

Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Covid-19 Berdasarkan Metode ServQual

Sri Sulamsih¹, Yusup Dwiyanto², Agus Purnama³, Dyah Rima Pudjiastuti⁴, Maladewi⁵, Edi Yulia Ramdan⁶, Kristianingsih⁷, Partini⁸, Ratna Sari⁹, Sari Jiwanti¹⁰, Ukin Sukirah¹¹

Departement: Jl. Cemp. Putih Tengah, Kec. Cemp. Putih, Kota Jakarta Pusat
(Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Muhamadiyah Jakarta)

Email: srisulamsih@fikumj.id

Artikel Info	Abstrak
Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi - Berbagi Serupa 4.0 Internasional. Kata Kunci: covid-19, kepuasan pasien, medote service quality (servQual).	Latar belakang: Penyebaran <i>Corona Virus Desease -19</i> (Covid-19) memberikan dampak langsung terhadap pelayanan fasilitas kesehatan. Upaya memperbanyak secara cepat fasilitas pelayanan kesehatan khususnya ruang perawatan isolasi untuk penanganan pasien Covid-19, akan membuat beberapa pelayanan kesehatan tidak berfokus pada kualitas dan kepuasan pasien yang sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010. Untuk itu perlu dilakukannya evaluasi yang bertujuan agar upaya pemerintah dalam menyediakan secara cepat fasilitas kesehatan untuk perawatan pasien Covid-19 tidak menghilangkan kepuasan pasien untuk mendapatkan fasilitas kesehatan secara maksimal. Tujuan: Peneliti ingin mengetahui apakah dengan percepatan fasilitas kesehatan untuk penanganan Covid-19 tetap memperdulikan kepuasan pasien. Metode: Penelitian ini merupakan analisis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian ini menggunakan studi <i>cross-sectional</i> dengan menggunakan medote <i>Service Quality</i> (ServQual). Penelitian ini menggunakan 100 responden dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Hasil: Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit X di Jakarta, dari metode ServQual didapatkan nilai rata-rata gap 0.27, dimana dapat diartikan dengan menggunakan metode ServQual, pelayanan pasien Covid-19 dinyatakan memuaskan. Kesimpulan: Metode kuesioner ServQual menunjukan nilai rata-rata kenyataan lebih besar dari pada nilai rata-rata harapan, sehingga pelayanan yang diberikan untuk pasien Covid-19 dinyatakan responden memuaskan. Pada hasil diagram kartesius didapatkan bahwa pasien Covid-19 cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang ada di Rumah Sakit X di Jakarta.

Pendahuluan

Pada awal 2020, dunia dikejutkan dengan adanya wabah baru yang menyerang saluran pernafasan yang disebut dengan Corona Virus-19 (Covid-19). Pertama kali Covid-19 ditemukan di Wuhan, Provinsi Hubei, China, dan menyebar sangat cepat ke 190 negara, salah satunya Indonesia.¹ Penyebaran virus ini sangat memberikan dampak yang sangat luas kepada pelayanan kesehatan, sosial dan ekonomi disemua Negara. Menurut Data Satgas Covid-19 menyatakan Indonesia terdapat 977.474 jiwa yang terkonfirmasi dan di Jakarta sebanyak 243 ribu jiwa, sembuh 215 ribu jiwa dan meninggal 3,9 ribu jiwa. Hal ini

menandakan bahwa Covid-19 masih belum dapat teratasi, angka kematian yang teradapat masih terus meningkat meski diimbangi dengan angka kesembuhan yang juga terus meningkat.²

Angka kenaikan pasien terkonfirmasi Covid-19 makin meningkat dan memerlukan perawatan di rumah sakit. Menurut PERSI, 2021 dalam Media BBC News Indonesia mengemukakan bahwa sekitar 2.900 rumah sakit yang ada di Indonesia hanya 490 yang memiliki fasilitas lengkap dalam merawat pasien Covid-19, sedangkan kapasitas rumah sakit hingga bulan Januari 2021 untuk jumlah tempat tidur pasien Covid-19 sudah terpakai menjapai 90% di Indonesia. Sedangkan di Jakarta jumlah tempat tidur yang sudah terpakai untuk pasien Covid 19 sebesar 80%.³

Pemerintah juga telah berupaya menambahkan rumah sakit untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Indonesia. Tetapi dimasa pandemik terkadang kebutuhan pelayanan kesehatan dan rumah sakit tidak memiliki kontrak dalam tingkat kepuasan pasien yang dimana kepuasan pasien ada dalam Keputusan Menti Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010, yang menyatakan Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sehingga sebagai pelayanan kesehatan, rumah sakit harus dapat memenuhi kebutuhan pasien yang dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.⁴

Pelayanan rumah sakit juga sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang.⁵ Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit menjadi kebutuhan utama dalam persaingan rumah sakit dalam era pandemik Covid-19. Instansi rumah sakit harus dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa layanan kesehatan sesuai dengan intruksi Kementerian Kesehatan.⁶

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat diasumsikan dalam bukti fisik, kendala, jaminan, dan empati.⁷ Kepuasan juga dapat dipresepsikan apakah kenyataan sama dengan apa yang diharapkan oleh seseorang tersebut.⁸ Apabila pelayanan rumah sakit baik maka pasien yang ada disana juga akan merasa puas, begitupun sebaliknya jika pelayanan yang didapatkan pasien tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka pasien akan merasa tidak puas.⁹

Kepuasan pasien menjadi tolak ukur terhadap mutu pelayanan suatu rumah sakit, apa lagi di era pasndemik Covid-19, yang dimana pemerintah menjadikan beberapa tempat menjadi pelayanan kesehatan, rumah sakit lapangan dan rumah sakit rujukan Covid-19. Dimana rumah sakit sekarang hanya berusaha menyediakan tempat perawatan dengan jumlah kapasitas tempat tidur yang banyak untuk dapat memberikan perawatan kepada pasien Covid-19 karena tuntutan pemerintah, tanpa memikirkan jumlah sumber daya manusia dan fasilitas yang ada.¹⁰

Metode ServQual merupakan sebuah kuesioner yang memiliki fungsi untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan yang dilihat dari lima dimensi, dimana dimensi tersebut akan membandingkan harapan pasien dan kenyataan yang diterima pasien dalam menjalani perawatan di rumah sakit.⁵ Covid-19 merupakan sebuah penyakit baru yang menjadi pandemik yang menyerang seluruh dunia, dan memerlukan ruang perawatan isolasi dan jenis penyakit baru yang ruang perawatan juga memerlukan adaptasi baru dalam memberikan pelayanan.¹¹ Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien

Covid-19 dalam menjalani perawatan di rumah sakit, agar rumah sakit dapat memberikan pelayanan secara maksimal dalam penanganan Covid-19.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian analisis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian ini menggunakan studi *cross-sectional* dimana informasi yang dikumpulkan pada suatu saat untuk mengukur *variable tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan empathy* dengan menggunakan metode *Service Quality (ServQual)*. Kuesioner ServQual berisikan 22 pertanyaan, meliputi; 4 pertanyaan meliputi dimensi *tangible*, 4 pertanyaan meliputi dimensi *responsiveness*, 5 pertanyaan meliputi dimensi *reability*, 5 pertanyaan meliputi dimensi *assurance* dan 5 pertanyaan meliputi *empathy*. Penilaian dalam pertanyaan ini menggunakan skala likert dimana ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan resepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena yang terjadi.

Responden penelitian ini berjumlah 100 orang, yang sedang menjalani perawatan di Rumah Sakit X di Jakarta. Kriteria inklusi; a). seseorang yang sedang menjalani perawatan di ruang isolasi covid 19; b). berusia ≥ 17 tahun; c). menjalani perawatan ≥ 3 hari. Kriteria eksklusi; a). Tidak bisa membaca; b). pasien dengan keadaan kritis/support alat bantu nafas.

Data dari hasil penelitian akan dianalisis dengan menggunakan perhitungan nilai Servqual, dimana akan didapatkan nilai gap berdasarkan selisih nilai kenyataan dan nilai harapan, dan akan dianalisis menggunakan diagram *Importance Performance Analysis* atau diagram kartesius untuk mengetahui dimana gap itu terjadi.

Hasil

Tabel 1. Data Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase	Total
Jenis kelamin			
Perempuan	50	50	50
Laki-laki	50	50	50
Usia			
17-25 tahun	5	5	5
26-35 tahun	29	29	29
36-45 tahun	15	15	15
46-55 tahun	17	17	17
55-65 tahun	23	23	23
≥ 66 tahun	11	11	11
Pendidikan			
SD	13	13	13
SMP	35	35	35
SMA	35	35	35
Diploma	9	9	9
Sarjana	8	8	8
Lama Rawat			
3-5 hari	41	41	41
6-10 hari	33	33	33
≥ 11 hari	26	26	26

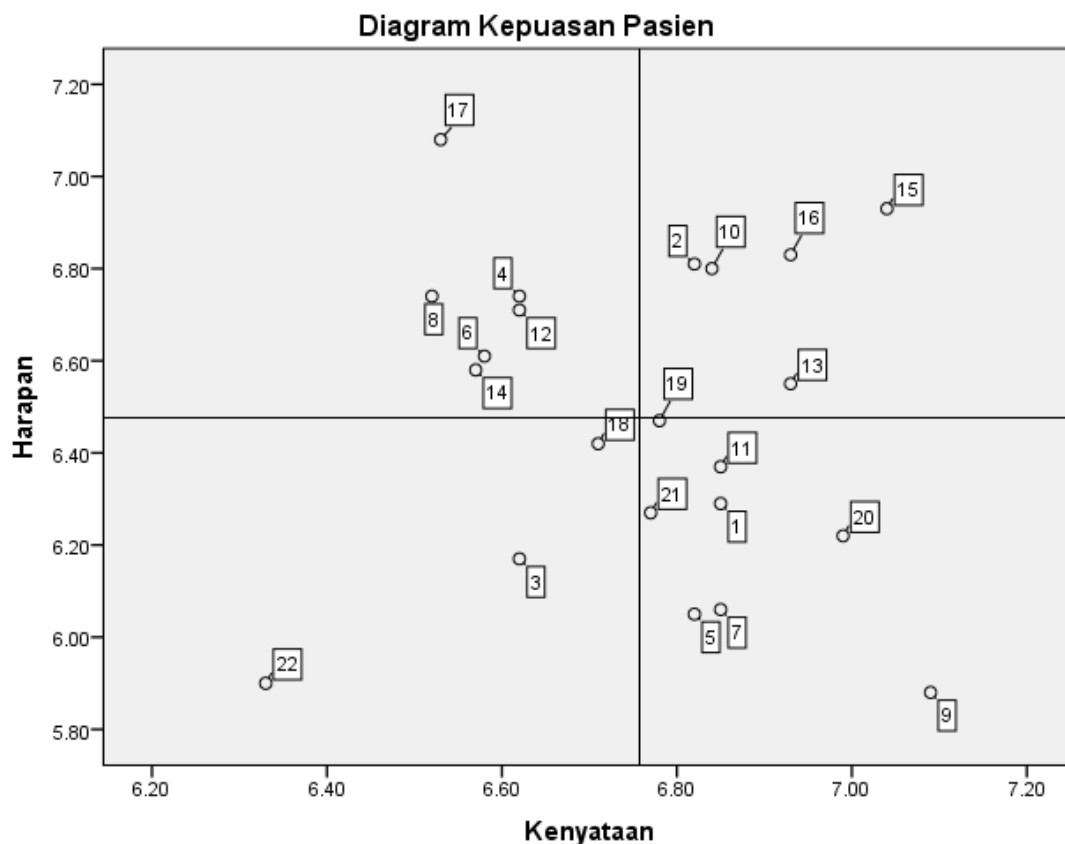
Berdasarkan data karakteristik responden didapatkan jenis kelamin responden yang sedang menjalani rawat inap di ruang isolasi Covid-19 memiliki perbandingan yang sama antara perempuan dan laki-laki yaitu sebanyak 50 orang (50%), berdasarkan usia rata-rata 26-35 tahun sebanyak 29 orang (29%), sedangkan dari status pendidikan rata-rata memiliki pendidikan SMP dan SMA yaitu sebanyak 35 orang (35%), dan lama pasien menjalani perawatan di ruang isolasi Covid-19 rata-rata 3-5 hari sebanyak 41 orang (41%).

Tabel 2. Hasil Perhitungan Nilai Gap Berdasarkan Lima Dimensi ServQual

Dimensi Servqual	Kenyataan	Harapan	Gap
<i>Tangible</i>	6.73	6.50	0.23
<i>Responsiveness</i>	6.69	6.37	0.33
<i>Reliability</i>	6.87	6.46	0.41
<i>Assurance</i>	6.77	6.86	-0.09
<i>Emphaty</i>	6,71	6,26	0,46
Rata-rata	6,75	6,49	0,27

Berdasarkan hasil perhitunngan nilai gap berdasarkan lima dimensi dalam ServQual pada tabel 2, dengan nilai gap *tangible* sebesar 0.23, *responsiveness* 0.33, *reability* sebesar 0.41, *assurance* -0.09, dan *emphaty* 0.46. Hasil ini menunjukan bahwa dalam lima dimensi yang pada hasil kuesioner ServQual di Rumah Sakit X di Jakarta tidak memiliki gap dalam ke empat dimensi, kecuali pada dimensi *assurance*. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa rumah sakit X di Jakarta, memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna jasa pelayanan di rumah sakit tersebut.

Gambar 1. Diagram Kartesius



Pada hasil perhitungan ServQual yang memiliki faktor lima dimensi dalam mengetahui kepuasan pasien, hanya terdapat nilai gap negatif pada *Assurance* dengan nilai gap -0.09 . dengan demikian maka yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan adalah *Assurance*. Hal ini dapat disebabkan karena kebutuhan tempat tidur ruang perawatan isolasi Covid-19 terbatas, karena Rumah Sakit X di Jakarta, bukan menjadi tempat rujukan pasien Covid-19. Pada diagram *Importance Performance Analysis* atau diagram kartesius menjelaskan bahwa diketahui bahwa Gap terbagi menjadi 4 bagian yaitu; Kepuasan pasien di Rumah Sakit X di Jakarta yang dilihat dari 5 dimensi servQual memiliki kepuasan (kenyataan) sebesar 6.75 dan nilai (harapan) sebesar 6.49, sehingga didapatkan nilai gap 0,27.

Jika hasil nilai gap menunjukkan negatif, artinya kenyataan tidak sesuai harapan dari pasien, yang menandakan bahwa kualitas jasa yang diberikan ke pasien tidak bagus. tetapi dalam penelitian ini yang digambarkan oleh diagram diatas menunjukkan bahwa kualitas jasa yang diberikan oleh Rumah Sakit X di Jakarta, tidak menunjukkan gap yang sangat signifikan, hal ini akan dijelaskan sebagai berikut;

1. Kuadran I (prioritas utama) merupakan atribut atau item yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil kuesioner servQual tidak ditemukannya gap, tetapi pihak rumah sakit harus tetap memperhatikan dan memprioritaskan kepentingan pengguna jasa. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah item nomer 4,6,8,12,14,17 yaitu kesediaan pelayanan sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan, para medis dan tim medis merespon permintaan saya dengan cepat dan efisien, para medis bersedia memenuhi permintaan dan kebutuhan spesial saya, tim medis menyediakan informasi yang tepat dan perlu, tim medis dapat dipercaya, para medis dan tim medis berpengetahuan luas
2. Kuadran 2 (pertahankan prestasi) merupakan atribut atau item yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil kuesioner servQual tidak ditemukan adanya gap, tetapi pihak rumah sakit harus tetap memperhatikannya, karena pada umumnya pelaksanaannya yang telah sesuai harapan pasien, sehingga dapat dikatakan memuaskan pasien. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah nomer 2,10,13,15,16,19 yaitu lingkungan rumah sakit yang nyaman, para tim medis dapat diandalkan, dapat dipercaya, pasien merasa aman saat berinteraksi dengan tim medis, tim medis bersikap sopan dan ramah, pelayanan kesehatan dimuai tepat waktu.
3. Kuadran 3 (prioritas rendah) merupakan atribut atau item yang mempengaruhi kepuasan pasien, berada dalam kuadran ini dinilai tidak begitu penting bagi pasien dan pelaksanaannya dinilai biasa saja. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah item nomer 3,18,22 yaitu karyawan rumah sakit berpenampilan rapi dan bersih, tim medis tulus dalam menangani masalah pasien, tim medis memperhatikan kebutuhan pasien.
4. Kuadran 4 (berlebihan) merupakan atribut atau item yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien. Tetapi hal berlebihan ini juga perlu menjadi perhatian oleh rumah sakit. Adapun pertanyaan yang termasuk dalam kuadran ini adalah nomer 1,5,7,9,11,20,21 yaitu peralatan mutahir, komunikasi tim medis tepat, akurat dan jelas, tim medis selalu membantu pasien, tim medis memberikan layanan secara benas semenjak pertama kali dirawat, tim medis memeberikan perhatian individual kepada pasien, tim medis sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pasien.

Pembahasan

Analisa diagram kartesius merupakan dasar bagi manajemen dalam mengambil keputusan tentang dindakan apa yang harus dilakukan untuk dapat memberikan pelayanan rumah sakit dan meningkatkan kepuasan penlanggan.⁵ Hasil diagram kartesius dari pernyataan responden dengan menggunakan metode servQual dimana rata-rata dari nilai pelayanan harapan dan nilai kenyataan dalam lima dimensi *tangible, responsiveness, reability, assurance, dan empathy* digunakan untuk menentukan posisi penempatan variabel pada diagram kartesius.¹²

Berdasarkan nilai rata-rata dari masing-masing variabel jawaban kuesioner dan berdasarkan tingkat kepentingan yang diukur melalui indikator-indikator diatas lalu dijabarkan ke dalam diagram kartesius (*Importance Performance Analysi*), yaitu dengan menghubungkan nilai rata-rata keyantaan dan harapan. Sedangkan nilai rata-rata keseluruhan harapan dan kenyataan digunakan sebagai pembatas pada kuadran 1, 2,3 dan 4.

Berdasarkan hasil uji kesesuaian diperoleh dinlai tengah yang dicapai oleh Rumah Sakit X di Jakarta, berada pada kenyataan 6.75 dan harapan 6.49, didapatkan nilai kenyataan lebih besar dari pada harapan, sehingga dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien atas pelayananan di Rumah Sakit X di Jakarta, dinyatakan memuaskan. Sementara itu juga dapat dilihat dari diagram kartesius kuadran 2, memiliki jumlah pertanyaan yang lebih banyak dibandingkan kuadran 1. Artinya bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit X di Jakarta, sudah cukup memuaskan. Hal ini dapat diasumsikan karena dimasa pandemik banyak rumah sakit yang telah *overload* dalam mengatasi Covid-19, tetapi Rumah Sakit X di Jakarta, tetap memberikan pelayanan prima terhadap pasien-pasien Covid-19, meskipun bukan rumah sakit rujukan Covid-19.

Mempertahankan kepuasan pasien dalam penggunaan pelayanan jasa khususnya pelayanan rumah sakit sangat sulit sehingga, perlu dilakukan pengukuran sebagai langkah evaluasi dalam menjaga kualitas pelayanan. Adapun hal yang perlu dijaga dan di pertahankan dalam memberikan pelayanan antara lain lingkungan rumah sakit yang nyaman, para tim medis dapat diandalkan, dapat dipercaya, pasien merasa aman saat berinteraksi dengan tim medis, tim medis bersikap sopan dan ramah, pelayanan kesehatan dimuai tepat waktu.⁸ Hal ini sesuai dengan Katiandagho, et al., (2014), yang menerangkan bahwa mutu pelayanan kesehatan dalam hal pelayanan rumah sakit juga dapat dirasakan langsung oleh para pengguna jasa dengan cara menjaga tampilan fisik dan kebersihan rumah sakit, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, pemampilan petugas, kelengkapan peralatan pelayanan dan komunikasi.¹²

Pemeriksaan dan pelayanan tim medis yang tepat waktu juga akan menjadi tolak ukur dan perlu dipertahankan guna menjaga kepuasan pasien terhadap kualitas rumah sakit. Hal ini diatur dalam keputusan menteri kesehatan nomor 340/Menkes/SK/VI/1993 tentang standar pelayanan rumah sakit dan kewajiban rumah sakit, yang isinya semua pasien yang dirawat inap wajib diberikan asuhan medis, asuhan keperawatan dan asuhan kebidanan dengan sebaik-baiknya tanpa membedakan kelas perawatan.⁴ Penelitian ini juga pernah diteliti oleh Hermanto, (2010) yang menunjukkan bahwa 95% responden menyatakan puas apabila dokter dan tenaga medis memberikan pelayanan tepat waktu dengan cara *visite* setiap hari.¹³ Serta laporan penelitian di RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid Kota bekasi (2014) menyatakan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan rawat inap ada pada kuadran 2 pada

diagram kartesius, sehingga memiliki arti perlu dipertahankan untuk menjaga kepuasan pasien.¹⁴

Mempertahankan kepuasan pasien dalam memberikan kualitas pelayanan di rumah sakit tidaklah mudah, karena kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan.¹⁵ Untuk itu rumah sakit perlu melakukan evaluasi dalam menjaga kepuasan pasien demi memberikan pelayanan yang berkualitas dan professional.

Kesimpulan

Hasil penelitian di Rumah Sakit X di Jakarta, dengan metode kuesioner servQual didapatkan nilai rata-rata kenyataan lebih besar dari pada nilai rata-rata harapan, sehingga pelayanan yang diberikan untuk pasien Covid-19 dinyatakan responden memuaskan. Pada hasil diagram kartesius didapatkan bahwa pasien Covid-19 cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang ada di Rumah Sakit X di Jakarta.

Penggunaan metode servQual merupakan sebuah alat kuesioner yang dapat memberikan evaluasi terhadap sebuah pelayanan yang telah diberikan oleh suatu penyedia jasa, untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa.

Konflik Kepentingan

Penelitian ini tidak memiliki kepentingan pribadi ataupun komersial, penelitian ini hanya bertujuan untuk dapat memberikan wawasan terkait evaluasi dalam menjaga kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit dengan menggunakan metode servQual.

Ucapan Terima Kasih

Terimakasih kepada tim stase manajemen keperawatan dan pihak yang telah membantu proses penelitian ini.

Pendanaan

Sumber pendanaan diperoleh dari peneliti.

Referensi

1. Coronavirus N. World Health Organization WHO 2020. 2019.
2. Simanjuntak DR, Napitupulu TM, Wele AM, Yanie R. Gambaran Kepatuhan Masyarakat Menerapkan Protokol Kesehatan COVID-19 Di Tempat Umum Periode September 2020 di DKI Jakarta. Fak Kedokt Univ Kristen Indones. 2020;(September 2020).
3. Putri QA. Pengaruh Pola Sebaran Sarana dan Prasarana Kesehatan Terhadap Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Tegal Tahun 2016. Geo Image. 2018;7(1):31–8.
4. Menkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes. Per/III/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit. 2010;
5. Afrilianti AN. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap berdasarkan Metode ServQual di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon Tahun 2014. 2016;
6. Bustami MS. Penjaminan mutu pelayanan kesehatan & akseptabilitasnya. 2011;
7. Manengkei B. Hubungan antara mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rsu gmim pancaran kasih manado. J Paradig. 2016;4(2):1–14.
8. Anggraini MT, Rohmani A. Hubungan kepuasan pasien dengan minat pasien dalam pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan pada praktek dokter keluarga. In: PROSIDING SEMINAR NASIONAL & INTERNASIONAL. 2012.
9. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Pedoman Manajerial Infeksi di Rumah Fasilitas Pelayanan Kesehatan Lainnya. 2017. 106 p.
10. Mutmainnah U, Ahri RA, Arman. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Muslim

- Community Heal. 2021;2(1):1–23.
11. Paakkari L, Okan O. COVID-19: health literacy is an underestimated problem. *Lancet Public Heal.* 2020;5(5):e249.
 12. Katiandagho C, Mandey SL, Mananeke L. Pengaruh Disiplin Kerja Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt. Pln (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado. *J EMBA J Ris Ekon Manajemen, Bisnis dan Akunt.* 2014;2(3).
 13. Hermanto H. Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif Membutuhkan Keseriusan Manajemen Sekolah. *JPK (Jurnal Pendidik Khusus).* 2010;6(2).
 14. Hermanto D. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. Tesis Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi ...; 2010.
 15. Nursalam D. *Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional.* Salemba Medika; 2014.