memuaskan atau mengecewakan dan waktu pelayanan), pelayanan di bentuk dalam hal *service quality* yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan pelayanan perawatan luka *modern dressing* dan konvensional (Tjiptono, 2007).

Kinerja keperawatan luka 3 yang baik dan sesuai harapan pasien akan membuat pasien merasa puas. Pelayanan keperawatan yang berkualitas menjadi landasan untuk menentukan tingkat kepuasan pasien (Widiasari et al., 2019). Dalam penelitian ini menganalisis perbedaan perawatan luka modern dressing dan konvensional terhadap kepuasan pasien dalam perawatan luka diabetes mellitus

II. METHODS

Desain penelitian yang digunakan adalah *Pra Eksperiment*. Dengan rancangan *post test only design*. Variabel independen adalah perawatan *modern dressing* dan konvensional. Variabel dependen adalah kepuasan pasien. Sampel dalam penelitian 16 responden yang terbagi menjadi 8 responden di Klinik *Wound Care* Bangkalan dan 8 responden di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan dengan teknik simple random sampling. Instrumen yang digunakan adalah menggunakan kuesioner kepuasan pasien. Analisa data dengan uji Mann-Whitney dengan $\alpha=0,05$.

III. RESULT

Pada bagian ini akan di bahas tentang perbedaan perawatan luka *modern dressing* dan konvensional terhadap kepuasan pasien dalam perawatan luka

diabetes mellitus dengan responden sebanyak 16 pasien.

1. Kepuasan Pasien Setelah diberikan Perawatan Modern Dressing di Klinik Wound Care Bangkalan

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Setelah diberikan Perawatan Modern Dressing di Klinik Wound Care Bangkalan

Kode Responden	Modern Dressing	Keterangan
1	85	Puas
2	84	Puas
3	81	Puas
4	80	Puas
5	79	Puas
6	50	Cukup Puas
7	57	Cukup Puas
8	89	Puas
Total	605	
Mean	75,6	14,1

Berdasarkan di atas dari 8 responden pada perawatan *modern dressing* di dapatkan bahwa nilai mean (rata-rata) yaitu 75,6. Dari perawatan *modern dressing* didapatkan bahwa dari 8 responden yang mengalami puas sebanyak 6 responden dan yang mengalami cukup puas sebanyak 4 responden.

2. Kepuasan Pasien Setelah diberikan Perawatan Konvensional di IRNA B RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Setelah diberikan Perawatan Konvensional di IRNA B RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan

Kode Responden	Konvensional	Keterangan
1	50	Cukup Puas
2	51	Cukup Puas
3	47	Cukup Puas
4	55	Cukup Puas
5	29	Tidak Puas
6	31	Tidak Puas
7	29	Tidak Puas
8	24	Tidak Puas

Total	316	
Mean	39,8	12,3

Berdasarkan tabel di atas dari 8 responden pada perawatan konvensional di dapatkan bahwa nilai mean (rata-rata) yaitu 39,5. Dari perawatan konvensional didapatkan bahwa dari 8 responden yang mengalami cukup puas sebanyak 4 responden dan yang mengalami tidak puas sebanyak 4 responden.

3. Perbedaan kepuasan Pasien Setelah Dilakukan Perawatan Modern Dressing dan Konvensional Pada Luka Diabetes Mellitus di Klinik Wound Care Bangkalan dan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan

Table 3. Perbedaan kepuasan Pasien Setelah Dilakukan Perawatan Modern Dressing dan Konvensional Pada Luka Diabetes Mellitus di Klinik Wound Care Bangkalan dan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan

Kode Responden	Konvensional	Modern Dressing
1	50	85
2	51	84
3	47	81
4	55	80
5	29	79
6	31	50
7	29	57
8	24	89
Total	316	605
Mean	39,5	75,6
@= 0,05	P : 0.002	

Berdasarkan tabel di atas dari 8 responden pada perawatan konvensional di dapatkan bahwa nilai *mean* (rata-rata) yaitu 39,5 dan pada perawatan *modern dressing* di dapatkan bahwa *mean* (rata-rata) 75,6. Dari hasil Uji *Mann-Whitney* diperoleh *p-value* sebesar 0,002 sehingga signifikasinya lebih kecil dari derajat kesalahan ($0,002 < 0,05$) yang ditetapkan oleh peneliti yaitu 5% (0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan kepuasan pasien antara diberikan perawatan perawatan *modern dressing* dan konvensional

IV. DISCUSSION

Kepuasan Pasien Setelah diberikan Perawatan Modern Dressing di Klinik Wound Care Bangkalan

Berdasarkan di atas dari 8 responden pada perawatan *modern dressing* di dapatkan bahwa nilai mean (rata-rata) yaitu 75,6. Dari perawatan *modern dressing* didapatkan bahwa dari 8 responden yang mengalami puas sebanyak 6 responden dan yang mengalami cukup puas sebanyak 4 responden.

Berdasarkan hasil dari hasil kuesioner yang paling tertinggi di dapatkan oleh pasien bahwa merasa puas di lihat dari *Assurance* (Jaminan)

bahwa perawat memberikan memberi salam dan senyum, perhatian yang lebih, keprihatinan agar pasien tersebut dapat kembali menggunakan produk atau jasa yang dimiliki oleh perusahaan tersebut, dari *Tangibles* (Kenyataan) dilihat dari petugas kesehatan selalu menjaga kerapian dalam penampilan ketika melakukan perawatan luka dan selalu memberikan keluhan yang dibutuhkan oleh setiap pasien sehingga pasien merasa puas, dari *Empathy* (Empati) dilihat dari petugas kesehatan tidak memandang pangkat atau suatu yang dimiliki oleh pasien dan memberikan informasi kepada pasien tentang segala tindakan perawatan yang akan dilakukan dan perawat mudah ditemui oleh pasien.

Hal ini di dukung oleh penelitian Indry (2015) bahwa penelitian ini ada

pengaruh perawatan *modern dressing* terhadap kepuasan pasien dalam perawatan luka diabetes mellitus. Perawatan saat ini yang berkembang dengan menggunakan bahan yang *modern* yang menciptakan lingkungan yang lembab untuk mempercepat proses penyembuhan luka dan mempercepat proses proliferasi pada luka, mempertahankan kematian sel sehingga akan mempercepat penyembuhan pada luka.

Kepuasan Pasien Setelah diberikan Perawatan Konvensional di IRNA B RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan

Berdasarkan tabel di atas dari 8 responden pada perawatan konvensional di dapatkan bahwa nilai mean (rata-rata) yaitu 39,5. Dari perawatan konvensional didapatkan bahwa dari 8 responden yang mengalami cukup puas sebanyak 4 responden dan yang mengalami tidak puas sebanyak 4 responden.

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang tertinggi di dapatkan dari pasien bahwa pasien merasa puas dilihat dari *Reliability* (Keandalan) dikarenakan perawat tepat waktu datang di ruangan ketika pasien membutuhkan, dan *Tangible* (Kenyataan) bahwa perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan sehingga pasien merasa nyaman dengan ruangan yang di tempati dan pasien merasa puas tentang apa yang diberikan oleh petugas kesehatan, dari *Emphaty* (Empati) pasien merasa puas dilihat dari petugas kesehatan ketika dirinya mengalami keluhan yang tidak nyaman oleh petugas kesehatan selalu di periksa sesuai keadaan yang di alami oleh pasien, dan pasien melihat dari pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang status tapi berdasarkan kondisi.

Hal ini didukung oleh penelitian oleh Meidina (2012) bahwa mengatakan pasien merasa puas setelah dilakukan

perawatan konvensional karena hampir sama tehnik dan perawatan dengan *modern dressing* akan tetapi pada perawatan luka konvensional untuk penyembuhan luka relatif lambat untuk penyembuhan luka dan tahap proliferasi dan menjaga kelembapan pada luka sehingga menciptakan luka untuk sembuh. Hal ini menurut teori Tjiptono (2014) bahwa kepuasan pasien sebagian besar merasa puas dengan keramahan, kerapian dan ketanggapan dalam melakukan tindakan pada pasien atau kelengkapan alat dan bahan tentang pelayanan yang digunakan untuk melayani kebutuhan sesuai yang dibutuhkan oleh pasien dan beberapa hal lain yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan wujud kenyataan fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, penampilan petugas, sarana dan informasi yang diberikan kepada pasien.

Perbedaan kepuasan Pasien Setelah Dilakukan Perawatan Modern Dressing dan Konvensional Pada Luka Diabetes Mellitus di Klinik Wound Care Bangkalan dan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan

Berdasarkan tabel di atas dari 8 responden pada perawatan konvensional di dapatkan bahwa nilai mean (rata-rata) yaitu 39,5 dan pada perawatan *modern dressing* di dapatkan bahwa mean (rata-rata) 75,6. Dari hasil Uji *Mann-Whitney* diperoleh *p-value* sebesar 0,002 sehingga signifikasinya lebih kecil dari derajat kesalahan ($0,002 < 0,05$) yang ditetapkan oleh peneliti yaitu 5% (0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan kepuasan pasien antara diberikan perawatan *modern dressing* dan konvensional.

Berdasarkan hasil penelitian di IRNA B RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan dan di Klinik

Wound Care Bangkalan di dapatkan bahwa sesudah diberikan perawatan konvensional dan perawatan *modern dressing* sama efektif meningkatkan kepuasan pasien. Perawatan *modern dressing* dan konvensional merupakan terapi yang dapat menyembuhkan luka pada pasien yang mengalami luka diabetes mellitus. Menurut pendapat peneliti di temukan bahwa responden yang mengalami luka diabetes mellitus ketika diberikan perawatan *modern dressing* melihat dari ketanggapan dan segera menangani ketika pasien datang untuk merawat luka, dengan rasa empati yang besar petugas kesehatan kepada pasien sedangkan pada alat yang digunakan steril untuk perawatan luka sehingga pasien mengalami kepuasan dan rasa nyaman pada fisik responden yang dialami oleh dirinya. Hal ini di dukung oleh teori Ali (2016) bahwa perawatan *modern dressing* saat ini mengalami perkembangan dengan menggunakan alat yang *modern* seperti *film, hydrogels, hydrocolloids, foam, alginate, sorbact, aquacel ag dressing, stomahesive paste, antimicroba barrier dressing, iodisorb powder*. Pada perawatan luka *modern dressing* dapat menciptakan dan mempertahankan, mempercepat lingkungan yang lembab pada luka dan relatif mempercepat proses penyembuhan luka dan proses epitelisasi pada permukaan luka diabetes mellitus akan tetapi ada kelebihan dan kekurangan pada perawatan ini terdapat kelebihan bahwa perawatan ini merupakan perawatan *modern* dengan alat yang terbaru dan kemampuan menyerap cairan oleh luka (*absorbing*) dan mengangkat jaringan nekrotik, melindungi atau mengurangi resiko terjadi resiko terjadinya kontaminasi mikroorganisme dan melindungi dari kehilangan panas tubuh akibat penguapan dan mampu mengangkut antibiotic ke seluruh bagian luka sedangkan kekurangan perawatan ini dari alat mahal (Hartman, 2010).

Responden yang mengalami luka diabetes mellitus ketika diberikan perawatan konvensional secara fisik dapat meningkatkan kepuasan pasien karena perawatan ini juga dapat menyembuhkan luka dan meningkatkan kepuasan pasien dari ketanggapan setiap petugas kesehatan. Hal ini di dukung oleh teori Smeltzer (2010) bahwa perawatan lama atau perawatan konvensional merupakan tindakan perawatan yang lama. Pada perawatan luka konvensional ini menggunakan perawatan alat yang lama akan tetapi, perawatan ini kurang menjaga kelembapan pada luka sehingga luka realtif lama untuk sembuh karena sering diganti balutan luka sehingga beresiko menimbulkan luka baru pada saat penggantian balutan. Akan tetapi, pada perawatan ini terdapat kelebihan alatnya mudah di dapat, murah karena sudah banyak tersedia di sekitar kita, serbaguna dan kekurangan pada perawatan ini sering diganti balutannya dan balutan cepat kering, kurang menyerap eksudat karena absorpsi minimal, menimbulkan nyeri saat di ganti balutan, kurang menciptakan kelembapan pada luka, proses poliferasi lambat karena balutan sering diganti, resiko infeksi sangat besar.

V. CONCLUSION

1. Sebagian besar pasien diabetes mellitus dengan perawatan *modern dressing* di Klinik Wound Care Bangkalan merasa Puas
2. Separuh Pasien diabetes mellitus dengan Perawatan Konvensional Di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan Merasa Cukup Puas
3. Terdapat Perbedaan Kepuasan Pasien diabetes mellitus pada Perawatan luka konvensional di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan dan perawatan luka *modern dressing* di Klinik Wound Care Bangkalan.

REFERENCES

- Agustina, H. 2009 *Perawatan Luka Modern*. Jurnal Keperawatan Unpad, 2-3
- Addani A. 2012. Pengaruh Karakteristik Masyarakat Terhadap Utilitas Puskesmas di Kabupaten Bireuen Propinsi Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2010. *Tesis*. Medan: Program Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara.
- Anjaryani WD. 2009. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD
- Ali Maghfuri. CBWC. 2016 *Buku Pintar Perawatan Luka Diabetes Mellitus*. Jakarta; Salemba Medika
- Brousard, K. C. & Power, J. G. 2013. Wound Dressing: Selecting The Most Appropriate Type. *Vanderblit Division Of Dermatology*, 451-456
- Casey, G. 2009 *Modern Dressing, Nursing Stand*; 15 (5); 47-51
- Carville. K 2007, *Wound Care Manual, Fifth Edition Western Australia* ;Silver Chain Nursing Association
- Dr. Suriadi, MSN. AWCS. 2015 *Pengkajian Luka Dan Penanganannya*. Jakarta: PO.BOX 4661/1001. CV. Sagung Seto
- Dinas Kesehatan RI (DinKes), 2012 *Survei Profil Kesehatan Diabetes Mellitus*. Jakarta
- Ellis & Benz, 2008 *Basic Nursing Skills*
- Efendi Ekaputra, S.Kep. Ns. ETN. 2013 *Manajemen Luka*. ETN; Jakarta. TIM
- Gitaraja, 2008. *Seri Perawatan Luka Terpadu ~ Perawatan Luka Diabetes*. Bogor Wocare Publishing
- Gunarsa, Singgih.(2008). *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia.
- Hartman, 2010. *Compedium Wound and Wound Management, Medical Edition*
- Hidayat, A. Alimul 2009. *Metode Penelitian Keperawatan Dan Tehnik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Helen, 2008. *Paint at wound dressing-related procedures a template for assesment*.
- Ismail, 2008. *Luka Dan Perawatannya*. <http://rpromise.com/woundcare/>
- Ismail, 2009. *Luka Dan Perawatannya*. Jakarta: Balai Pustaka
- Junaidi, 2009. *Ulkus Diabetikum*. Available from URL. <http://www.Pkudelangu.com/index.php>.
- Muninjaya, 2011. *Analisa Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 3 Jakarta: EGC
- Nursalam, 2013 *Metode Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika
- Noviandine, A. (2013). *Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Petugas Di TPP Rawat jalan RSUD DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten*. Karya Tulis Ilmiah. Yogyakarta: DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan FMIPA UGM.
- Notoatmodjo, 2010. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmodjo, 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Pohan, 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta ; Penerbit Buku Kedokteran ECG
- Purwanto, S. 2007. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*.
- Pranoto, Alvin 2009 *Sains & Tehnologi Kesehatan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rukmana, A.W. 2008 *Ulkus Diabetikum*. Available From URL. <http://abhique.blogspot.com/htm>.
- Ropper, 2007. *Prinsip Perawatan Luka Dan Management Luka*. Praktis Nursing
- Sangadji, E., & Sopiah.(2013). *Perilaku konsumen; pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Solikhah. 2008. *Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 11. No 4. Hal 192-199.

- Suyanto, 2009 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Rinerka
- Supranto, J, M. A 2007. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien Untuk Meningkatkan Pelanggan. Jakarta; Rineka Cipta
- Supriyanto, 2007 Pengantar Tehnologi Informasi, Jakarta: Penerbit Salemba
- Suwandi, 2011 Indeks Pegukuran Kepuasan Pelanggan, Surakarta: Penerbit Qinan
- Sotani, D. 2009. Rawat Luka Dengan Metode Modern, Minimalkan Parut. 2009 Available From URL; [http: www.unair.ac.id/htm.2009](http://www.unair.ac.id/htm.2009).
- Sudibyo, S & Rustika, 2013. Metode Riset Keperawatan. Jakarta. TIM
- Slater. M 2008 Does Moist Wound Healing Influence the Rate of Infection. Britisht Journal of Nursing
- Tjiptono, F 2007. Service Quality and Satisfaction. Yogyakarta; Andi Offset
- Tjiptono, F 2014. Service Quality and Satisfaction. Yogyakarta; Andi Offset
- Triwiboyo Soedjas, 2014. Hubungan Kepuasan Pasien Dalam Melakukan Pelayanan. Yokyakarta: Media Presindo
- World Health Organization, 2008. Definition, diagnosis, and classification of diabetes mellitus and complication
- World Health Organization (WHO), 2011 Integrade Chronis Disease Prevention and Control <http://www.who.int/>
- Widodo, 2009 Indeks Kepuasan Pelanggan. Universitas Ponegoro Semarang, Program Studi Megister, Tesis
- Wijono, 2008. Manajemen Mutu Dan Kepuasan Pasien. Surabaya: CV. Prima Airlangga