



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN ANGKA KEJADIAN
RAWAT INAP BERULANG PADA PASIEN DIABETES MEITUS
DI RUMAH SAKIT KRISTEN NGESTI WALUYO
TAHUN 2024**

NASKAH PUBLIKASI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan**

ELISA RISKI PUTRI

2206059

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM
YOGYAKARTA TAHUN 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN ANGKA KEJADIAN
RAWAT INAP BERULANG PADA PASIEN DIABETES MEITUS
DI RUMAH SAKIT KRISTEN NGESTI WALUYO
TAHUN 2024**

Disusun Oleh
ELISA RISKI PUTRI

2206059

Telah melalui Sidang Skripsi pada tanggal 13 Mei 2024

Ketua Penguji

Penguji I

Penguji II


**Dwi N. Heri S., M.Kep.,
Sp. Kep. MB., Ph. D. N. S.**


**Vivi Retno Intening.,
S.Kep., Ns., MAN**


**Ch. Hatri Istiarini, S. Kep., Ns.,
M. Kep., Sp. Kep. MB., Ph. D. NS.**

**Mengetahui,
Ketua Prodi Sarjana Keperawatan
STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta**


Indah Prawesti, S.Kep., Ns., M.Kep

**THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND THE RATE
OF REHOSPITALIZATION IN DIABETES MELLITUS PATIENTS AT
NGESTTI WALUYO PARAKAN CHRIASTIAN HOSPITAN IN 2024**

Elisa Riski Putri¹, Chatarina Hatri Istiarini²

elisa.riskiputri@gmail.com

ABSTRACT

Background : Diabetes Mellitus is sixth ranked cause of death in the world, with cases 463 million people aged 20-79 years. Quality of care is ideally assessed through patient satisfaction with care. Nurses play an important role in the quality, efficiency and effectiveness of health services. Ngesti Waluyo Christian Hospital from January 2023 to March 2023 recorded the number of inpatient diabetes patients at 106, most of the patients experienced repeated hospitalizations.

Purpose : To determine the relationship between service quality and the incidence of recurrent hospitalization in diabetes mellitus patients at the Ngesti Waluyo Parakan Christian Hospital in 2024.

Method: Using quantitative cross sectional correlation methods. The population in this study were diabetes mellitus patients at the Ngesti Waluyo Christian Hospital who experienced re-hospitalization, namely 60 samples. The sampling technique uses a purposive sample method. The data analysis technique uses Spearman rho test.

Results: The p-value is 0.343, p-value > 0.05, so there is no relationship between service quality and the incidence of re-hospitalization in diabetes mellitus patients at the Ngesti Waluyo Christian Hospital.

Conclusion: H₀ is accepted and H_a is rejected, so there is no relationship between service quality and the incidence of re-hospitalization in diabetes mellitus patients at the Ngesti Waluyo Christian Hospital.

Keywords: quality of service, diabetes mellitus, re-hospitalization

xvi+77+15 tables+2 schematics+15 appendices

Literatur : 34, 2013-2023

¹Student of Bachelor of Nursing, Bethesda Institute for Health Sciences

²Lecturer at Nursing Program, Bethesda Institute for Health Sciences

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN ANGKA KEJADIAN
RAWAT INAP BERULANG PADA PASIEN DIABETES MEITUS
DI RUMAH SAKIT KRISTEN NGESTI WALUYO
TAHUN 2024**

Elisa Riski Putri¹, Chatarina Hatri Istiarini²

elisa.riskiputri@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Diabetes Melitus menduduki peringkat keenam penyebab kematian di dunia, dengan jumlah penderita sebanyak 463 juta orang pada penduduk usia 20-79 tahun. Kualitas pelayanan dapat dinilai melalui kepuasan pasien terhadap perawatan. Perawat berperan penting terhadap kualitas, efisiensi, dan efektivitas layanan kesehatan. Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo dari Januari 2023 sampai Maret 2023 mencatat jumlah pasien diabetes rawat inap sebanyak 106, sebagian besar pasien mengalami rawat inap berulang.

Tujuan : Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan angka kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan Tahun 2024.

Metode : Menggunakan metode kuantitatif korelasi *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien diabetes melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo yang mengalami rawat inap ulang, yaitu 60 sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampel*. Teknik analisa data menggunakan uji *Spearman rho*.

Hasil : Hasil nilai *p-value* 0.343 *p-value* > 0,05 maka tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan angka kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo.

Kesimpulan: H₀ diterima dan H_a ditolak, sehingga tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan angka kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, diabetes melitus, rawat inap ulang

Kata Kunci: kualitas pelayanan, diabetes melitus, rawat inap ulang

xvi+77+15 tabel+2 skema+15 lampiran

Kepustakaan: 34, 2013-2023

¹Mahasiswa Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

²Dosen Prodi Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

PENDAHULUAN

Diabetes Melitus menduduki peringkat keenam penyebab kematian di Dunia. Menurut Federasi Diabetes Internasional (IDF), saat ini terdapat setidaknya 463 juta orang berusia antara 20 dan 79 tahun yang terkena diabetes di seluruh dunia. Seiring bertambahnya usia populasi global, prevalensi diabetes diperkirakan meningkat menjadi 111,2 juta pada individu berusia 65 hingga 79 tahun. Pada tahun 2030, jumlah ini diperkirakan akan mencapai 578 juta, dan pada tahun 2045 diperkirakan akan meningkat bahkan lebih tinggi lagi. lebih tinggi hingga 700 juta.²²

Prevalensi diabetes terus meningkat secara global, termasuk di Indonesia, seperti yang dilaporkan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tahun 2016. Faktanya, Indonesia menempati peringkat ketujuh di dunia dengan prevalensi diabetes tertinggi, setelah Tiongkok, India, Amerika Serikat, Brasil, Rusia, dan Meksiko, menurut penelitian yang dilakukan oleh Megawati, Agustini, dan Krismayanti pada tahun 2020. Masalah kesehatan yang terus-menerus ini terus meningkat setiap tahunnya karena faktor-faktor seperti pertumbuhan penduduk, populasi menua, gaya hidup tidak sehat, pola makan yang buruk, dan obesitas.⁵ Data dari Riskesdas 2018 diabetes menempati urutan kedua kasus penyakit tidak menular di Jawa Tengah setelah Hipertensi. Temanggung sendiri jumlah penderita diabetes melitus dari tahun 2017 sampai tahun 2021 terus mengalami peningkatan.⁷ Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo sendiri dari bulan Januari 2023 sampai dengan pertengahan bulan Maret 2023 tercatat jumlah pasien rawat inap dengan diabetes sebanyak 186 pasien, dimana sebagian besar pasien tersebut mengalami rawat inap berulang. Kejadian rawat inap berulang pada suatu rumah sakit sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan dengan rumah sakit tersebut.²³

Kualitas pelayanan merupakan parameter utama dalam pemberian asuhan. Kualitas asuhan secara ideal dinilai melalui kepuasan pasien terhadap perawatan yang diberikan. Perawat mempunyai peran penting terhadap kualitas, efisiensi, dan efektivitas layanan Kesehatan. Peran perawat dalam pelayanan kesehatan menjadi sangat penting mengingat kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap totalitas layanan yang diberikan.¹⁵

Menciptakan reputasi positif bagi rumah sakit dapat dicapai dengan mengoptimalkan kualitas pelayanan yang diberikan. Rumah Sakit, sebagai institusi yang berdedikasi untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan, harus mengutamakan pelayanan yang diberikannya. Dengan memberikan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi harapan pasien, rumah sakit dapat menumbuhkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Utami (2019) menemukan korelasi antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas. Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membawa pada kepuasan pelanggan. Ketika pelayanan yang diterima pasien sesuai atau melampaui harapannya, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas yang memenuhi kebutuhannya. Kepuasan ini pada akhirnya mengarah pada berkembangnya loyalitas pelanggan. Menurut Zeithalm *et. al* terdapat 10 dimensi kualitas layanan sebagai indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan, dari sepuluh dimensi tersebut kemudian disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu SERVQUAL yang meliputi *tangible* (bukti langsung), *reability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Pengoptimalan kelima dimensi tersebut akan membuat pelanggan terpuaskan sehingga dapat memberikan citra baik bagi rumah sakit sehingga akan membangun loyalitas dari pasien.³¹

Fenomena tersebut mendorong peneliti untuk meneliti hubungan dari kualitas pelayanan dengan kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo.

METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan angka kejadian rawat inap pada pasien diabetes melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan tahun 2024. Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, dan variabel terikat pada penelitian ini adalah angka kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan Temanggung dengan diagnosa diabetes

melitus. Sampel pada penelitian adalah jumlah semua pasien rawat inap di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo dengan diagnosa diabetes melitus yang mengalami rawat inap berulang sejumlah 60 sampel. Metode pengambilan sampling penelitian yang digunakan adalah metode *purposive sampling*, dengan kriteria inklusi pasien diabetes melitus yang mengalami rawat inap berulang, dalam keadaan sadar, serta bersedia menjadi responden. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan untuk analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariat menggunakan uji *Spearman rho*.

HASIL

Hasil penelitian meliputi analisis univariat dan analisis bivariat yang disajikan dalam bentuk tabel dengan hasil sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

Tabel 1
Karakteristik Responden Pasien Diabetes Melitus yang Mengalami Rawat Inap berulang di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan Tahun 2024

No	Karakteristik	Frekuensi	%
Usia			
1	<26 tahun	0	0
2	26-35 tahun	6	10
3	36-45 tahun	17	28.3
4	46-65 tahun	26	43.3
5	>65 tahun	11	18.3
Total		60	100
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	23	38.3
2	Pempuan	37	61.7
Total		60	100

Sumber: Data Primer Terolah, 2024

2. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan Tahun 2024

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan Tahun 2024

No	Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Rendah	2	3.3
2	Sedang	8	13.3
3	Tinggi	50	83.4

	Total	60	100
--	--------------	-----------	------------

Sumber: Data Primer Terolah, 2024

3. Angka Kejadian Rawat Inap Berulang Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan Tahun 2024

Tabel 3

Distribusi Angka Kejadian Rawat Inap Berulang Pasien Diabetes Melitus Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan Tahun 2024

No	Angka Kejadian Rawat Inap Berulang	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tinggi	21	35
2	Rendah	39	65
	Total	60	100

Sumber: Data Primer Terolah, 2024

4. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Angka Kejadian Rawat Inap Berulang Pada Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan Tahun 2024

Tabel 4

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Angka Kejadian Rawat Inap Berulang Pada Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan Tahun 2024

Kualitas Pelayanan	Angka Kejadian Rawat Inap Berulang Pasien Diabetes Melitus				Total		P value
	Rendah		Tinggi				
	F	%	F	%	F	%	
Rendah	1	1.6	1	1.7	2	3.3	0.319
Sedang	1	1.6	7	11.7	8	13.3	
Tinggi	19	31.8	31	51.6	50	83.4	
Total	21	35	39	65	60	100.0	

Sumber: Data Primer Terolah, 2024

PEMBAHASAN

1. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Angka Kejadian Rawat Inap Berulang Pada Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo

Hasil analisis menggunakan uji *Spearman rho* pada penelitian terhadap variabel dependen dan independen yaitu didapatkan *p-value* uji *Spearman rho* sebesar 0.319, yang mana dari hasil tersebut jika nilai *p-value* uji *Spearman*

$\rho > 0,05$ maka dapat tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan angka kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo.

Terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Apabila pelayanan diterima atau dirasakan pelanggan sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan, dan ini dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.³²

Peneliti berasumsi ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus, dan dari hasil penelitian yang dilakukan didapatkan hasil bahwa asumsi peneliti ditolak. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antar kualitas pelayanan dengan angka kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo. Hasil analisis menggunakan uji menggunakan uji *Spearman rho* pada penelitian terhadap variabel dependen dan independen yaitu didapatkan *p-value Spearman rho* sebesar 0.319, yang mana dari hasil tersebut jika nilai *p-value Spearman rho* $> 0,05$ maka dapat tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Diabetes melitus merupakan penyakit metabolik yang sulit disembuhkan, selain itu diabetes melitus merupakan penyakit kronis yang dapat menimbulkan berbagai komplikasi yang serius sehingga dapat memicu potensi rawat inap berulang.¹⁵

2. Karakteristik berdasarkan usia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menderita diabetes melitus berusia 46-65 tahun yaitu sebanyak 43,4 %. Peneliti berasumsi bahwa usia >45 tahun memiliki peluang lebih besar untuk menderita diabetes melitus, hal ini didukung dengan data dari Organisasi Internasional Diabetes Federation (IDF) yang memperkirakan sedikitnya terdapat 463 juta orang pada usia 20-79 tahun di dunia menderita diabetes pada tahun 2019 atau setara

dengan angka prevalensi sebesar 9,3% dari total penduduk pada usia yang sama.³

3. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.

Hasil penelitian menunjukkan karakteristik responden menurut jenis kelamin yaitu sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 61,7%.

Peneliti berasumsi bahwa perempuan memiliki peluang lebih banyak untuk menderita diabetes melitus. Asumsi peneliti terbukti dengan adanya beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Yang menyebutkan bahwa perempuan memiliki resiko lebih besar menderita diabetes melitus dibandingkan laki-laki, hal ini disebabkan karena pada wanita memiliki peluang peningkatan indeks masa tubuh yang lebih besar yang muncul akibat sindroma siklus menstruasi.¹⁵

4. Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo

Penelitian menunjukkan hasil bahwa distribusi frekuensi berdasarkan kualitas pelayanan dalam kategori tinggi yaitu sebesar 83,4%, untuk kategeori sedang sebanyak 13,3%, dan untuk kategori tinggi sebesar 3,3%.

Hasil penelitian ini sesuai yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik mutlak diberikan oleh suatu usaha jasa. Dengan munculnya perusahaan pesaing baru akan mengakibatkan persaingan yang ketat dalam memperoleh konsumen maupun pelanggan.¹⁸

5. Angka kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi frekuensi kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes dalam kategori tinggi yaitu sebesar 65 %. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sari & Suryati, 2021) yaitu sebanyak 56,3% dari total 64 responden dengna diagnosa diabetes melitus yang mengalami rawat inap berulang dalam kategori tinggi. . Pasien dengan dignosa diabetes melitus yang mengalami rawat inap berulang dalam

kategori tinggi setahun rata-rata mengalami rawat inap berulang 3-4 kali dalam kurun waktu 1 tahun. Beberapa faktor yang mempengaruhi rawat inap ulang antara lain; usia, pengetahuan penyakit, dan peran petugas kesehatan. ²²

Peneliti berasumsi bahwa angka kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus dalam kategori tinggi dikarenakan diabetes melitus merupakan salah satu penyakit kronis yang dapat menyebabkan kerusakan pada berbagai organ sehingga dapat mengakibatkan berbagai komplikasi. Hal tersebut di dukung dalam teori yang mengatakan bahwa orang dengan diabetes melitus yang tidak terkontrol memiliki kemungkinan dirawat inap ulang yang tinggi dikarenakan dapat menyebabkan berbagai komplikasi seperti gagal ginjal, kerusakan jantung, dan neuropati. ²⁵

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagian besar responden pasien diabetes melitus yang mengalami rawat inap berulang di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo berjenis kelamin perempuan, sedangkan berdasarkan usia responden, yaitu sebagian besar berusia 45-65 tahun. Kategori kualitas pelayanan di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo dalam kategori tinggi sebanyak 86,6%, kategori sedang sebanyak 11,7% dan untuk kategori rendah sebesar 1,7%., sedangkan untuk kategori angka kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo sebanyak 65% dalam kategori tinggi dan 35% dalam kategori rendah. Hasil uji *Spearman rank* pada penelitian terhadap variabel dependen dan independen yaitu didapatkan *p-value Spearman rho* sebesar 0.319, yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan angka kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo.

SARAN

Peneliti selanjutnya jika akan melakukan penelitian perlu mengembangkan variable lain terhadap kejadian rawat inap ulang dan untuk mendapatkan hasil untuk mengetahui faktor lain yang berpengaruh terhadap kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus.

DAFTAR PUSTAKA

1. Afrila, D., & Hidayat, A. F. 2020. *Pengembangan Modul Mata Kuliah Statistika Pendidikan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Batanghari Jambi*. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 20(1), 26-35.
2. Ahyar, Hardani, and Dkk. 2020. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
3. American Diabetes Association. 2020. Classification and diagnosis of diabetes : Standards of Medical Care in Diabetes - 2020. *Diabetes Care*, 43(1), S14-S31. <https://doi.org/https://doi.org/10.2337/dc20-S002S002>
4. Andini, Riasti Sari. 2013. *Perbandingan Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Askes dan Pasien Rawat Jalan Jamkesmas di Poliklinik Kulit dan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi*. Laporan Hasil Karya Tulis Ilmiah. Program Pendidikan Sarjana Kedokteran Universitas Diponegoro, Semarang.
5. Aryastami, N. K., & Tarigan, I. 2017. Kajian kebijakan dan penanggulangan masalah gizi stunting di Indonesia. Jakarta : *Buletin Penelitian Kesehatan*
6. Bilson, Simamora. 2011. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
7. Dinkes, T. 2018. Profil Kesehatan Temanggung 2018. *Profil Kesehatan Kabupaten Temanggung*,
8. Donsu, Jenita DT. 2017. *Psikologi Keperawatan*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
9. Dr. Jalaluddin Rakhmat, M.Mc., Dr. Idi Subandy Ibrahim, M. S. 2017. *Metode penelitian komunikasi : dilengkapi contoh analisis statistik dan penafsirannya*. Jakarta : PT Remaja Rosdakarya
10. Dr. Jalaluddin Rakhmat, M.Mc., Dr. Idi Subandy Ibrahim, M. S. 2017. *Metode penelitian komunikasi : dilengkapi contoh analisis statistik dan penafsirannya*. Jakarta : PT Remaja Rosdakarya.
11. Global, T. B. 2016. Report 2016. *Methods Used by WHO to Estimate the Global Burden of TB Disease*, Glaziou P., Sismanidis C., Zignol M., Floyd K., *Global TB Programme, WHO, Geneva, Switzerland*. JOUR
12. Hardani, dkk 2020 *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* .Yogyakarta: CV.Pustaka Ilmu Grup
13. Kashmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
14. Kotler, P., & Keller, K. L. 2012. *Marketing Management*. Upper Saddle River: Pearson Education Inc.

15. Kurniati, E., & Yanita, B. 2016. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kejadian Diabetes Melitus Tipe II*. Jakarta : PT Majority.
16. Megawati, F., Agustini, N. P. D., & Krismayanti, N. L. P. D. 2020. *Studi Retrospektif Terapi Antidiabetik Pada Penderita Diabetes Melitus Rawa Inap di Rumah Sakit Umum Aricanti Periode 2018*. Jurnal Ilmiah Medicamento, 6(1), 28–32. JOUR.
17. Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2018. *Analisis data penelitian dengan statistik*. Jakarta: Buku Jaya
18. Mujiarto *et.al.* 2019. *Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara Vol.3 No.1 Tahun 2019
19. Negara, I. C., & Prabowo, A. 2018. Penggunaan Uji Chi – Square Untuk Mengetahui Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Umur Terhadap Pengetahuan Penasun Mengenai Hiv – Aids Di Provinsi Dki Jakarta Igo Cahya Negara Agung Prabowo Jurusan Matematika , FMIPA Universitas Jenderal Soedirman , Purwokerto. *Prosiding Seminar Nasional Matematika Dan Terapannya*.
20. Notoatmodjo, S. 2017. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
21. Nursalam. 2020. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 5*. Jakarta Selatan : Salemba Medika.
22. PERKENI. 2015. *Pengelolaan dan Pencegahan Diabetes Melitus Tipe 2 di Indonesia*. PERKENI.
23. Purba, T and William, W. 2020. “The Effect Of Service And Quality Facilities Of Customer Satisfaction On Mazda Workshop In Batam City?”. Jurnal EMBA8(1),19871996.<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/28051>, diakses pada 13 Juli pukul 15.01 WIB
24. Ramukanto, Q., Siti S., Imanida B. 2018. *Taman terapi mandiri: diabetes melitus jenis, fungsi, pengolahan tanaman obat dan rancangan taman*. Bogor: PT Penerbit IPB Press.
25. Reksodiputro, A., Madjid, A., Rachman, M., Tambunan, A.M., Nurman, A., Nasution, A.R. *et al.* 2009. *Buku Ajar Ilmu Penyakit Dalam (5 ed.)*. Jakarta : InternaPublishing.
26. Safitri, Nurul. 2016. *Analisis Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Medan Tahun 2016*. Skripsi Universitas Sumatera Utara
27. Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
28. Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
29. Susilo & Wulandari. 2011. *Cara Jitu Mengatasi Hipertensi*. Yogyakarta : PT Pustaka Indonesia.
30. Sutedjo, A. 2016. *5 strategi penderita diabetes mellitus berusia panjang*. Yogyakarta: Penerbit PT Kanisius.
31. Tjiptono, F. 2007. *Service Quality and Satisfaction (2nd ed.)*. Yogyakarta: Andi
32. Utami, N. D. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, harga dan Lokasi terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen

33. Zeithaml, V., Bitner, & Gremler. 2019. *Service Marketing-Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: MCGraw Hill.

STIKES BETHESDA YAKKUM