

## **SYSTEMATIC REVIEW: KEPUASAN PASIEN GAGAL GINJAL TERHADAP PELAYANAN DI UNIT HEMODIALISIS**

SYSTEMATIC REVIEW: PATIENTS OF KIDNEY FAILURE SATISFACTION ON MEDICAL SERVICE IN HEMODIALYSIS UNIT

**<sup>1</sup>Linda Susanti, <sup>2</sup>Engkus Kusdinar Achmad**

<sup>1,2</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia Kota Depok Jawa Barat 16424  
email: <sup>1</sup>lindassanti2804@gmail.com;

***Abstract.** Patients satisfaction on a health service can be determined by their expectation to the service. If it is more than their expectation, they would be very satisfied. Patients who are satisfied will be loyal to the health care agency. This study aims to determine the relating factors of patient with kidney failure satisfaction on medical service during their stay in hemodialysis unit through systematic review article. The research method with systematic review is done by searching articles related to patient with kidney failure satisfaction on hemodialysis medical service which has been published in journals. The literature search was conducted in June to August 2017 through the UI online library and google scholar, then entered the online database list and selected the desired database. Journals are selected based on the inclusion and exclusion criterias through critical appraisal process. The result of systematic review of 4 published journals shows statistically there are factors that influence the level of patient satisfaction on hemodialysis unit service quality. Measuring the level of patient satisfaction can be a material evaluation of an organization in the improvement and development of service quality.*

**Keyword:** *patient satisfaction, renal failure, hemodialysis unit*

***Abstrak.** Kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan kesehatan, bahwa persepsi sesuai atau lebih dari yang diharapkan pasien, maka pasien akan merasa puas atau sangat puas. Pasien yang merasa puas akan loyal terhadap instansi pelayanan kesehatan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan antara kepuasan pasien gagal ginjal selama pelayanan di unit hemodialisis melalui artikel review sistematis. Metode penelitian dengan review sistematis dilakukan dengan mencari artikel yang terkait dengan kepuasan pasien gagal ginjal selama pelayanan hemodialisis yang sudah dipublikasikan dalam jurnal-jurnal. Penelusuran literatur dilakukan pada bulan Juni - Agustus 2017 melalui perpustakaan online UI dan google scholar, kemudian masuk online database list dan memilih database yang diinginkan. Jurnal diseleksi berdasarkan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi dilakukan proses critical appraisal. Hasil dari sistematis review terhadap 4 jurnal yang sudah dipublikasikan menunjukkan secara statistik terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan unit hemodialisis. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat menjadi bahan evaluasi suatu organisasi dalam perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan.*

**Kepuasan pasien, gagal ginjal, unit hemodialisis**

## 1. Pendahuluan

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul akibat membandingkan harapan dengan kinerja layanan kesehatan (Pohan, 2004). Pasien yang merasa puas jika harapan dengan kinerja sesuai, sedangkan pasien yang merasa tidak puas jika harapan tidak sesuai dengan kinerja layanan kesehatan. Pasien yang merasa puas terhadap fasilitas pelayanan kesehatan akan loyal terhadap fasilitas pelayanan bahkan pasien akan merekomendasikan kepada masyarakat lainnya. Pasien yang tidak merasa puas terhadap fasilitas pelayanan kesehatan akan mencari fasilitas pelayanan kesehatan yang lain sesuai dengan harapan pasien.

Layanan kesehatan adalah suatu produk berupa jasa atau barang yang dihasilkan oleh fasilitas pelayanan kesehatan (Retnaningsih, 2013). Pasien dan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang dapat mengurangi gejala secara efektif, mencegah penyakit sehingga pasien beserta keluarganya sehat dan dapat melaksanakan tugas sehari-hari tanpa gangguan fisik (Wijono, 1999).

Prevalensi global penyakit ginjal kronis sebesar 13,4% (Hill et al (2016) di dalam Pusdatin, 2017). Di Amerika Serikat bahwa 30 juta orang dewasa atau 15 % diperkirakan memiliki penyakit ginjal kronis (Department of Health, Services, & for Disease Control, 2017). Di Indonesia berdasarkan data BPJS Kesehatan bahwa perawatan penyakit ginjal menduduki ranking kedua pembiayaan terbesar setelah penyakit jantung (Pusdatin, 2017).

Beberapa penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan unit hemodialisis menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang berbeda terhadap masing-masing tempat dilakukannya hemodialisis. Palmer SC & Berardis G, Craig JC, (2014) melakukan penelitian kepuasan pasien di pusat pelayanan hemodialisis menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan bahwa separuh responden merasa puas dengan memberikan penilaian sangat baik 46,5% terhadap beberapa dimensi mutu pelayanan, serta karakteristik responden yaitu usia yang lebih tua kurang kritis dan gejala depresi kurang terhadap rasa puas. Penelitian (Sinurat, Jeriko;Zulkarnain, 2014) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan pasien dengan kinerja pelayanan di bangsal hemodialysis, yaitu pasien merasa tidak puas pada dimensi empati sedangkan pasien merasa puas pada dimensi keandalan, daya tanggap, kepastian dan berwujud. Penelitian Farouk Donia, et al (2015) menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pasien yang merasa puas atas penilaian kinerja pelayanan hemodialisis sebesar 79,74% dan sekitar 20,26% pasien merasa kurang puas.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas hidup pasien hemodialisis yaitu faktor sosial demografi seperti jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, status pernikahan, status pekerjaan atau status ekonomi, depresi, beratnya (stage) penyakit ginjal, penyakit penyerta, lamanya menjalani hemodialisis, kepatuhan pengobatan, indeks massa tubuh, dukungan sosial, adekuasi hemodialisis, *interdialityc weight gain* (IDWG),urine output, dan nilai hemoglobin (Mailani, 2015).

Berdasarkan latar belakang bahwa reviewer bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi antara kepuasan pasien dengan pelayanan di unit hemodialisis. Tingkat kepuasan pasien merupakan sebagai indikator dalam peningkatan mutu layanan kesehatan di unit hemodialysis berdasarkan atribut-atribut dimensi pelayanan mutu.

## 2. Tinjauan Pustaka

Menurut Oliver (1980) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Supranto, 2011).

Kepuasan adalah perasaan seseorang yang senang atau tidak senang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi (Kotler dan Keller, 2009). Pelanggan merasa tidak puas apabila kinerja staf tidak memenuhi ekspektasi pelanggan, sedangkan pelanggan akan merasa puas apabila kinerja staf sesuai dengan ekspektasinya. Kepuasan pasien merupakan sebuah indikator mutu pelayanan suatu organisasi. Kepuasan pelanggan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lain atau kepuasan pasien dipengaruhi beberapa faktor, terdiri atas (Wijono, 1999): pendekatan dan perilaku petugas, perasaan pasien terutama saat pertama kali datang; mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat diharapkan; prosedur perjanjian; waktu tunggu; fasilitas umum yang tersedia; fasilitas perhotelan untuk pasien seperti mutu makanan, privasi, dan pengaturan kunjungan; *outcome* terapi dan perawatan yang diterima.

Pengukuran tingkat kepuasan berhubungan erat dengan mutu produk (barang atau jasa). Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis, yaitu (Supranto, 2011): mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis; mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan; menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*).

Parasuraman, *et al* (1990) mengemukakan lima dimensi mutu pelayanan jasa yang terdiri (Kotler, 2002): keandalan (*reliability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat; responsivitas (*responsiveness*), kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu; jaminan (*assurance*), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan karyawan untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan; empati (*emphaty*), kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan; wujud (*tangible*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

Penyakit ginjal kronik merupakan suatu proses patofisiologis dengan beragam etiologi mengakibatkan penurunan fungsi ginjal secara progresif dan umumnya berakhir dengan gagal ginjal. Gagal ginjal adalah suatu keadaan klinis ditandai penurunan fungsi ginjal secara irreversible yang memerlukan terapi pengganti ginjal berupa dialysis atau transplantasi ginjal (Setiati dkk, 2014).

Hemodialisis merupakan terapi pengganti ginjal dengan proses mengubah komposisi solute darah oleh larutan lain (cairan dialisat) melalui suatu membrane semipermeabel yang dilakukan terhadap pasien gangguan fungsi ginjal (Setiati dkk, 2014). Pasien menjalani hemodialysis tiga kali seminggu dan berlangsung selama 3 – 4 jam. Efisiensi dialysis bergantung pada lamanya dialysis, kecepatan aliran darah, kecepatan aliran cairan dialisat dan luas permukaan dialyzser. Asuhan keperawatan selama hemodialysis terdiri atas memantau fisik sebelum dan sesudah dialysis untuk mengetahui ada perubahan fisiologis; menciptakan rasa nyaman dan aman; dan membantu pasien dalam perubahan gaya hidupnya (Baradero dkk, 2009; Saputra dan Lyndon, 2013). Pelayanan hemodialysis hanya dapat dilaksanakan pada fasilitas pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2010).

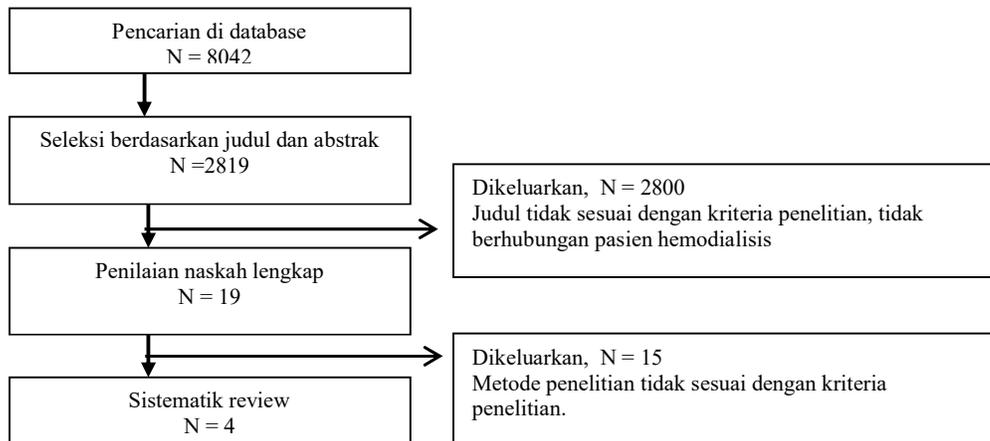
### 3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah review sistematis yang dilakukan dengan mencari artikel terkait dengan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan hemodialisis yang sudah dipublikasikan. Penelusuran literatur dilakukan di bulan Juni – Agustus 2017 melalui penelusuran database elektronik yaitu *ProQuest*, dan *google scholar*.

Penelusuran jurnal internasional yang berikutnya dilakukan oleh peneliti melalui *ProQuest* dengan kata kunci “*Patient satisfaction with hemodialysis service*” dan tahun pencarian dibatasi dari tahun 2010 sampai 2017. Penelusuran jurnal nasional dilakukan melalui *google scholar* dengan kata kunci “kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisis” dan tahun pencarian dibatasi dari tahun 2010 sampai 2017.

Jurnal dan artikel yang diperoleh selanjutnya disaring berdasarkan judul dan abstract. Artikel yang dipilih peneliti berdasarkan dengan kriteria yang diinginkan yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisis. Sedangkan jurnal yang tidak relevan dengan topik penelitian dikeluarkan. Jurnal yang telah dipilih di evaluasi menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi penelitian, berdasarkan pemilahan kriteria tersebut didapatkan jurnal yang sesuai untuk dilakukan review sistematis. Kriteria inklusi yang digunakan dalam review sistematis yaitu jurnal dipublikasikan tahun 2010 sampai 2017, pasien gagal ginjal, pelayanan hemodialisis, artikel berbahasa Inggris dan hasil yang didapat tingkat kepuasan pasien.

Hasil Pencarian Literatur. Didapatkan 8042 artikel pada data *ProQuest* dan *google scholar*. Melakukan seleksi judul dan abstrak dari artikel, maka didapatkan 2819 artikel. Dari penilaian tersebut, dikeluarkan 2800 artikel. Tersisa 19 artikel dengan naskah lengkap. Sembilan belas artikel tersebut didapatkan 4 artikel yang sesuai untuk dilakukan *review sistematis*.



**Bagan 1.** Diagram Alur Pencarian Penelitian

Desain penelitian. Berdasarkan sistematik review didapatkan empat artikel yang menggunakan desain penelitian studi cross sectional.

Tabel Temuan. Tabel ini terdiri dari temuan-temuan artikel yang relevan untuk dilakukan review sistematis yang meliputi: penulis, tahun publish, tempat lokasi penelitian, pertanyaan penelitian, design studi penelitian, sampel, hasil / kesimpulan.

Tabel 1. *Critical appraisal* artikel

Penulis, Tahun, Lokasi	Pertanyaan Penelitian	Desain Penelitian	Sampel	Hasil/Kesimpulan
Farouk Donia, et al., 2015, Mesir	Mengukur opini pasien terhadap pelayanan unit hemodialisis	Observasi dengan memberikan kuesioner terhadap pasien dengan skala sangat baik, biasa-biasa dan buruk	n=69 responden	Nilai rata-rata dari 10 pertanyaan kuesioner mengenai opini pasien hemodialisis yaitu sangat baik 79,74 %, biasa-biasa 12,32%, buruk 2,47% dan no comment 5,4%
Palmer, S.C. et al, 2014.	Mengevaluasi pengalaman pasien aspek spesifik perawatan hemodialisis di beberapa negara	Survei cross-sectional. Lokasi : Klinik hemodialisis dalam satu provider tunggal di Eropa dan Amerika Selatan.  $\chi^2$ tests dan Mann-Whitney U tests Kuesioner 20 pertanyaan menggunakan skala likert.	n=2748 pasien hemodialisis	46,5 % responden merasa sangat baik terhadap perawatan. karakteristik responden yaitu usia lebih tua kurang kritis terhadap perawatan dan gejala depresi merasa kurang puas. Aspek perawatan yang dinilai responden sangat baik adalah perhatian staf (54%); keandalan perawat (53%); Responsivitas staf terhadap rasa sakit (51%); Perhatian staf dialisis (50%); dan kemudahan menghubungi staf dialisis melalui telepon (48%). Aspek perawatan yang kurang baik adalah informasi yang diberikan staf kepada pasien hemodialisis (29% – 39 %).
Sinurat,J, dkk. 2014, Yogyakarta	mengetahui tingkat kepuasan pasien hemodialisis dan perbedaan tingkat kepuasan ditinjau dari profil pasien pada bangsal hemodialisis RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta	Cross sectional Kuesioner Karakteristik pasien Uji t, Chi square Diagram kartesius	n=100 pasien hemodialisis	Karakteristik responden terdapat hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien yaitu nilai yang lebih kecil dari 0,05. Tingkat kepuasan bahwa pasien merasa puas terhadap dimensi keandalan, daya tanggap, kepastian, dan berwujud, sedangkan pasien merasa tidak puas pada dimensi empati.
Rahim, R, dkk. 2014, Manado	menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas di instalasi hemodialisa	Cross sectional uji Fisher Exact Populasi seluruh pasien jamkesmas yang terdaftar di hemodialisis Desember 2013	n= 31 responden	Terdapat hubungan bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas berdasarkan kategori kehandalan (p=0,04); kategori daya tanggap (p = 0,001). Tingkat kepuasan pasien jamkesmas berdasarkan kategori kehandalan (baik 51,6% dan buruk 48,4%); kategori daya tanggap (baik 67,7% dan buruk 32,3%); kategori jaminan (baik 77,5% dan buruk 22,6%); kategori perhatian (baik 71,0% dan buruk 29 %); kategori bukti (baik

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Hasil dari analisis beberapa artikel yang dilakukan secara review sistematis, maka didapatkan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di unit hemodialisis. Faktor-faktor yang memengaruhi karakteristik responden dan aspek-aspek dari dimensi mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil review sistematis dari empat artikel bahwa penelitian menggunakan kuesioner. Kuesioner digunakan untuk menghasilkan data yang telah distandardisasikan, prosesnya mudah dan menghindari interviewer bias (Pohan, 2004)

Penelitian menggunakan karakteristik responden yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan akhir, pekerjaan, penghasilan tiap bulan, symptom depresi dan jarak tempat tinggal. Penelitian (Sinurat, Jeriko;Zulkarnain, 2014) mengemukakan bahwa karakteristik responden setelah dilakukan uji chi square didapatkan hasil yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien hemodialisis yaitu p value lebih kecil dari 0,05. Pasien hemodialisis yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak sebanyak 51-54,84% dibandingkan pasien berjenis kelamin perempuan dan usia pasien hemodialisis lebih banyak pada usia di atas 41 tahun (Rahim, Regina F, dkk., 2014; Sinurat, Jeriko, dkk.,2014). Penelitian (Palmer SC & Berardis G, Craig JC, 2014) menunjukkan bahwa persepsi perawatan dipengaruhi oleh karakteristik responden yaitu usia dan gejala depresi. Responden yang usianya lebih tua kurang kritis terhadap perawatan hemodialysis (AOR 1,44 (1,01 sampai 2,04)) dan responden yang memiliki gejala depresi merasa kurang puas (0,56 (0,44 sampai 0,71)). Responden yang lebih tua (AOR 1,84 (CI 1,24 sampai 2,74)) dan mereka yang tinggal lebih jauh dari pusat dialisis (AOR 1,37 (CI 1,03-1,83)) cenderung merekomendasikan pusat dialisisnya kepada orang lain untuk perawatan, sedangkan pasien yang memiliki gejala depresi kurang merekomendasikan perawatan kepada orang lain (AOR 0,67 (CI 0,51 sampai 0,87)).

Berdasarkan hasil penelitian di atas mengenai variable karakteristik responden menurut Pohan (2004) bahwa pasien yang lebih tua lebih merasa puas dibandingkan pasien yang berusia lebih muda, status kesehatan rendah terkait dengan perasaan pasien yang tidak puas dan berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki lebih merasa puas dibandingkan perempuan.

Penelitian (Sinurat, Jeriko; Zulkarnain, 2014) mengemukakan hasil tingkat kepuasan yaitu pasien merasa puas terhadap dimensi kehandalan 51%; dimensi daya tanggap 50%; dimensi kepastian 45%; dan dimensi wujud 50 % ; sedangkan pada dimensi empati 55 % pasien merasa tidak puas.

Penelitian (Rahim, Regina F; Lampus, B.; Siagian, 2014) mengemukakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kehandalan dan daya tanggap dengan tingkat kepuasan dengan p value dibawah 0,05, sedangkan pada dimensi jaminan, perhatian dan bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pasien didapatkan p value di atas 0,05 dinyatakan tidak terdapat hubungan secara signifikan.

Palmer SC & Berardis G, Craig JC, (2014) menunjukkan hasil penelitian terhadap dimensi pelayanan hemodialysis dengan kepuasan pasien bahwa responden merasa sangat puas dan dinilai sangat baik yaitu perhatian staf terhadap kebersihan situs akses vaskular dialisis' (54%), perawat bersikap perhatian dan menolong (53%), tanggapan staf terhadap rasa sakit atau ketidaknyamanan (51%), peduli, menolong dan sensitivitas staf dialisis (50%); sedangkan penilaian responden merasa kurang puas dan

dinilai kurang sangat baik yaitu jumlah informasi saat memilih modalitas dialisis (23%), jumlah informasi dari staf dialisis (34%), keakuratan informasi dari nefologis termasuk prognosis dan kemungkinan mendapatkan transplantasi ginjal (37%) dan ketepatan instruksi dari nephrologist (39%).

Farouk Donia, Ahmed Elhadedy, Mohamed El-Maghrabi, Hamed Abbas, & Ashraf Foda, (2015) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien merasa puas yaitu kehandalan dokter (89,9%) sedangkan paling rendah pada pelayanan makanan (68%). Para responden memberikan beberapa komentar yaitu beberapa dokter tidak melakukan putaran formal selama liburan (hanya untuk permintaan perawat atau pasien), rotasi dokter mengurangi keakraban pasien-dokter; beberapa perawat tertentu tidak efisien atau cukup mahir; kebersihan tidak dijaga dengan tepat di dalam ruang pertukaran pasien di antara dua shift dialisis (pasien mengenakan pakaian khusus sebelum memasuki unit) dan tempat tunggu atau tempat parkir yang luas sangat dibutuhkan.

Hasil penelitian dari 4 artikel bahwa dapat diketahui aspek dimensi mutu pelayanan kesehatan dari sudut pandang pasien dan masyarakat yang dirasakan kurang puas. Aspek dimensi mutu pelayanan yang dirasakan kurang puas maka suatu pelayanan kesehatan dapat mengetahui kesenjangan antara harapan dengan kinerja dari hasil pelayanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien untuk mengetahui dimensi manakah yang menjadi prioritas utama untuk lebih diperhatikan dan diperbaiki oleh fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Suatu organisasi atau fasilitas pelayanan kesehatan memperhatikan aspek dari dimensi mutu pelayanan yang terdiri atas keandalan, responsivitas, jaminan, empati dan wujud dalam rangka memenuhi kebutuhan pasien melalui pengukuran tingkat kepuasan, sehingga dari suatu organisasi harus dapat meningkatkan perbaikan dalam mutu pelayanan kesehatan (Kotler, 2002; Pohan, 2007). Perbaikan menurut ketidakpuasan dari lima dimensi tersebut yaitu dimensi keandalan dengan cara memberikan pelatihan kepada staf untuk lebih berkompeten dan akurat dalam memberikan pelayanan; dimensi responsivitas dengan memberikan bantuan pada pasien yang kesakitan pada waktu hemodialisis; dimensi jaminan dimana staf bersikap sopan dan memberikan pengetahuan berupa informasi tentang pasien hemodialisis untuk meningkatkan kualitas hidup; dimensi empati bahwa staf hemodialisis bersikap ramah dan perhatian terhadap pasien; dan dimensi wujud dengan melakukan perbaikan fasilitas fisik pelayanan hemodialisis sehingga pasien dapat merasa aman dan nyaman.

## **5. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada review sistematik bahwa karakteristik responden mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan di unit hemodialisis, gejala depresi pada karakteristik responden memberikan rasa tidak puas sedangkan usia lebih tua kurang kritis terhadap perawatan hemodialisis. Aspek dimensi mutu pelayanan dalam mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan unit hemodialisis, aspek jaminan dan empati dari pelayanan staf di unit hemodialisis perlu ditingkatkan sebagai salah satu faktor aspek dalam kepuasan pasien. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien melalui kuesioner yang dilakukan secara berkala dapat menjadi bahan evaluasi suatu organisasi dalam perbaikan dan peningkatan mutu pelayanannya.

## Daftar Pustaka

- Department of Health, U., Services, H., & for Disease Control, C. (2017). National Chronic Kidney Disease Fact Sheet, 2017. Retrieved from [https://www.cdc.gov/diabetes/pubs/pdf/kidney\\_factsheet.pdf](https://www.cdc.gov/diabetes/pubs/pdf/kidney_factsheet.pdf)
- Farouk Donia, A., Ahmed Elhadedy, M., Mohamed El-Maghrabi, H., Hamed Abbas, M., & Ashraf Foda, M. (2015). Exploring the Opinion of Hemodialysis Patients about Their Dialysis Unit. *Saudi J Kidney Dis Transpl*, 26(1), 73–77. Retrieved from <https://remote-lib.ui.ac.id:6066/docview/1734239863/fulltextPDF/A1F950453AEB42C6PQ/104?acountid=17242>
- Kementerian Kesehatan RI. (2010). permen-kesehatan-nomor-812-menkes-per-vii-2010-penyelenggaraan-pelayanan-dialisis-pada-fasilitas-pelayanan-kesehatan.pdf.
- Kotler, P. 2002. Manajemen Pemasaran. Jilid 2, Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kotler, P dan K. L Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1, Jakarta : Erlangga.
- Mailani, F. (2015). Kualitas Hidup Pasien Penyakit Ginjal Kronik Yang Menjalani Hemodialisis: Systematic Review. *Ners Jurnal Keperawatan*, 11(1), 1–8.
- Palmer SC, de, & Berardis G, Craig JC, et al. (2014). Patient satisfaction with in-centre haemodialysis care: an international survey. *BMJ Open, London*, 1–9. Retrieved from <https://remote-lib.ui.ac.id:6066/docview/1785300363/fulltextPDF/A1F950453AEB42C6PQ/18?acountid=17242>
- Pohan, I S. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar, Pengertian dan Penerapan. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- PUSDATIN,. (2017). Situasi Penyakit Ginjal Kronis. *InfoDATIN*.
- Rahim, Regina F; Lampus, B.s; Siagian, I. E. . (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Di Instalasi Hemodialisis Ruang Dahlia Blu RSUP PROF. DR. R. D. Kandou. *Kedokteran Komunitas Dan Tropik*, 2 No 2, 58–62.
- Retnaningsih, Ekowati. 2013. Akses Layanan Kesehatan. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Saputra, Lyndon; Linda Armelia; Andry Hartono. 2013. Buku Saku Harrison Nefrologi. Tangerang Selatan : Karisma Publishing.
- Sinurat, Jeriko; Zulkarnain, A. K. (2014). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Bangsal Hemodialisis RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Majalah Farmaseutik*, 10(1), 192–196.
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta : Rineka Cipta.
- Wijono, Djoko, (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori Strategis dan Aplikasi*. Airlangga University Press, Surabaya