



Research Articles

EVALUASI TINGKAT KEPUASAAN TERHADAP KESELAMATAN PASIEN DI RUANG BERSALIN PUSKESMAS POASIA

Evaluation Of The Level Of Satisfaction With Patient Safety In The Maternity Room Of The Poasia Health Center

Dwi Ayu Rahmawati^{2,3}, Fajar Tavip Heryani^{1,2}, Fifi Alyani ^{1,2}, Hanisa ², Rosmawati Ibrahim³, Via Zakiah^{3*}

- ^{1.} Poasia Health Center, Kendari City, Southeast Sulawesi Province, Indonesia
- ^{2.} Professional Student midwife STIKes Pelita Ibu, Southeast Sulawesi Province, Indonesia
- ^{3.} Lecturer of STIKes Pelita Ibu, Southeast Sulawesi Province, Indonesia

*Corresponding Author Email: zakiahvia94@gmail.com

Submitted: December 2022 Accepted: January 2023 Published: January 2023

ABSTRAK

Kepuasan pasien ialah salah satu indikator penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Fungsi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah melalui organisasi pada bidang kesehatan dengan tujuan utama untuk menjaga serta memelihara kesehatan warga secara fungsional, proporsional serta professional. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan keselamatan pasien diruang bersalin, Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif. Populasi penelitian ini adalah pasien di ruang bersalin Puskesmas Poasia periode bulan september sampai oktober tahun 2022 berjumlah 44 pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk indikator peningkatan identifikasi pasien hasil baik 77,27% dan pada kategori kurang 22,73%, indicator peningkatan komunikasi efektif hasil baik 86,36% dan pada kategori kurang 13,64%, indicator keamanan obat yang harus diwaspadai hasil baik 90,9% dan pada kategori kurang 9,1%, indicator kepastian tepat lokasi tepat prosedur, dan tepat pasien operasi hasil baik 65,90% dan pada kategori kurang 34,1%, indicator pengurangan resiko infeksi terhadap pelayanan hasil baik 72,72% dan kategori kurang 27,28%, dan indicator pengurangan resiko jatuh hasil baik 88,63% dan pada kategori kurang 11,37%.

Kata kunci: *Kepuasan, Keselamatan Pasien*

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the important indicators in improving health services. The function of health services carried out by the government through organizations in the health sector with the main objective of maintaining and maintaining the health of citizens functionally, proportionally and professionally. The purpose of this study is to evaluate the level of satisfaction of patient safety in the maternity room, this study is a Descriptive study. The population of this study was patients in the delivery room of the Poasia Health Center for the period from September to October 2022 totaling 44 patients. The results showed that for indicators of increasing patient identification good results 77.27% and in the category less 22.73%, indicators of effective communication improvement good results 86.36% and in the category less 13.64%, drug safety indicators that must be watched out for good results 90.9% and in the category less 9.1%, indicators certainty of the exact location of the procedure, and the right patient surgery good results 65.90% and in the category less 34.1%, The indicator of reducing the risk of infection to service results both 72.72% and the category less 27.28%, and the indicator of reducing the risk of falling results both 88.63% and in the category less 11.37%.

Keyword: *Satisfaction, Patient Safety*

PENDAHULUAN

Standar keselamatan pasien menjadi acuan bagi fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia. Keselamatan pasien serta kualitas pasien merupakan jantung dari penyampaian layanan Kesehatan (Kemenkes RI, 2017). Puskesmas menjadi tulang punggung penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat pada wilayah kerjanya berperan menyelenggarakan upaya kesehatan buat meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk supaya memperoleh derajat kesehatan yang optimal, sehingga untuk melaksanakan upaya kesehatan baik upaya kesehatan masyarakat taraf pertama dan upaya kesehatan perseorangan taraf pertama diperlukan manajemen Puskesmas yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan agar membuat kinerja Puskesmas yang efektif serta efisien (Kemenkes RI, 2016).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya serta kinerja aktual yang dirasakannya sesudah pemakaian. Kepuasan pasien merupakan inti dari pemasaran yg berorientasi kepada pasien. Pelayanan yang memuaskan serta berkualitas akan menghasilkan loyalitas pasien, dan kepuasan yang sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut pula akan mendatangkan pelanggan baru. efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yg meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yg sangat ketat. Maka setiap puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya supaya bisa dianggap buat memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan (Kuntoro and Istiono, 2017).

Kepuasan pasien ialah salah satu indikator penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Fungsi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah melalui organisasi pada bidang kesehatan dengan tujuan utama untuk menjaga serta memelihara kesehatan warga secara fungsional, proporsional serta professional (Afrioza and Baidillah, 2021). Indikator kepuasan pasien sebagai berikut : kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap layanan kesehatan, termasuk korelasi antar manusia, kepuasan terhadap system layanan (Pohan and Imballo, 2015).

Sasaran keselamatan pasien meliputi: ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi efektif, peningkatan keamanan obat, kepastian tepat lokasi tepat prosedur sempurna pasien operasi, pengurangan terhadap resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, pengurangan resiko jatuh (Kuntoro and Istiono, 2017).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan keselamatan pasien diruang bersalin, sehingga sesuai hasil yang di dapatkan akan dijadikan perbaikan atau mempertahankan kinerja baik yang sudah tercapai.

METODOLOGI

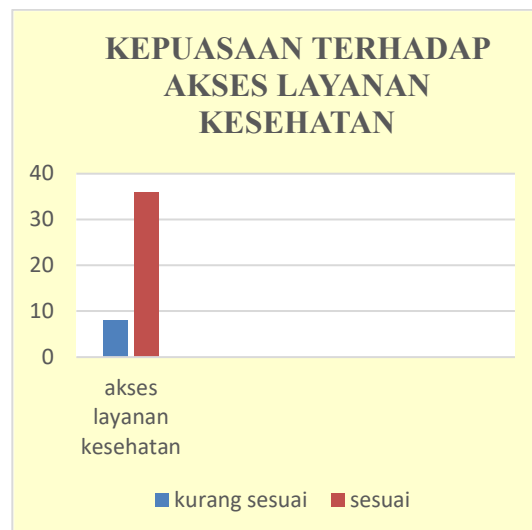
Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif. Populasi penelitian ini adalah pasien di ruang bersalin Puskesmas Poasia periode bulan september sampai oktober tahun 2022 berjumlah 44 pasien. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan total sampling.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

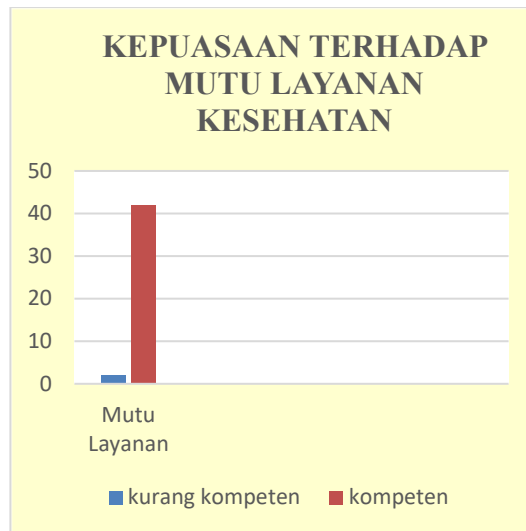
Gambaran Kepuasan Pasien

Penelitian yang telah berlangsung dan dilakukan terhadap 44 responden di Ruang Bersalin Puskesmas Poasia tentang tingkat kepuasan pasien tersebut dapat dilihat pada grafik berikut :



Sumber: Laporan Survey Ruang Bersalin

Berdasarkan pada grafik diatas menunjukkan bahwa di ruang bersalin puskesmas poasia tingkat kepuasan terhadap akses layanan kesehatan sesuai yaitu 36 pasien. Sedangkan dengan hasil kurang sesuai yaitu 8 pasien.



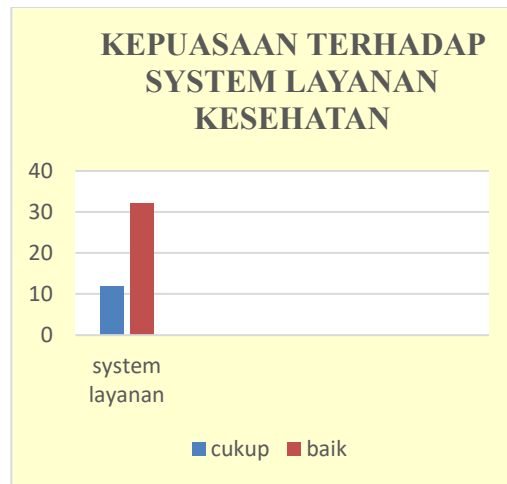
Sumber: Laporan Survey Ruang Bersalin

Berdasarkan pada grafik diatas menunjukkan bahwa di ruang bersalin puskesmas poasia tingkat kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan kompeten yaitu 42 pasien. Sedangkan dengan hasil kurang kompeten yaitu 2 pasien.



Sumber: Laporan Survey Ruang Bersalin

Berdasarkan pada grafik diatas menunjukkan bahwa di ruang bersalin puskesmas poasia tingkat kepuasan terhadap layanan, termasuk hubungan antar manusia sopan/ramah yaitu 44 pasien.



Sumber: Laporan Survey Ruang Bersalin

Berdasarkan pada grafik diatas menunjukkan bahwa di ruang bersalin puskesmas poasia tingkat kepuasan terhadap system layanan kesehatan baik yaitu 32 pasien sedangkan dengan hasil cukup yaitu 12 pasien.

Deksripsi Keselamatan Pasien

Melakukan evaluasi keselamatan pasien di ruang bersalin puskesmas poasia dilihat dari beberapa aspek diantaranya Ketepatan Identifikasi pasien, Peningkatan komunikasi efektif. Peningkatan keamanan obat, kepastian tepat lokasi tepat prosedur tepat pasien operasi (Heacting), pengurangan terhadap resiko infeksi terkait pelayanan Kesehatan, pengurangan resiko jatuh. Adapun ke 6 aspek penerapan tersebut dapat dilihat pada grafik berikut:

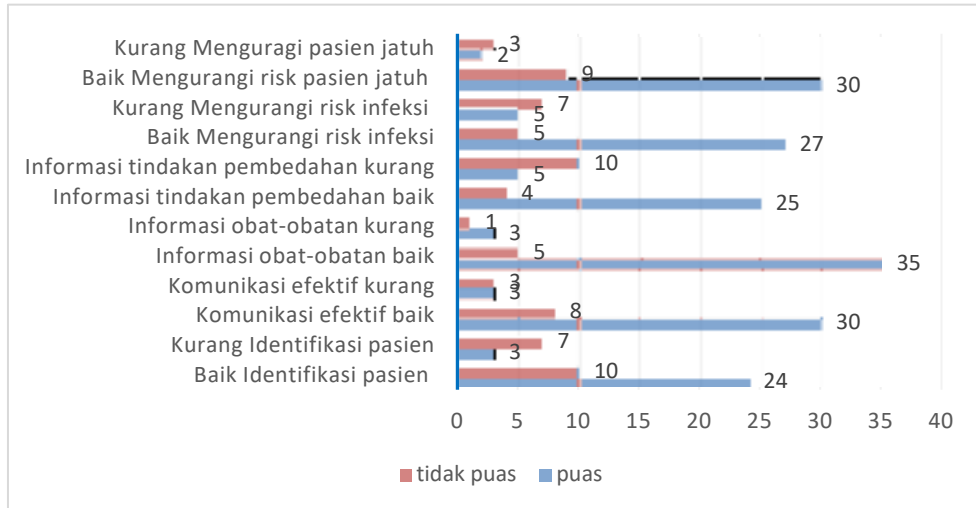


Sumber: Laporan Survey Ruang Bersalin

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa untuk indikator peningkatan identifikasi pasien hasil baik 77,27% dan pada kategori kurang 22,73%, indicator peningkatan komunikasi efektif hasil baik 86,36% dan pada kategori kurang 13,64%, indicator keamanan obat yang harus diwaspadai hasil baik 90,9% dan pada kategori kurang

9,1%, indikator kepastian tepat lokasi tepat prosedur, dan tepat pasien operasi hasil baik 65,90% dan pada kategori kurang 34,1%, indikator pengurangan resiko infeksi terhadap pelayanan hasil baik 72,72% dan kategori kurang 27,28%, dan indikator pengurangan resiko jatuh hasil baik 88,63% dan pada kategori kurang 11,37%.

Penerapan Pasien Safety Dengan Kepuasan Pasien



Sumber: Laporan Survey Ruang Bersalin

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa untuk indikator identifikasi pasien lebih tinggi kategori baik dengan kepuasan pasien puas yaitu 24 (70,58%), indikator komunikasi efektif lebih tinggi pada kategori baik dengan kepuasan pasien tinggi yaitu 30 (78,94%), Indikator pemberian informasi mengenai obat-obatan lebih tinggi pada kategori baik dengan kepuasan pasien tinggi yaitu 35 (87,5%), Indikator pemberian informasi kepada pasien mengenai tindakan pembedahan yang akan diterimanya lebih tinggi pada kategori baik dengan kepuasaan tinggi yaitu 25 (86,2%), Indikator mengurangi resiko infeksi akibat perawatan kesehatan lebih tinggi pada kategori baik dengan kepuasan tinggi yaitu 27 (84,37%) dan untuk indikator mengurangi resiko pasien cidera akibat jatuh lebih tinggi pada kategori baik dengan kepuasan tinggi yaitu 30 (76,92%) .

PEMBAHASAN

Evaluasi Tingkat Kepuasan Terhadap patient safety Berdasarkan Indikator Identifikasi Pasien

Kesalahan identifikasi pasien semakin dikenal sebagai masalah yang meluas pada pada organisasi layanan kesehatan. Kegagalan untuk mengidentifikasi pasien dengan benar adalah risiko serius terhadap keselamatan pasien. Identifikasi pasien yang benar dimulai dengan kontak pertama pasien menggunakan layanan dan merupakan tanggung jawab semua staf yang terlibat dalam proses penerimaan, klinis serta administratif untuk memastikan rincian yang benar diperoleh dan dicatat serta bahwa setiap ketidakakuratan atau pertanyaan disorot dan ditangani. seluruh pasien harus bisa diidentifikasi saat sedang dilakukan pemeriksaan atau menjalani prosedur/ perawatan dalam fasilitas pelayanan kesehatan.

Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan identifikasi pasien lebih tinggi kategori baik dengan kepuasan puas yaitu (70,58%) diruang bersalin puskesmas poasia. Penelitian tersebut sejalan dengan 5 langkah prosedur mengidentifikasi pasien dengan benar diantaranya: pasien diidentifikasi menggunakan dua identitas pasien, tidak boleh menggunakan nomor kamar atau lokasi pasien, pasien diidentifikasi sebelum pemberian obat, darah, atau produk darah, pasien diidentifikasi sebelum mengambil darah dan spesimen lain untuk pemeriksaan klinis, pasien diidentifikasi sebelum pemberian pengobatan dan tindakan / prosedur, kebijakan dan prosedur mengarahkan pelaksanaan identifikasi yang konsisten pada semua situasi dan lokasi. kepuasan pasien. identifikasi pasien sangat penting untuk membedakan pasien yang satu dengan yang lain.

Sasaran keselamatan pasien yang pertama yaitu mengidentifikasi pasien dengan benar, hal ini harus dilaksanakan diseluruh fasilitas pelayanan kesehatan oleh semua pemberi layanan kesehatan, yg bertujuan mengidentifikasi pasien menjadi individu yg mendapatkan pelayanan atau pengobatan dengan cara yang bisa reliable, mencocokkan pelayanan atau pengobatan terhadap individu tersebut, memastikan tidak terjadi kesalahan dalam identifikasi pasien selama perawatan di rumah sakit, mengurangi peristiwa/kesalahan yg berhubungan dengan salah identifikasi (salah pasien, kesalahan prosedur, kesalahan medikasi, kesalahan transfusi, dan kesalahan investigasi diagnostik), serta mengurangi insiden cedera pada pasien (Tutiany, Lindawati and Krisanti, 2017).

Evaluasi Tingkat Kepuasan Terhadap patient safety Berdasarkan indikator komunikasi efektif

Fasilitas pelayanan kesehatan harus menyusun pendekatan agar komunikasi antara para petugas pemberi perawatan semakin efektif. Komunikasi efektif merupakan komunikasi antara para petugas pemberi pelayanan yang dilakukan dengan tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan dapat dipahami dan dimengerti oleh penerima, pada akhirnya dapat mengurangi kesalahan serta menghasilkan perbaikan untuk keselamatan pasien. Komunikasi efektif dapat dilakukan secara verbal/lisan, dan tertulis/elektronik (Kemenkes RI, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa komunikasi efektif lebih tinggi pada kategori baik dengan kepuasan pasien tinggi yaitu 30 (78,94%). Penelitian ini sejalan dengan teori pendekatan komunikasi *Situation – Background – Assessment – Recommendation* (SBAR) dan tulis – baca – konfirmasi kembali (TBAK).

Lima hukum komunikasi efektif yang dirangkum dalam satu kata sehingga mencerminkan esensi dari komunikasi itu sendiri yaitu REACH, yang artinya merengkuh atau meraih. Karena sesungguhnya komunikasi pada dasarnya merupakan upaya bagaimana meraih perhatian, cinta kasih, minat, kepedulian, simpati, tanggapan, maupun respon positif dari orang lain. Adapun hukum komunikasi efektif yaitu *Respect* (sikap menghargai), *Empathy* (menempatkan diri), *Audible* (didengarkan atau dimengerti), *Clarity* (jelas), *humble* (rendah hati).

Penelitian mengenai aspek komunikasi pemberi layanan menemukan bahwa terdapat hubungan dengan kepuasan pasien, semakin baik komunikasi yang dilaksanakan maka semakin puas pasien dalam pelayanan keperawatan. Berdasarkan hal tersebut dapat

disimpulkan, bahwa komunikasi terapeutik berhubungan dengan kepuasan pasien (Siti, Zulpahiyana and Indrayana, 2015).

Evaluasi Tingkat Kepuasan Terhadap Patient Safety Berdasarkan Indikator Pemberian Informasi Mengenai Obat-Obatan

Sasaran patient safety yang ketiga adalah meningkatkan keamanan obat-obatan yang harus diwaspadai. Fasilitas pelayanan kesehatan mengembangkan pendekatan untuk memperbaiki keamanan obat-obatan yang harus diwaspadai (Kemenkes RI, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa Indikator pemberian informasi mengenai obat-obatan lebih tinggi pada kategori baik dengan kepuasan pasien tinggi yaitu 35 (87,5%), Petugas perawatan dalam setiap pemberian obat menerapkan prinsip tujuh benar antara lain benar pasien, benar obat, benar dosis, benar waktu, benar cara/rute pemberian, benar dokumentasi, dan benar informasi. Prosedur tersebut diterapkan agar lebih dapat meningkatkan keamanan obat dan tidak terjadi kejadian yang tidak diharapkan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Hilmawan and Suprapti (2014) bahwa terdapat hubungan aspek penerapan ketepatan obat dengan kepuasan pasien, pasien merasa puas pada pemberian obat yang diberikan tepat waktu, diberikan penjelasan manfaat dan efek samping obat.

Evaluasi Tingkat Kepuasan Terhadap Patient Safety Berdasarkan Indikator Pemberian Informasi Kepada Pasien Mengenai Tindakan Pembedahan Yang Akan Diterimanya

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa Indikator pemberian informasi kepada pasien mengenai tindakan pembedahan yang akan diterimanya lebih tinggi pada kategori baik dengan kepuasan tinggi yaitu 25 (86,2%). Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh sikap dan pendekatan bidan di puskesmas kepada pasien, mutu pelayanan keperawatan yang di terima pasien.

Informed consent merupakan istilah yang menjadi acuan dalam proses dimana pasien berpartisipasi untuk menentukan tindakan setelah memperoleh informasi lengkap mengenai tindakan medis yang akan diambil. Informed consent ini diberikan oleh dokter atau petugas kesehatan lainnya yang akan melakukan tindakan medis atau bedah, informed consent berisi informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan, manfaat, risiko, alternatif lain (jika demikian) dan apa yang mungkin terjadi jika tidak dilakukan tindakan medis atau pembedahan. Informasi tersebut harus diberikan dengan jelas dalam bahasa yang sederhana dan dapat dimengerti oleh pasien dan dengan mempertimbangkan tingkat pendidikan dan intelektual mereka (Chandra, Ismail and Adamy, 2019).

Dalam proses persalinan terkadang terjadi rupture perineum akibat perluasan jalan lahir, sehingga diperlukan penjahitan perineum. Sebelum melakukan Tindakan bidan biasanya akan melakukan inform consent kepada pasien maupun keluarga pasien untuk melakukan penjahitan perineum. Bedah Minor adalah suatu tindakan operasi ringan dengan menggunakan anestesi yang bersifat local dan dapat dilakukan dengan menggunakan peralatan sederhana. Bedah minor adalah salah satu skill yang paling penting dikuasai oleh bidan dalam pertolongan persalinan.

Evaluasi Tingkat Kepuasan Terhadap Patient Safety Berdasarkan Indikator Mengurangi Resiko Infeksi terhadap pelayanan

Infeksi ialah proses dimana seseorang rentan terkena invasi agen patogen atau infeksius yang tumbuh dan berkembang biak sehingga menyebabkan sakit. Agen tersebut dapat berupa bakteri, virus, rickettsia, jamur, dan parasit. Penyakit menular (infeksius) merupakan penyakit tertentu yang dapat berpindah/menular dari satu orang ke orang lain baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Infeksi Nosokomial atau infeksi akibat perawatan kesehatan / *Healthcare Associated Infections*- (HAIs), merupakan infeksi silang yang terjadi pada perawat atau pasien saat dilakukan perawatan di fasilitas pelayanan kesehatan. Penderita yang sedang dalam proses asuhan perawatan di fasilitas pelayanan kesehatan, baik dengan penyakit dasar tunggal maupun penderita dengan penyakit dasar lebih dari satu, secara umum keadaan umumnya tidak/kurang baik, sehingga daya tahan tubuh menurun. Keadaan tersebut akan mempermudah terjadinya infeksi silang disebabkan kuman-kuman, virus dan sebagainya akan masuk dengan mudah ke dalam tubuh penderita yang sedang dalam proses asuhan keperawatan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa Indikator mengurangi resiko infeksi akibat perawatan kesehatan lebih tinggi pada kategori baik dengan kepuasan tinggi yaitu 27 (84,37%). Peran bidan dalam pencegahan infeksi dalam memberikan pelayanan perlu menjaga keselamatan diri dan orang lain.

Penerapan prinsip pemeliharaan hygiene yang baik, kebersihan dan kesterilan merupakan kunci dari pencegahan infeksi pada fasilitas pelayanan kesehatan, terdapat lima standar penerapan yaitu: mencuci tangan, menggunakan Alat Pelindung Diri (APD), manajemen alat tajam secara benar dan tempat sampah khusus untuk alat tajam, melakukan dekontaminasi, pencucian dan sterilisasi alat instrumen dengan prinsip yang benar, dan menjaga sanitasi lingkungan secara benar.

Evaluasi Tingkat Kepuasan Terhadap Patient Safety Berdasarkan Indikator Mengurangi Resiko Pasien Jatuh

Kegiatan yang harus dilakukan untuk menurunkan angka pasien cedera karena terjatuh, yaitu dengan menerapkan proses asesmen awal risiko pasien jatuh, serta melakukan asesmen ulang terhadap pasien bila diindikasikan terjadi perubahan kondisi atau pengobatan disetiap fasilitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa indikator mengurangi resiko pasien cedera akibat jatuh lebih tinggi pada kategori baik dengan kepuasan tinggi yaitu 30 (76,92%). Pelayanan keperawatan di puskesmas memberikan rasa aman dalam lingkungan rawat, hal tersebut sangat penting dalam memberikan kesejahteraan dan ketahanan hidup.

Puskesmas sangat memperhatikan hal yang dapat menyebabkan pasien jatuh seperti memperhatikan lantai yang licin akan dipasangkan tanda peringatan bahwa lantai tersebut licin sehingga dapat berhati-hati jika melewati area tersebut, setiap tempat tidur sudah mempunyai pengaman, roda tempat tidur terkunci serta tempat tidur yang tidak terlalu tinggi, pencahayaan dalam ruangan yang cukup, memberikan edukasi kepada keluarga kepada pasien mengenai teknik pencegahan pasien jatuh.

Upaya penetapan prosedur pasien risiko jatuh merupakan bagian penting yang

harus dilakukan oleh staf rumah sakit khususnya perawat untuk menjamin keselamatan pasien rawat inap. Oleh karena itu, diperlukan pengkajian yang lebih dalam lagi terhadap staf keperawatan dalam pencegahan risiko pasien jatuh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Ruang Bersalin Puskesmas Poasia maka dapat disimpulkan bahwa 6 indikator patient safety menunjukkan identifikasi pasien lebih tinggi kategori baik dengan kepuasan pasien puas yaitu 24 (70,58%), indikator komunikasi efektif lebih tinggi pada kategori baik dengan kepuasan pasien tinggi yaitu 30 (78,94%), Indikator pemberian informasi mengenai obat-obatan lebih tinggi pada kategori baik dengan kepuasan pasien tinggi yaitu 35 (87,5%), Indikator pemberian informasi kepada pasien mengenai tindakan pembedahan yang akan diterimanya lebih tinggi pada kategori baik dengan kepuasaan tinggi yaitu 25 (86,2%), Indikator mengurangi resiko infeksi akibat perawatan kesehatan lebih tinggi pada kategori baik dengan kepuasan tinggi yaitu 27 (84,37%) dan untuk indikator mengurangi resiko pasien cidera akibat jatuh lebih tinggi pada kategori baik dengan kepuasan tinggi yaitu 30 (76,92%). sehingga indikator penerapan patient safety tersebut perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan agar lebih terjaminnya keselamatan dan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan ruang bersalin di Puskesmas Poasia.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, H., Ismail, N. and Adamy, A. (2019) 'Artikel Penelitian.', 1(4), pp. 43–53.
- Hilmawan, F.. and Suprapti, E. (2014) *Hubungan Antara Penerapan Standar Operasional Procedure (SOP) Pemberian Prinsip Enam Benar Dengan Tingkat Kepuasan Pasien RSUD Ungaran*. Stikes Telogorejo Semarang.
- Kemenkes RI (2016) *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 44 TAHUN 2016*. Jakarta.
- Kemenkes RI (2017) *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 11 TAHUN 2017*. Jakarta.
- Kuntoro, W. and Istiono, W. (2017) 'Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta', 2(1).
- Laporan Survey Ruang Bersalin Puskesmas Poasia
- Pohan and Imbalo, S. (2015) *Jaminan mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Kesaint Balanc.
- Siti, M., Zulpahiyana and Indrayana, S. (2015) 'Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien', *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), pp. 30–34.
- Tutiany, Lindawati and Krisanti, P. (2017) *Manajemen Keselamatan Pasien*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.