

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN GIZI PASIEN DIET DIABETES MELLITUS
DI RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL YOGYAKARTA**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata II
pada Jurusan Magister Manajemen**

Oleh

**SILVIA ANGGRIANNI
NIM : P 100 140 038**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH REMUNERASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA KANTOR
PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI SURAKARTA)**

PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

SRI GUSTI BIMA HARYA TEJA

P 100140061

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing I

Prof. Dr. M. Wahyuddin, M.S

NIK. 391

Dosen Pembimbing II

Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph. D

NIK. 494

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH REMUNERASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA KANTOR
PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI SURAKARTA**

Oleh :

Sri Gusti Bima Harya Teja
P100140061

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Senin, 23 Januari 2017
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji

1. **Prof. Dr. Muhammad Wahyudin, M.S**
(Ketua Dewan Penguji)
2. **Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.**
(Anggota I Dewan Penguji)
3. **Wiyadi, P.D.**
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)
(.....)
(.....)



Surakarta, 01 Februari 2017

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur



Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.Hum

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan strata II di suatu perguruan tinggi dan ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 12 Januari 2017
Penulis



Sri Gusti Bima H.T

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN GIZI PASIEN DIET DIABETES MELLITUS
DI RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL YOGYAKARTA**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi pengaruh: 1) kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien diabetes mellitus. 2) kepatuhan ketepatan jadwal makan terhadap kepuasan pasien diabetes mellitus. 3) kepatuhan jenis makanan terhadap kepuasan pasien diabetes mellitus. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari jawaban 100 orang responden dengan metode accidental sampling. Alat analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian instrumen menyimpulkan bahwa semua variabel valid dan reliabel sebagai alat pengumpul data. Dari hasil analisis data didapatkan bahwa: 1) Ada pengaruh kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien diabetes mellitus. 2) Tidak ada pengaruh kepatuhan ketepatan jadwal makan terhadap kepuasan pasien diabetes mellitus. 3) Tidak ada pengaruh kepatuhan jenis makanan terhadap kepuasan pasien diabetes mellitus.

Kata Kunci: Diabetes mellitus, jadwal, jenis, kepuasan pasien, kinerja tenaga kesehatan.

Abstract

This research aims to identify and evaluate: 1) the performance of health workforce to satisfaction of patient with diabetes mellitus. 2) The obedience of eating schedule to satisfaction of patient with diabetes mellitus. 3) The obedience of food type to satisfaction of patient with diabetes mellitus. The data of this research is the premier data which was obtained from the answers of 100 respondents with accidental sampling method. This research is using multiple linear regression analysis. The test result concluded that all variables instrument are valid and reliable as a data collecting tool. In the data analysis shows that: 1) There is effect of the performance of health workforce to satisfaction of patient with diabetes mellitus. 2) There is not effect of the obedience of eating schedule to satisfaction of patient with diabetes mellitus. 3) There is not effect of the obedience of type food to satisfaction of patient with diabetes mellitus.

Key Word: Diabetes mellitus, schedule, type, patient satisfaction, performance of health workforce.

1. Pendahuluan

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang memberikan jasa kesehatan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan. Sejalan dengan pendapat Herlambang (2016 : 73) bahwa, mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang menggunakan sumber daya yang tersedia di rumah sakit

sesuai kode etik yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif dalam upaya pemenuhan derajat kesehatan sehingga pasien merasa aman dan puas.

Kepuasan pasien tidak hanya dari meningkatkan fasilitas lingkungan fisik, tetapi adanya upaya untuk memberikan kepuasan kepada pasien terutama pada proses interaksi antara pasien dengan petugas. Seperti dinyatakan oleh Anwar (2014), bahwa “distribusi responden berdasarkan kinerja petugas menunjukkan bahwa kinerja petugas berhubungan nyata terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan petugas di rumah sakit Syech Yusuf Kabupaten Gowa”.

Menurut Depkes RI (2005 : 19) bahwa, pelayanan gizi rawat inap dan rawat jalan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan secara berkesinambungan untuk memenuhi kebutuhan gizi pasien dimulai dari perencanaan hingga evaluasi diet pasien. Pelayanan gizi rawat inap dapat dilakukan dengan adanya penyelenggaraan makanan di rumah sakit, sedangkan pelayanan gizi rawat jalan dapat dilakukan dengan asuhan gizi seperti konseling gizi kepada pasien.

Diabetes Mellitus adalah peningkatan kadar glukosa darah yang timbul karena kekurangan hormon insulin. (Almatsier, 2004:137). Pada kasus pasien dengan diet diabetes mellitus sangat erat kaitannya dengan kepatuhan diet diabetes itu sendiri. Perlu adanya penyelenggaraan makanan yang tepat sehingga dapat melakukan penanganan yang lebih baik, karena dalam pemberian makanan harus sesuai dengan kebutuhan zat gizi yang diperlukan pasien agar tidak terjadi komplikasi. Sejalan dengan pendapat Mansjoer dkk (2001) dalam Risnasari (2010:19) mengemukakan bahwa, tingkat kepatuhan pasien dalam menaati diet mempengaruhi terhadap munculnya komplikasi.

Prayugo dkk (2012:78) menyatakan bahwa, ”Melakukan diet tepat jadwal makan di instalasi rawat jalan rumah sakit Baptis Kediri lebih sedikit (26,7%) dibandingkan pasien yang tidak diet tepat jadwal (73,3%)”. Faktor yang mempengaruhi pasien tidak tepat jadwal karena pekerjaan atau aktivitas yang dilakukan sehingga sulit untuk mengikuti sesuai jadwal yang sudah ditentukan. Seperti dinyatakan oleh Tjokroprawiro (2006) dalam Prayugo dkk (2012 :79-80), bahwa prinsip diet diabetes melitus adalah tepat jadwal, jenis dan jumlah. Jadwal diet yang diberikan harus sesuai dengan intervalnya

dengan dibagi menjadi 6 waktu, serta menghindari makanan manis yang dapat meningkatkan asupan kalori.

Mengingat pentingnya pola pemberian diet pada pasien diabetes mellitus di rumah sakit, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang evaluasi kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan terhadap pelayanan gizi rumah sakit yang meliputi kinerja tenaga kesehatan, kepatuhan ketepatan jadwal makan dan kepatuhan jenis makanan pasien dengan diet diabetes mellitus. Selain itu juga penulis berharap, hasil penelitian ini nantinya akan sangat bermanfaat sebagai bahan evaluasi di rumah sakit.

2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian survei deskriptif dengan cara pendekatan kuantitatif. Seperti dinyatakan oleh Notoatmodjo (2010: 36) bahwa, penelitian survei deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan masalah kesehatan serta yang terkait dengan kesehatan sekelompok orang.

Lokasi penelitian dilakukan di ruang rawat inap kelas II, III dan di ruang rawat jalan poliklinik di RSUD Muhammadiyah Bantul. Waktu penelitian dilakukan selama 1 bulan. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah semua pasien diabetes mellitus yang menjalani rawat inap dan rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Bantul. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik penelitian ini dipilih secara *accidental sampling*.

Pengumpulan data dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, karena pertanyaan-pertanyaan yang disediakan sudah mempunyai alternatif jawaban yang bisa dipilih oleh responden meliputi kinerja tenaga kesehatan, kepatuhan ketepatan jadwal makan dan kepatuhan jenis makanan diet diabetes mellitus. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Uji Deskriptif Data

Analisis deskriptif pada penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan secara ringkas informasi dari data

responden mengenai variabel kinerja tenaga kesehatan, kepatuhan ketepatan jadwal makan dan kepatuhan jenis makanan diabetes mellitus.

Tabel 1
Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Maks	Mean	Std. Deviasi
Kinerja Tenaga Kes (X_1)	100	18.00	25.0	22.350	1.94040
Ketepatan Jadwal (X_2)	100	15.00	25.0	18.840	2.33861
Jenis Makanan (X_3)	100	12.00	20.0	16.420	2.16576
Kepuasan Pasien (Y)	100	19.00	25.0	22.030	1.87732

Sumber: Data primer diolah, 2016

Hasil dari uji deskriptif data dapat dilihat pada X_1 nilai minimal sebesar 18.00 sedangkan untuk nilai maksimal 25.00, pada X_2 nilai minimal 15.00 sedangkan nilai maksimal 25.00, pada nilai X_3 pada nilai minimal sebesar 12.00 sedangkan nilai maksimal sebesar 20.00, serta pada Y nilai minimal sebesar 19.00 sedangkan nilai maksimal sebesar 25.00.

3.2 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menganalisis pengaruh variabel kinerja tenaga kesehatan (X_1), kepatuhan ketepatan jadwal makan (X_2), dan kepatuhan jenis makanan diabetes mellitus (X_3) digunakan metode statistik regresi linier berganda dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ artinya derajat kesalahan sebesar 5%.

Nilai t menunjukkan pengujian variabel-variabel independen secara parsial, yang dilakukan untuk melihat apakah variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 2
Hasil Uji t

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	pvalue	Keterangan
Kinerja tenaga kes (X_1)	3.066	1,987	0.003	Signifikan
Ketepatan jadwal (X_2)	1.741	1,987	0.085	Tidak Signifikan
Jenis makanan DM (X_3)	-0.796	1,987	0.428	Tidak Signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil analisis uji t seperti pada Tabel 1.3 diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel independen (kinerja tenaga kesehatan) mempunyai nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (1,987), sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja tenaga kesehatan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Sedangkan pada variabel kepatuhan ketepatan jadwal makan dan kepatuhan jenis makanan diabetes mellitus secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.

3.3 Evaluasi kepuasan pasien terhadap kinerja tenaga kesehatan di RSUD Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.

Menurut Notoatmodjo (2007) dalam Sudian (2011 : 8), sikap adalah reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau obyek. Manifestasi sikap tidak dapat langsung dilihat, tetapi hanya dapat ditafsirkan terlebih dahulu dari perilaku. Sejalan dengan hasil penelitian di RSUD Muhammadiyah Bantul ini menunjukkan, bahwa kinerja tenaga kesehatan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini terbukti dari nilai t_{hitung} (3.066) lebih besar dari t_{tabel} (1,987). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Sudian (2011:7) menunjukkan bahwa sebanyak 80% responden merasa puas terhadap sikap petugas yang positif.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Wike (2009) menyimpulkan bahwa ada pengaruh antara sikap petugas dengan pasien di RSUD Tugurejo Semarang. Dalam penelitian ini responden perempuan maupun laki- laki, yang mayoritas responden berusia lebih dari 50 tahun serta pendidikan dan pekerjaan relatif rendah tetap diperlakukan sama oleh petugas kesehatan. Ketika responden membutuhkan layanan, tenaga kesehatan dengan sigap untuk melayani responden dengan baik dan ramah, karena hampir semua responden maupun keluarga responden sudah mengetahui bahwa sudah ada layanan untuk responden maupun keluarga responden untuk dapat mengajukan complain atau mengkritik secara langsung untuk layanan rumah sakit bila dianggap responden buruk. Sehingga mayoritas dari responden yang diteliti sudah merasa ditangani dengan baik dan benar mulai dari pertama datang hingga masuk di ruang rawat inap, begitupun pada pasien diabetes rawat jalan merasa dilayani dengan baik sesuai prosedur. Baik responden yang menggunakan biaya sendiri maupun

responden yang menggunakan BPJS maupun jaminan lainnya merasa puas karena tidak merasa dipersulit oleh pihak rumah sakit. Sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis pertama yang diajukan terbukti kebenarannya. Semakin baik kinerja tenaga kesehatan dalam memberikan layanan berarti semakin meningkat juga kepuasan responden. Sejalan dengan pendapat Larrabee (2004) dalam Senarath, *et al.* (2013): 11) menyatakan bahwa, interaksi dengan pasien dianggap sebagai penentu utama kepuasan pasien.

3.4 Evaluasi kepuasan pasien terhadap kepatuhan ketepatan jadwal makan pasien diabetes mellitus di RSUD Muhammadiyah Bantul Yogyakarta

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Prayugo dkk (2012) menyatakan bahwa, pasien yang melakukan diet tepat jadwal lebih sedikit dibandingkan pasien yang tidak tepat jadwal makan. Hal tersebut bisa disebabkan karena responden yang menilai bahwa kualitas interaksinya baik dan memuaskan dengan kinerja tenaga kesehatan namun belum semua responden bisa mengatur jadwal makan dengan baik dan benar sesuai prinsip diet diabetes mellitus. Sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis kedua yang diajukan belum terbukti kebenarannya karena dapat diketahui bahwa tidak ada pengaruh antara variabel kepatuhan ketepatan jadwal makan dengan kepuasan responden. Kepuasan responden hanya dipengaruhi oleh bagaimana sikap dan kinerja tenaga kesehatan. Bagaimana tenaga kesehatan melayani responden dengan baik, berinteraksi dengan ramah serta selalu sigap ketika responden membutuhkan bantuan petugas kesehatan.

Penelitian ini mendukung pendapat Larrabee (2004) dalam Senarath, *et al.* (2013): 11) menyatakan bahwa, interaksi dengan pasien dianggap sebagai penentu utama kepuasan pasien. Hal ini mendukung hasil penelitian Anwar (2014) menyatakan bahwa, distribusi responden berdasarkan kinerja petugas menunjukkan bahwa kinerja petugas berhubungan nyata terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan petugas di rumah sakit Syech Yusuf Kabupaten Gowa. Sedangkan dalam hal kepatuhan ketepatan jadwal makan ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, pada responden rawat jalan berkaitan dengan aktivitas yang

dilakukan responden sehari-hari. Sehingga sulit untuk mengikuti sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan yaitu setiap 3 jam sekali. Sedangkan untuk responden rawat inap berkaitan dengan pemberian makanan sesuai kelas perawatan yang responden terima.

Brunner dan Suddarth (2002) dalam Risnasari (2014 :18), mengemukakan ukuran kepatuhan adalah bila mengikuti semua petunjuk kepatuhan secara teratur. Kepatuhan tersebut meliputi pemakaian insulin, diet, latihan fisik dan pendidikan kesehatan. Pemberian makanan pada responden diabetes mellitus di kelas II dan III diberikan terakhir pada waktu sore hari. Makanan yang diberikan oleh petugas biasanya langsung dimakan oleh responden atau oleh sebagian responden malah membiarkan makanan hingga menjadi dingin karena terkait hilangnya nafsu makan. Ketidapatuhan jadwal makan bisa juga terjadi karena adanya penambahan makanan dari luar rumah sakit yang keluarga responden bawa terkait rasa lapar yang sering dirasakan penderita diabetes mellitus. Sehingga dapat membuat responden sulit mengikuti interval jadwal makan yang benar. Hal ini mendukung pendapat Husnah dkk (2014:63) menyatakan bahwa, penyebab ketidapatuhan pasien diabetes dalam menjalani diet adalah tidak memahami tentang manfaat diet yang baik tentang kapan dan bagaimana melaksanakan suatu terapi diet itu sendiri. Apalagi mayoritas responden dalam penelitian ini adalah lansia sehingga selain menderita diabetes mereka juga harus memperhatikan diet terkait dengan penyakit yang sering muncul pada lansia.

3.5 Evaluasi kepuasan pasien terhadap kepatuhan jenis makanan pasien diabetes mellitus di RSUD Muhammadiyah Bantul Yogyakarta

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang diperoleh dari Prayugo dkk (2012:78) menyatakan bahwa, pasien yang melakukan diet tepat jenis lebih sedikit (58,3%) dibandingkan dengan pasien yang tidak tepat jenis (41,7%). Hal tersebut bisa disebabkan karena meskipun responden yang menilai puas dengan kualitas layanan tenaga kesehatan yang sudah baik dan benar, namun sebagian dari responden masih belum bisa mengatur jenis makanan apa saja yang dianjurkan dan harus dihindari oleh responden. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang

pernah dilakukan oleh Wike (2009) menyimpulkan bahwa ada pengaruh antara sikap petugas dengan pasien di RSUD Tugurejo Semarang. Sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis ketiga yang diajukan belum terbukti kebenarannya. Karena dapat diketahui bahwa tidak ada pengaruh antara variabel kepatuhan jenis makanan diabetes mellitus dengan kepuasan responden. Kepuasan responden hanya dipengaruhi oleh bagaimana sikap dan kinerja tenaga kesehatan. Bagaimana cara dari tenaga kesehatan melayani responden dengan baik, berinteraksi dengan ramah serta dapat dengan sigap membantu responden ketika membutuhkan bantuan tenaga kesehatan.

Hal ini mendukung pendapat dari Larrabee (2004) dalam Senarath, *et al.* (2013): 11) menyatakan bahwa, interaksi tenaga kesehatan dengan pasien dianggap sebagai penentu utama kepuasan pasien. Sejalan dengan hasil penelitian Anwar (2014) menyatakan bahwa, distribusi responden berdasarkan kinerja petugas menunjukkan bahwa kinerja petugas berhubungan nyata terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan petugas di rumah sakit Syech Yusuf Kabupaten Gowa. Sedangkan dalam hal ketidakpatuhan jenis makanan diet diabetes mellitus ini bisa dipengaruhi dari keterbatasan pengetahuan responden akibat minimnya informasi yang responden dapat. Dalam penelitian ini mayoritas responden adalah lansia yang diketahui mempunyai keterbatasan pendidikan serta masih rendahnya motivasi responden. Pengaruh dari kebiasaan pola makan responden yang belum benar sehingga terbiasa mengkonsumsi makanan yang manis.

Dalam hal ini pengetahuan responden tentang penyakit diabetes mellitus sangatlah penting karena pengetahuan ini akan membawa penderita diabetes mellitus untuk menentukan sikap, berpikir dan berusaha untuk tidak terkena penyakit atau dapat mengurangi kondisi penyakitnya. Sejalan dengan pendapat Effendi (2010) dalam Herlena (2013:69) menyatakan bahwa, semakin baik pengetahuan penderita diabetes mellitus maka semakin baik juga kepatuhan sikap penderita diabetes terhadap diet diabetes itu sendiri. Hal ini sejalan dengan pendapat Siregar (2006) dalam Herlena (2013:70), ketidakpatuhan pasien terhadap diet dipengaruhi motivasi yang kurang dari pasien. Pasien merasa malas dan bosan dengan

menu diabetes mellitus yang sesuai aturan. Hal ini mendukung pendapat dari Smet (1994) dalam Farida (2015:65) menyatakan bahwa, salah satu strategi untuk meningkatkan kepatuhan adalah pemberian informasi, pemberian informasi yang jelas pada pasien dan keluarga mengenai penyakit yang dideritanya serta cara pengobatan.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan uraian pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut: *Pertama*, terdapat pengaruh kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien diabetes mellitus di ruang rawat inap dan rawat jalan RSUD Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.

Kedua, tidak ada pengaruh kepatuhan ketepatan jadwal makan terhadap kepuasan pasien diabetes mellitus di ruang rawat inap dan rawat jalan RSUD Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. Dan *terakhir*, tidak ada pengaruh kepatuhan jenis makanan terhadap kepuasan pasien diabetes mellitus di ruang rawat inap dan rawat jalan RSUD Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Almatsier, Sunita. (2007). *Penuntun Diet*. Jakarta: PT Gramedia Utama.
- Azis, M. dkk. (2012). *Hubungan Tenaga Medik, Rumah Sakit, Dan Pasien*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum dan Hak Asasi Manusia RI.
- Departemen Kesehatan RI. (2005). *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Jakarta.
- Direktorat Bina Pelayanan Medik Dasar Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik. (2007). *Pedoman Penyelenggaraan Makanan Rumah Sakit*. Jakarta: DEPKES RI.
- Farida. Thinni. (2015). Kepatuhan Pasien Rawat Inap Diet Diabetes Mellitus Berdasarkan Kepatuhan NIVEN. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.
- Ghosh. (2014). Measuring patient satisfaction An empirical study in India. *Leadership in Health Services*. Vol (27): No. 3.

- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafid, Anwar. (2014). Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna YANKESTIS Dalam Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan*, RSUD Syech Yusuf Kab. Gowa.
- Hawthorne. et al. (2014). Measuring Patient Satisfaction with Health Care Treatment Using The Short Assesment Of Patient Satisfaction Measure Delivered Superior and Robust Satisfaction Estimates. *Journal of Clinical Epidemiology*.
- Herlambang Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Herlena. Widiyaningsih. (2013). Hubungan Antara Pengetahuan Dan Sikap Penderita Diabetes Mellitus Dengan Kepatuhan Diet Diabetes Mellitus. Timur. *Jurnal Keperawatan Medikal Bedah*. RSUD AM Parikesit Kalimantan
- Husnah dkk. (2014). Hubungan Pengetahuan Dengan Kepatuhan Pasien Diabetes Mellitus Dalam Menjalani Terapi. *Jurnal Kedokteran Syiah Kuala*. RSUD Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh.
- Insiyah. Rini. (2015). Tingkat Kepatuhan Dan Pengetahuan Tentang Diet Diabetes Mellitus Pada Pasien Diabetes Mellitus Di Puskesmas Sibela Kota Surakarta. *Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan*.
- Kotler & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: INDEKS.
- Mangkunegara, Anwar P. (2000). *Kinerja*. [Http://id.wikipedia.org/wiki/URL](http://id.wikipedia.org/wiki/URL). Diakses pada tanggal 29 Desember 2016.
- Messina. et al. (2012). Patients' evaluation of hospital foodservice quality in Italy: what do patients really value. *Public Health Nutrition*.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2002). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Notoatmodjo. Soekidjo. (2010). *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Rhineka Cipta
- Perkeni. (2011). *Konsensus Pengelolaan dan Pencegahan Diabetes Mellitus tipe 2 di Indonesia*. Jakarta.
- Pohan, Imbalo S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Prayugo. Dkk. (2012). Pola Diet Tepat Jumlah, Jadwal, dan Jenis Terhadap Kadar Gula Darah Pasien Diabetes Mellitus Tipe II. *Jurnal STIKES, Rumah Sakit Baptis Kediri*.

- Risnasari, Norma. (2014). Hubungan Tingkat Kepatuhan Diet Pasien Diabetes Mellitus Dengan Munculnya Komplikasi. *Jurnal Universitas Nusantara PGRI Kediri*.
- Semedi, Pujo. Dkk. (2013). Hubungan kepuasan pelayanan makanan rumah sakit dan asupan makanan dengan perubahan status gizi pasien. *Jurnal Gizi Indonesia, RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak*.
- Senarath, et al. (2013). Patient satisfaction with nursing care and related hospital services at the National Hospital of Sri Lanka. *Leadership in Health Services*. Vol (26): No. 1.
- Siregar, Syofian. (2010). *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sujarweni, Wiratna. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka baru press.
- Supriyanto. (2010). Konsep Kepatuhan. <http://dr-supriyanto.blogspot.co.id/2010/10/konsep-kepatuhan-1.html>. Diakses pada tanggal 27 Januari 2017
- Tsudian, (2011). Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara*.
- Yousapronpaiboon, Khanchitpol. (2003). Measuring hospital out-patient service quality in Thailand. *Jurnal Leadership in Health Services*. Vol (26): No. 4.