



**ANALISIS HUBUNGAN DIMENSI  
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT  
DI INDONESIA (ANALISIS DATA RISNAKES 2017)**

**TESIS**

**OLEH:**  
**NAMA : SRI AGUSTINI**  
**NIM : 10012681822001**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2020**



**ANALISIS HUBUNGAN DIMENSI  
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT  
DI INDONESIA (ANALISIS DATA RISNAKES 2017)**

**TESIS**

**OLEH:**  
**NAMA : SRI AGUSTINI**  
**NIM : 10012681822001**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2020**



**ANALISIS HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS  
PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT  
DI INDONESIA (ANALISIS DATA RISNAKES 2017)**

**TESIS**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar (S2)  
Magister Kesehatan Masyarakat Pada Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya

**OLEH :**  
**NAMA : SRI AGUSTINI**  
**NIM : 10012681822001**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)**  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**2020**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

# **ANALISIS HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT DI INDONESIA (ANALISIS DATA RISNAKES 2017)**

## **TESIS**

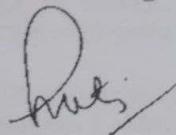
Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar (S2)  
Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M)

**OLEH :**

**NAMA : SRI AGUSTINI  
NIM : 10012681822014**

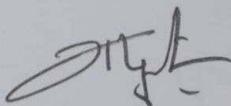
Palembang, Agustus 2020

**Pembimbing I**



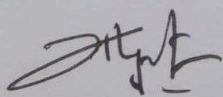
**Dr. Haerawati Idris, SKM., M.Kes  
NIP. 19860310 201212 2 001**

**Pembimbing II**



**Dr. Misnaniarti, SKM, MKM  
NIP. 197606092002122001**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya



**Dr. Misnaniarti, SKM, MKM  
NIP. 197606092002122001**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Tesis dengan judul "Analisis Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit di Indonesia (Analisis Data RISNAKES 2017)" telah dipertahankan di hadapan Panitia Sidang Ujian Tesis Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 03 Agustus 2020 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Sidang Ujian Tesis Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Palembang, Agustus 2020

Tim Pengaji Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis

Ketua :

1. Dr. Haerawati Idris, SKM., M.Kes  
NIP. 19860310 201212 2 001

Anggota :

2. Dr. Misnaniarti, SKM., MKM  
NIP. 19760609 200212 2 001
1. Prof. Dr. dr. HMT. Kamaludin, M.Sc., SpFK  
NIP. 19520930 198201 1 001
2. Prof. Dr. Hj. Sulastri, ME, M.Kom  
NIP. 19591023 198601 2 002
3. Dr. H. A. Fickry Faisya, SKM, M.Kes  
NIP. 19620621 198803 1 002
4. Dr. Rico J Sitorus, SKM, M.Kes (Epid)  
NIP. .198101212003121002

Mengetahui,  
**Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat**

**Dr. Misnaniarti, SKM., MKM**  
NIP. 19760609 200212 2 001

**Koordinator Program Studi  
S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat**

**Dr. Rostika Flora, S.Kep, M.Kes**  
NIP. 19710927 199403 2 004

## HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sri Agustini

NIM : 10012681822014

Judul : Analisis Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit di Indonesia

Menyatakan bahwa Laporan Tesis saya merupakan hasil karya saya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/ plagiat dalam Tesis ini, saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.



Palembang, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



Sri Agustini  
10012681822014

v

Universitas Sriwijaya

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

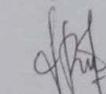
Nama : Sri Agustini  
NIM : 10012681822014  
Judul : Analisis Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit di Indonesia

Memberikan izin kepada Pembimbing dan Universitas Sriwijaya untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak mempublikasikan karya penelitian saya. Dalam kasus ini saya setuju untuk menempatkan Pembimbing sebagai penulis korespondensi (*Corresponding Author*)

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Dibuat di : Palembang  
Pada Tanggal : 03 Agustus 2020

Yang menyatakan



**Sri Agustini**  
**10012681822014**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Motto :*

*Dalam Setiap Peristiwa, Cikmah Tu Selalu Ada...*

*"... Saat Kamu merasakan sakit yang begitu dalam atas perlakuan orang lain terhadapmu janganlah membala basnya dengan rasa sakit melebihi rasa sakitmu. Cukup buatlah dirimu menjadi pribadi yang lebih baik dan sukses, dan buat orang yang melukaimu menyadari setelah melihat perubahannya... Semangat!! ^\_^"*

*Karya Tulis Ini Kupersembahkan Kepada :*

-  *Kedua Orangtuaku dan Mertuaku yang selalu mendukung selama ini akan sepanjang waktu*
-  *Suami dan anak-anakku tercinta, pelita hidup bunda, yang selalu ada saat suka dan duka. Terimakasih atas support dan pengertiannya*
-  *Saudara - saudaraku yang selalu memberikan dukungan dan bantuan*
-  *Dosen - dosen Terbaikku yang dengan ikhlas membimbing dan mendidikku*
-  *Teman teman se pembimbing dan se perjuangan, terimakasih atas motivasi dan kebersamaannya selama menyelesaikan kesisian ini*
-  *Sahabat - sahabatku dan Rekan Kerjaku yang selalu menyantuni untuk menyelesaikan pendidikan*
-  *Almamaterku "We Are Family"*

HEALTH ADMINISTRATION AND POLICY  
MAGISTER PROGRAM OF PUBLIC HEALTH SCIENCE  
FACULTY OF PUBLIC HEALTH  
SRIWIJAYA UNIVERSITY  
Scientific papers in the form of thesis,  
August, 3<sup>th</sup> 2020

Sri Agustini

*Analysis Correlate Dimensions of Health Service Quality with Inpatient satisfaction In hospitals in Indonesia (Analysis of Risnakes Data 2017)*  
xvii + 90pages, 3 picture, 12 table, 7 attachment

## **ABSTRACT**

*Patient satisfaction is one of the important indicators for controlling the quality of health care in hospitals. Various research results show that the level of patient satisfaction in several hospitals in Indonesia is still under a predefined government standard (> 90%). The objective of this research is to analyze the relationship dimension quality of health care with inpatient satisfaction in hospitals in Indonesia. This research is a secondary data study with a cross-sectional design based on the result data of Risnakes 2017. Data samples were taken from total sample of risnakes 2017 after reduced missing data 24,13% (2.318 respondents) namely 7.287 inpatients at 380 selected hospitals in Indonesia who were selected by simple random sampling. Data analyzed using univariate analysis, bivariate (Chi-Square test), and multivariate (Logistic regression test). The results showed that the level of patient satisfaction is 96,6% this means that the level of patient satisfaction of inpatients at hospitals in Indonesia is good because it has met the customer satisfaction standard set by the Indonesian Ministry of Health (>90%). Bivariate analysis showed a significant relationship between the dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy and type of hospital with patient satisfaction ( $p$ -value < 0.001 for all independent variables). Based on multivariate analysis, it is known that the reliability dimension is the most dominant variable associated with patient satisfaction ( $PR = 5.01$ ; 95% CI 3.68 – 6.81;  $p < 0.001$ ). Provided a significant relationship between the dimensions of the quality of health services with the satisfaction of inpatients at hospital in Indonesia.*

*Based on the results of this research, it is recommended to the management of all hospitals in Indonesia to regularly evaluate the existing services. In order to maintain the dimensions of service quality that has been considered good by the patient, and continue to improve the things that are still undervalued by following the minimum standards of service in hospitals that have been determined by Indonesian Ministry of Health, so that the quality of health care in the hospital will be better and patient satisfaction will increase.*

**Keywords:** Patient satisfaction, service quality, hospital, risnakes  
**Literature:** 64 (1988-2019)

ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
PROGRAM STUDI MAGISTER (S2) ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
Karya tulis ilmiah berupa Tesis,  
03Agustus 2020

Sri Agustini

Analisis Hubungan DimensiKualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan  
Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit di Indonesia (Analisis Data Risnakes 2017)  
xvii + 90 halaman, 3 gambar, 12 tabel,7lampiran

## ABSTRAK

Kepuasan pasienmerupakan salah satu indikator penting untuk mengendalikan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dibeberapa rumah sakit di Indonesia masih di bawah standar yang telah ditetapkan pemerintah ( $>90\%$ ). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian data sekunder dengan desaincross-sectionalberdasarkan data hasil risnakes tahun 2017. Sampel diambil dari total sampelrisnakes 2017 setelahdikurangimissing datasebanyak 24,13% (2.318 responden),yaitu 7.287 pasien rawat inap di 380 RS terpilih di Indonesia yang dipilih secara *simple random sampling*.Data dianalisis menggunakan analisis univariat, bivariat (uji Chi-Square) dan multivariat (uji Regresi Logistik). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebesar 96,6%, ini berarti bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Indonesia sudah baik karena sudah memenuhi standar kepuasan pelanggan yang ditetapkanoleh Kemenkes RI ( $>90\%$ ). Analisis bivariat memperlihatkan adanya hubungan signifikan antara dimensi buktifisik, kehandalan, dayatanggap, jaminan, empatidanjenisrumahsakitdengan kepuasan pasien ( $p\text{-value}<0,001$  untuk seluruh variabel independen). Berdasarkan analisis multivariat diketahui bahwa dimensi kehandalan (*reliability*) merupakan variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien (PR=5,01;95%CI 3,68–6,81; $p<0,001$ ). Disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawatinap di rumahsakitdi Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka disarankan kepada manajemen seluruh rumah sakit di Indonesia agar secara rutin melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang ada.Dengantujuan dapat mempertahankan dimensi kualitas pelayanan yang sudah dianggap baik oleh pasien, dan terus memperbaiki hal-hal yang masih dimilai kurang baik dengan mengikuti Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit yang telah ditetapkan oleh Kemenkes RI sehingga kualitas pelayanan kesehatan dirumah sakit akan lebih baik dan kepuasan pasien akan meningkat.

Kata kunci : Kepuasan pasien, kualitas pelayanan, rumah sakit, risnakes  
Kepustakaan : 64 (1988-2019)

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Pujisyukursaya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpah kanrahmat dan hidayah-Nya sehingga proposal tesis dengan judul “Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Indonesia (Analisis Data Risnakes 2017)” ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam tidak lupa peneliti lantunkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW.

Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan naskah proposal tesis ini, terutama kepada:

1. Kedua orangtuaku, mertua, suami dan anak-anakku yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik moral maupun material.
2. Bapak Iwan Stia Budi, SKM, M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya;
3. Ibu Dr. HaerawatiIdris, SKM, M.Kes selaku dosen pembimbing 1 yang telah sabar dan meluangkan waktu memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan proposal tesisini;
4. Ibu Dr. Misnaniarti, SKM, MKM selaku dosen pembimbing 2 yang telah sabar dan meluangkan waktu memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan proposal tesis ini;
5. Ibu Rostika Flora, S.Kep., M. Kes selaku koordinator program studi S2 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya;
6. Dewan penguji yang telah memberikan saran, kritik dan masukan demi kebaikan proposal tesis ini;
7. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018/2019, khususnya teman satu bimbingan Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan masyarakat Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih banyak kekurangan, karena itu penulis membuka diri terhadap kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan proposal tesis ini. Semoga Allah SWT selalu meridhoi dan memberkahi setiap langkah kita semua. Aamiin

Palembang, Agustus 2020

Penulis

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Kota Lahat pada tanggal 10 Agustus 1984 dari pasangan suami istri Bapak Sulaiman (Leman) dan Ibu Rusmina. Penulis merupakan anak nomordua dari 3 bersaudara. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di Sekolah Dasar Negeri 10 Lahat pada tahun 1997 dan melanjutkan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama Negeri 2 Lahat, kemudian ke jenjang Sekolah Menengah Umum Negeri 1 Lahat. Pada tahun 2003-2007, penulis melanjutkan kuliah S1 pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran (saat ini FKM) Universitas Sriwijaya.

Terhitung sejak akhir tahun 2007 penulis mulai bekerja sebagai Tenaga Kerja Sukarela pada RSUD Besemah Kota Pagar Alam sampai Agustus 2008. Kemudian bekerja sebagai fasilitator Pamsimas di daerah Kabupaten OKUT, dan lulus PNS pada tahun 2009 di Kabupaten Way Kanan. Pada tanggal 10 September 2011 penulis menikah dengan Effriandi, ST dan dikaruniai dua orang putra dan putri yaitu Afiqah Khairunnisadan M. Abid Pranaja. Pada tahun 2013 penulis pindah tugas ke Kota Pagar Alam dan menetap sampai sekarang. Padatahun 2018 penulis tercatat sebagai mahasiswa Pascasarjana Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya dengan BKU Administrasi dan Kebijakan Kesehatan melalui Program Tugas Belajar Kementerian Kesehatan RI dan telah menyelesaikan pendidikan pada bulan Agustus 2020.

*Contact Person:*  
085273060207  
sria100884@gmail.com

## **DAFTAR ISI**

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Persetujuan .....	iv
Halaman PernyataanIntegritas.....	v
Halaman PernyataanPersetujuanPublikasi.....	vi
Motto danPersembahan.....	vii
Abstract.....	viii
Abstrak.....	ix
KataPengantar.....	x
Riwayat Hidup.....	xi
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
Daftar Singkatan.....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1. Secara Teori.....	7
1.4.2. Secara Praktis.....	7
1.4.3. Bagi Penelit.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan (Pasien).....	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan (Pasien).....	8
2.1.2 PentingnyaKepuasanPelanggan (Pasien).....	9
2.1.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	10
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	10
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	11

2.2.2 Jenis Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	12
2.2.3 Pentingnya Kualitas.....	13
2.2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	13
2.3Keterkaitan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah sakit.....	15
2.4 Rumah Sakit.....	15
2.4.1 Pengertian RumahSakit.....	18
2.4.2 Tugas Rumah Sakit.....	18
2.4.3 Fungsi Rumah Sakit.....	19
2.4.4 Jenis Rumah Sakit.....	19
2.4.5 Pelayanan Rawat Inap.....	20
2.4 Riset Ketenagaan Di Bidang Kesehatan (Risnakes) Tahun 2017.....	21
2.5 Penelitian Terkait.....	23
2.6 Kerangka Teori.....	27
2.7 Kerangka Konsep.....	28
2.8 Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Desain Penelitian.....	30
3.2 Populasi dan Sampel.....	30
3.2.1 Populas.....	30
3.2.2 Sampel.....	31
3.3 Definisi Operasional.....	33
3.4 Jenis Data, Cara Pengumpulan Data dan Alat Pengumpul Data.....	36
3.4.1 Jenis Data.....	36
3.4.2 Cara Pengumpulan Data.....	36
3.4.3 Alat Pengumpulan Data.....	37
3.5 Pemilihan Data.....	38
3.6 Pengolahan Data.....	38
3.7 Analisis dan Penyajian Data.....	40
3.7.1 Analisis data.....	40
3.7.2 Penyajian Data.....	43
3.8 Etika Penelitian.....	41
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHSAN.....	44
4.1. Hasil Penelitian.....	45
4.1.1.Analisis Univariat.....	45
4.1.2.Analisis Bivariat.....	47

4.1.3. Analisis Multivariat.....	53
4.2. Pembahasan.....	56
4.2.1. Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah sakit di Indonesia.....	56
4.2.2. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit di Indonesia.....	58
4.2.2.1 Hubungan Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit di Indonesia.....	58
4.2.2.2 Hubungan DimensiKehandalan ( <i>Reliability</i> ) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit di Indonesia.....	60
4.2.2.3 Hubungan DimensiDaya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit di Indonesia...62	
4.2.2.4 Hubungan DimensiJaminan ( <i>Assurance</i> ) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit diIndonesia.....	64
4.2.2.5 Hubungan DimensiEmpati ( <i>Emphaty</i> ) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit di Indonesia.....	67
4.2.3. Hubungan Jenis Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit di Indonesia.....	69
4.2.4.Faktor Yang Paling Dominan Berhubungan dengan Kepuasan Pasien rawat Inap di Rumah Sakit di Indonesia.....	75
4.3. Keterbatasan Penelitian.....	77
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1. Kesimpulan.....	78
5.2.Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	33
Tabel 3.2 Daftar Kuesioner.....	47
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	45
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit di Indonesia.....	46
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan dan Jenis Rumah Sakit.....	46
Tabel 4.4 Hubungan Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) dengan Kepuasan Pasien.....	48
Tabel 4.5 Hubungan Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) dengan Kepuasan Pasien.....	49
Tabel 4.6 Hubungan Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) dengan Kepuasan Pasien.....	50
Tabel 4.7 Hubungan Jaminan ( <i>Assurance</i> ) dengan Kepuasan Pasien.....	51
Tabel 4.8 Hubungan Empati ( <i>Empathy</i> ) dengan Kepuasan Pasien.....	51
Tabel 4.9 Hubungan Jenis Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien.....	52
Tabel 4.10 Hasil Seleksi Bivariat Regresi logistik.....	54
Tabel 4.11 Pemodelan Regresi Logistik.....	54
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien berdasarkan Atribut Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan di RS Pemerintah dan Swasta.....	69

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1KerangkaTeori.....	27
Gambar 2.2KerangkaKonsep .....	28
Gambar 3.1 TahapanPenentuanPopulasidanSampel.....	32

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1.Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2.Surat Keterangan Lolos Kaji Etik Penelitian
- Lampiran 3. Matrik Perbaikan Seminar Proposal Tesis
- Lampiran 4. Matrik Perbaikan Seminar Hasil Tesis
- Lampiran 5.Matrik Perbaikan Ujian Tesis
- Lampiran 6.Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7.Output SPSS

## **DAFTAR SINGKATAN**

Balitbangkes	: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan
Dinkes	: Dinas Kesehatan
Fasyankes	: Fasilitas Pelayanan Kesehatan
Iptek	: Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
Kemenkes	: Kementerian Kesehatan
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
PISPK	: Program Indonesia Sehat Pendekatan Keluarga
RI	: Republik Indonesia
Risnakes	: Riset Ketenagaan di Bidang Kesehatan
RS	: Rumah Sakit
SDMK	: Sumber Daya Manusia Kesehatan
Tubel	: Tugas Belajar
UU	: Undang-undang
WHO	: World Health Organization

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia, setiap orang mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Di Indonesia pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis (UU RI Nomor 36 , 2009).

Dalam mewujudkan tujuan pembangunan kesehatan tersebut, rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) yang sangat berperan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan pada masyarakat untuk peningkatan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya agar dapat menciptakan kualitas hidup yang lebih baik (Hatibie, Toar.W.J., Pasiak, T., Rattu, 2015). Selain itu, rumah sakit sebagai suatu organisasi sosial bertugas untuk melaksanakan berbagai pelayanan yang bersifat komprehensif mulai dari upaya pencegahan penyakit sampai pada upaya penyembuhan penyakit yang ada di masyarakat. Sebagai fasyankes yang menjadi tempat rujukan pertama, rumah sakit harus bisa menjalankan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau bagi seluruh masyarakat terutama untuk bagian rawat inap(Satriyono & Kristanti, 2018):

Di era globalisasi saat ini, semakin pesatnya perkembangan RS yang ada di Indonesia dan bertambah kritisnya masyarakat membuat harapan masyarakat terhadap fasyankes yang berkualitas dan terjangkau semakin tinggi, sehingga tiap rumah sakit harus terus berusaha untuk dapat mempertahankan diri dalam kondisi yang semakin maju tersebut. Dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya sebuah RS harus mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas, dapat memenuhi semua tuntutan masyarakat dengan maksimal. Dengan demikian setiap rumah sakit harus selalu melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang ada baik dari segi teknis maupun administrasi, karena kualitas pelayanan yang

diberikan akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien RS tersebut(Rifa'i, M., Madjid, U., 2016).

Kepuasan pasien adalah salah satu target kinerja dari setiap rumah sakit. Secara global telah ditetapkan bahwa dalam menilai kualitas layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadikriteria pokok untuk mengontrol kualitas layanan dalam mempertahankan pangsa pasar dibidang pelayanan kesehatan (Bleich & Jl, 2009). Dalam hal ini kepuasan pasien tersebut hanya dapat diwujudkan jika sebuah RS telah berhasilmencukupi atau memenuhi semua kebutuhan pasien dalammemperoleh pelayanan yang bermutu, adil dan merata(Hasan, Sabri dan Halim, 2018; Hatibie, Toar.W.J., Pasiak, T., Rattu, 2015). Akan tetapi pada kenyataannya pasien masih banyak yang belum mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang mereka inginkan dan tingkat kepuasan pasien masih dibawah standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah, untuk itu perlu dilakukan berbagai upaya secara sungguh-sungguh untuk mengatasinya.

Dengan dilaksanakannya survei kepuasan pasien terhadap pelayanan RS akan menyebabkan pihak manajemen RS mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pasien dan hal-hal yang memerlukan perbaikan sehingga mereka dapat membuat perencanaan dalam upaya meningkatkan kinerja layanan kesehatan yang lebih baik dan lebih efektif. Pada kondisi yang lebih tinggi, adanya kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima akan mempengaruhi tingkat loyalitas pasien untuk kembali menggunakan layanan RS bahkan memungkinkan pasien menganjurkan orang lain untuk memanfaatkan layanan kesehatan yang ada di RS tersebut. (Barbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. Mario., Amenta, 2016; Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Amenta, 2015; Muninjaya, 2018).

Berdasarkan data Index Kesehatan Global, tingkat kesehatan negara Indonesia ada di posisi peringkat 101 dari seluruh negara yang ada di dunia (149 negara). Hal ini menunjukan bahwa kondisi kesehatan negara Indonesia berada dibawah negara-negara lain yang berarti bahwa negara Indonesia masih beradadalampermasalahan kualitas kesehatan (Dinkes Kabupaten Banyuwangi, 2018). Hal ini dapat terlihat dari banyaknya warga negara Indonesia yang pergi

berobat keluar negeri seperti ke Malaysia ataupun Singapura karena masyarakat Indonesia beranggapan bahwa pengobatan di luar negeri lebih baik daripada pengobatan di dalam negeri. Layanan yang diberikan oleh rumah sakit Indonesia masih kurang dibanding dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit di luar negeri, sering kali masyarakat mendengar bahwa rumah sakit menolak pasiennya dikarenakan tidak ada tempat untuk merawat pasien (Haryanto & Ollivia, 2009).

Selain itu faktor fasilitas dan teknologi rumah sakit diluar negeri dianggap lebih canggih dan modern, kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien-pasiennya,terdapatnya pelayanan dalam satu paket sehingga lebih praktis, cara dan sistem penanganan terhadap pasien dinilai lebih cepat, dengan adanya sistem paket maka biaya yang dikeluarkan akan lebih murah, serta keramahtamahan dan keterampilan tenaga medis dinilai lebih baik (Haryanto & Ollivia, 2009).

Beberapa hasil penelitian di berbagai daerah di Indonesia menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Indonesia masih berada di bawah standar kepuasan pelanggan yang telah ditetapkan oleh Kementerian kesehatan RI tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit, yaitu >90%.Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wahdania, dkk (2015) menyebutkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap setiap unsur pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar adalah sebesar 63,93 % (Wahdania et al., 2015).

Selain itu, berdasarkan hasil laporan survey indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2018 menunjukan bahwa Indeks Kepuasan Pasien dari ke empat (4) rumah sakit yang disurvei di Indonesia masing-masing adalah RS Hasan Sadikin 78,74%; RS Fatmawati 78,23%; RS Marzoeki Mahdi 79, 95% dan RS Persahabatan78,99% (Kementerian Kesehatan, 2017). Berdasarkan hal tersebut memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan pasien di beberapa rumah sakit tersebut belum memenuhi standar nilai yang telah ditetapkan pemerintah karena menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor129/Menkes/SK/II/2008 standar kepuasan pelanggan (pasien) adalah >90% (Permenkes RI Nomor 129, 2008).Melihat kenyataan tersebut, maka permasalahan kualitas kesehatan di Indonesia

membutuhkan perhatian dan penanganan yang lebih serius dari semua pihak baik dari pemerintah maupun masyarakat Indonesia secara menyeluruh.

Sehubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan, umumnya fasilitas kesehatan milik pemerintah masih kurang dimanfaatkan oleh masyarakat karena kualitas layanan yang diselenggarakan masih belum atau tidak memenuhi harapan pasien (Pohan, 2019). Beberapa hasil penelitian internasional memperlihatkan bahwa kebanyakan pasien merasa lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang ada di RS swasta dari pada RS umum (pemerintah), hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Taner dan Antony (2006) di Turki, penelitian Tayue *et al.* (2012) di Ethiopia dan penelitian oleh Javed *et al.* (2019) di Pakistan. Perbedaan tingkat kepuasan ini terjadi karena adanya perbedaan kualitas layanan kesehatan diantara RS swasta dan RS umum (pemerintah), dimana kualitas pelayanan kesehatan dirumah sakit swasta cenderung lebih baik dari pada kualitas pelayanan kesehatan dirumah sakit umum (pemerintah).

Penelitian di beberapa negara menunjukkan hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Pada penelitian di RS pendidikan Iran membuktikan bahwa terdapat hubungan bermakna antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan keperawatan dimana sebagian besar respondennya (95%) mengatakan puas terhadap pelayanan yang ada(Bauk, Ikram., Kadir, A.R., Saleh, 2013). Penelitian yang dilakukan Al-Damen (2017) di Yordania juga menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas yankesse secara keseluruhan dengan kepuasan pasien, dimana kehandalan (*reliability*) merupakan faktor yang paling dominan (Al-damen, 2017). Selain itu hasil penelitian di indonesia juga menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien, hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Simbala, W., Rattu, A.J.M., Sondakh, R.C. (2013) dan penelitian Hatibie, Toar .W.J., Pasiak, T., Rattu, A.J.M.(2015).

Banyak penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien yang telah dilakukan, namun penelitian yang berskala nasional di

Indonesia masih terbatas. Oleh karena itu peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian yang berskala nasional tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Indonesia dengan menggunakan data hasil risnakes tahun 2017 yang telah dilaksanakan oleh Balitbangkes Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Laporan penelitian risnakes 2017 hanya berupa data deskripsi saja belum dilakukan analisis lanjutan mengenai hubungan antar variabel yang diteliti. Sehingga dimungkinkan bagi peneliti untuk melakukan analisis lebih lanjut tentang hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Indonesia. Penelitian ini fokus untuk pasien rawat inap karena peneliti memandang bahwa secara teknis pasien rawat inap lebih banyak menggunakan jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit dibanding dengan pasien rawat jalan.

Metode yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah metode SERVQUAL dengan melihat kualitas pelayanan dari 5 dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Muninjaya, 2015; Parasuraman et al., 1988). Berdasarkan hal tersebut, maka dalam penelitian ini akan digunakan metode sesuai dengan teori yang telah dikemukakan oleh Parasuraman *et.al* tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas diketahui bahwa kualitas pelayanan kesehatan di RS adalah indikator penting dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pasien. Dari beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di beberapa RS di Indonesia tergolong masih rendah karena masih dibawah standar yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yaitu >90%. Selain itu, penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien yang berskala nasional juga masih terbatas. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti merasa perlu dikaji tentang “Bagaimana hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Indonesia berdasarkan data risnakes tahun 2017?”.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Yang menjadi tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dan jenis rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Indonesia berdasarkan analisis data risnakes tahun 2017.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Adapun yang menjadi tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui karakteristik responden penelitian berdasarkan kategori umur, status kawin, jenis kelamin, status pekerjaan, pendidikan terakhir, jenis rumah sakit berdasarkan data risnakes tahun 2017.
- b. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Indonesia berdasarkan data risnakes tahun 2017.
- c. Untuk menganalisis hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat inap di RS di Indonesia berdasarkan data risnakes tahun 2017.
- d. Untuk menganalisis hubungan kehandakan(*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat inap di RS di Indonesia berdasarkan data risnakes tahun 2017.
- e. Untuk menganalisis hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat inap di RS di Indonesia berdasarkan data risnakes tahun 2017.
- f. Untuk menganalisis hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat inap di RS di Indonesia berdasarkan data risnakes tahun 2017.
- g. Untuk menganalisis hubungan empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien rawat inap di RS di Indonesia berdasarkan data risnakes tahun 2017.
- h. Untuk menganalisis hubungan jenis rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat inap di RS di Indonesia berdasarkan data risnakes tahun 2017.
- i. Untuk menganalisis faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di RS di Indonesia berdasarkan data risnakes tahun 2017.

## **1.4 ManfaatPenelitian**

### **1.4.1 SecaraTeori**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan untuk pembelajaran bagi institusi pendidikan khususnya Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya dan dapat digunakan sebagai referensi/acuan untuk penelitian selanjutnya terkait dengan temakualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien.

### **1.3.2 SecaraPraktis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen seluruh rumah sakit yang ada di Indonesia dalam membuat kebijakan tentang hal-hal yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien dirumah sakit.

### **1.4.3 Bagi Peneliti**

Pada kesempatan ini peneliti memperoleh pengalaman yang berharga dalam menambah wawasan, mengaplikasikan serta menembangkan ilmu pengetahuan khususnya mengenai kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-damen, R. (2017). Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction “ Case of Al-Bashir Hospital .” *International Journal of Business and Management*, 12(9), 136–152. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v12n9p136>
- Alwy, S. N. A. (2018). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Pemerintah (Rsud Haji Makassar)*, [Tesis]. Makasar: Universitas Hasanuddin.
- Amalia, D., & Rachmawati, D. A. (2018). Hubungan Indeks Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Dimensi Kehandalan dengan Minat Berobat Kembali di RSD Kalisat Kabupaten Jember ( Correlation between Patient Satisfaction Index in Reliability of Service Quality and Utility at RSD Kalisat Jember ). *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 6(2), 278–284.
- Amran, Y. (2012). *Modul Pengolahan Data dan Analisis Data Statistik di Bidang Kesehatan*. Jakarta : Universitas Islam Negeri Jakarta.
- Barbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. Mario., Amenta, P. (2016). Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in Public Health*, 20(10), 1–13. <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Amenta, P. (2015). Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. *Perspectives in Public Health*, 135(5), 243–250. <https://doi.org/10.1177/1757913915594196>
- Bauk, Ikram., Kadir, A.R., Saleh, A. (2013). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kualitas Pelayanan : Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majene Tahun 2013. *Jurnal Stikes Bina Bangsa Majene*, 2013(1), 1–12.
- Besral. (2012). *Modul SPSS: Regresi Logistik Multivariat Analisis Data Riset Kesehatan,[E-Book]*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Bleich, S. N., & Jl, C. (2009). How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience ? *Bull World Health Organ*, 2008(87), 271–278. <https://doi.org/10.2471/BLT.07.050401>
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.
- Dahlan, M. S. (2013). *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Daniel, P. W. (2012). *Analisis Kepuasan Pelanggan Rawat Inap Rumah Sakit*

- Puri Mandiri Kedoya Jakarta Barat, [Tesis].* Jakarta: Universitas Indonesia.
- Dinkes Kabupaten Banyuwangi. (2018). *Profil Kesehatan Kabupaten Banyuwangi Tahun 2018.*
- Haryanto, J. O., & Ollivia, O. (2009). Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 14(2), 144–151.
- Hasan, Sabri dan Halim, A. (2018). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah : Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 184–196.
- Hatibie, Toar.W.J., Pasiak, T., Rattu, A. J. M. (2015). Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *JIKMU*, 5(2a), 302–310.
- Herwanto, H. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simeulue Timur, [Tesis]* [Universitas Terbuka Jakarta]. <http://repository.ut.ac.id/6421/1/42429.pdf>
- Imron. (2010). *Manajemen Logistik Rumah sakit*. Jakarta : CV. Sagung Seto.
- Iskandar, B. S., & Drs. Sugiono Sugiharto S.E., M. . (2013). Analisa Pengaruh Faktor-faktor Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Restoran Mr . Pancake Surabaya. *Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1–12.
- Isnindar, Ilham, S., & Robiyanto. (2013). Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Periode Desember 2011-Februari 2012. *Manajemen Dan Pelayanan Farmasi*, 3, 231–248.
- Javed, S.A., Liu, S., Mahmoudi, A., Nawaz, M. (2019). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *International Journal of Health Planning and Management*, 34(1), e168–e182. <https://doi.org/10.1002/hpm.2629>
- Kementerian Kesehatan. (2017). *Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Biro Komunikasi Dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Dalam Menuju Service Excellence Tahun 2017* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kraska, R. A., Weigand, M., & Geraedts, M. (2017). Associations between hospital characteristics and patient satisfaction in Germany. *Health Expectations*, 20(4), 593–600. <https://doi.org/10.1111/hex.12485>
- Lapau, B. (2015). *Metode Penelitian Kesehatan : Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

- Meesala, A., Paul, J. (2016). Service quality , consumer satisfaction and loyalty in hospitals : Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 2016(7), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Mernawati, D., & Zainafree, I. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, 1(1), 45–52.
- Mu'ah. (2014). *Kualitas Layanan Rumah Sakit : Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*, [E-Book] (Vol. 53, Issue 9). Surabaya: Penerbit Zifatama Publisher. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Mumu, L. J., Kandou, G. D., & Doda, D. V. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Jikmu*, 5(4), 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460/7530>
- Muninjaya, G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Muninjaya, G. (2018). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Mutiara, A. P. (2011). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA JAMKESMAS DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR [Universitas Muhammadiyah Surakarta]. In *Universitas Muhammadiyah Surakarta*. [http://ridum.umaniizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/377/4/Muñoz\\_Zapata\\_Adriana\\_Patricia\\_Artículo\\_2011.pdf](http://ridum.umaniizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/377/4/Muñoz_Zapata_Adriana_Patricia_Artículo_2011.pdf)
- Najma. (2011). *Manajemen Dan Analisa Data : Kombinasi Teori Dan Aplikasi SPSS Di Bidang Kesehatan*, [E-Book]. Indralaya: Fakultas Kesehatan Masyarakat Unsri.
- Notoadmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoadmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nova, R. F. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*, [Tesis] (Vol. 9, Issue 1). Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Nugroho, H. S. W. (2011). *Kualitas Layanan Kesehatan Menurut Persepsi Konsumen*, [E-Book]. Magetan Jawa Timur: Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES).

- Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan. *Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado*, 2.
- Parasuraman, Berry, & Zeithaml. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For measuring Perseptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, (2008).
- Piranti, K. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSU) Haji Surabaya Berdasarkan Dimensi Mutu Dabholkar. *The Indonesian Journal & Public Health*, 14(2), 160–173.
- Pohan, I. S. (2019). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar, Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Rahmqvist, M. (2001). Patient Satisfaction In Relation To Age, Health Status And Other Background Factors: A Model For Comparisons Of Care Units. *International Journal for Quality in Health Care and Oxford University Press*, 13(5), 385–390. [http://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/Pnacr703.pdf](http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnacr703.pdf)
- Rifa'i, M., Madjid, U., I. (2016). Implementasi kebijakan tentang standar pelayanan minimal bidang kesehatan di puskesmas garawangi kabupaten kuningan provinsi jawa barat. *Jurnal Politik Pemerintahan*, 9(1), 25–42.
- Risnakes. (2018). *Buku 2 Laporan Riset Ketenagaan Di Bidang Kesehatan (Risnakes) Tahun 2017 : Rumah Sakit*.
- Sabarguna, B. S. (2008). *Quality Asserance Pelayanan Rumah sakit, Edisi revisi*. CV. Sagung Seto.
- Sabri, L., Hastono, S. P. (2008). *Statistik Kesehatan*. jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Santoso, S. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS . Roemani Muhammadiyah Semarang, [Tesis]*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Saputri, T. (2015). *Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas,[Tesis]*. Universitas Negeri Semarang.
- Satriyono, G., & Kristanti, D. (2018). Pengaruh Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Niat Discharge Agains Medical Advice ( DAMA ) ( Studi di Rumah Sakit Umum Daerah Pare Kabupaten Kediri ).

- Jurnal Ekonomi Universitas Kadiro*, 3(2), 136–153.  
<https://doi.org/10.30737/ekonika.v3i2.190>
- Shafiq, M., Naeem, M.A., Munawar, Z., Fatima, I., S. (2017). Service Quality Assessment of Hospitals in Asian Context : An Empirical Evidence From Pakistan. *The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 54(1), 1–12. <https://doi.org/10.1177/0046958017714664>
- Simbala, Wiwien., Rattu, A.J.M., Sondakh, R. C. 2013. (2013). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Maryam Kota Manado. *Jurnal Universitas Sam Ratulangi*, 1(1), 1–6.
- Siregar, S. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sudarmi, D. (2009). *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Terhadap Mutu Layanan Raat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Waled Kabupaten Cirebon Tahun 2009*, [Tesis]. Depok: Universitas Indonesia.
- Sufriana, I. N. A. (2012). *Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Inap Anak Rumah Sakit Ananda Bekasi Tahun 2009*,[Tesis]. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supriyanto, & Ernawati. (2010). *Pemasaran industri Jasa Kesehatan*. Jakarta : ANDI.
- Taner, T., & Antony, J. (2006). Comparing public and private hospital care service quality in Turkey. *International Journal of Health Care Quality Assurance Incorporating Leadership in Health Services*, 19(2–3), 1–10. <https://doi.org/10.1108/13660750610664991>
- Thresye, D., Palandeng, ora E. L., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2(1), 9–18.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Pub. L. No. 36 (2009).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tentang Rumah Sakit, Pub. L. No. 44 (2009).
- Vasilefa, F. (2015). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang tahun 2014*. Universitas Muhammadiyah

Palembang.

Wahdania, Saleh, D., & Fatmawati. (2015). Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 60–71.

Wanarto, G. B. (2013). *Penilaian mutu pelayanan kesehatan oleh pelanggan, [E-Book]*. Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES).