



**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
TERHADAP MUTU PELAYANAN
KESEHATAN RUMAH SAKIT KHUSUS MATA
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

OLEH

NAMA : AULIA RIZKI RAMADHANTI

NIM : 10011281520222

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA 2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan” telah dipertahankan di hadapan Panitia Sidang Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan, Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 13 November 2019 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Sidang Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Indralaya, November 2019

Panitia Sidang Ujian Skripsi

Ketua :

1. Dr. Haerawati Idris, S.KM.,M.Kes.
NIP. 198603102012122001

()

Anggota :

2. Dian Safriantini, S.KM.,M.PH.
NIP. 198810102015042001

()

3. Amrina Rosyada, S.KM.,M.PH.
NIP. 199304072019032020

()

4. Iwan Stia Budi, S.KM.,M.Kes.
NIP.197712062003121003

()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



Iwan Stia Budi, S.KM.,M.Kes.
NIP. 197712062003121003

HALAMAN PERSETUJUAN

Manuskrip skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan” telah mendapat arahan dan bimbingan dari Pembimbing I dan/ atau Pembimbing II serta disetujui pada tanggal 22 November 2019.

Indralaya, November 2019

Pembimbing Skripsi :

1. Iwan Stia Budi, S.KM., M.Kes.

NIP.197712062003121003

()

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan taufik dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan naskah skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2019”. Shalawat serta salam, tidak lupa peneliti lantunkan untuk junjungan Nabi Muhammad SAW rahmatan lil’alamin.

Pada kesempatan ini, tidak lupa peneliti ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan naskah skripsi ini, terutama kepada :

1. Bapak Iwan Stia Budi, S.KM., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Iwan Stia Budi, S.KM., M.Kes selaku Dosen Pembimbing Skripsi, Ibu Dr. Haerawati Idris, S.KM.,M.Kes dan Ibu Dian Safriantini, S.K.M.,M.PH, AAK selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan masukan yang sangat bermanfaat.
3. Kakek dan Nenek saya tercinta yang telah memberikan dukungan penuh.
4. Sahabat tersayang saya terutama Bella Liany Putri, Cahyani Indah, Nyayu Zaskia, Khalishah yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama penulisan skripsi ini
5. Sahabat tercinta saya terutama Jogi, Ali, Purwa, Faiz, Rey, Adella, Andas, Febby yang telah memberikan dukungan dan semangat.
6. Akbar Fathur Rahman yang telah menyemangati saya setiap hari.

Akhir kata dari penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Indralaya, November 2019

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK (Bahasa Indonesia)	i
ABSTRAK (Bahasa Inggris)	ii
PERNYATAAN INTERGITAS BEBAS PLAGIARISME	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat	5
1.4.1 Manfaat bagi Rumah Sakit Khusus Mata	5
1.4.2 Manfaat bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat	5
1.4.3 Manfaat bagi Mahasiswa.....	5
1.5 Ruang Lingkup	5
1.5.1 Ruang Lingkup Lokasi	5
1.5.2 Ruang Lingkup Waktu	5
1.5.3 Ruang Lingkup Materi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Rumah Sakit	7
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit	7
2.1.2 Fungsi Rumah Sakit	7
2.1.3 Bentuk Pelayanan Rumah Sakit	8
2.1.4 Klasifikasi Rumah Sakit	8
2.1.5 Indikator Kinerja Rumah Sakit.....	8
2.2 Pelayanan Rawat inap	9
2.2.1 Pengertian Pelayanan Rawat Inap	9
2.2.2 Kegiatan Pelayanan Rawat Inap	10
2.2.3 Kebutuhan Ruang dalam Unit Rawat Inap	11
2.2.4 Klasifikasi Pelayanan Rawat Inap	12
2.3 Kepuasan Pasien	13
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien	13
2.3.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien	13
2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	15
2.4 Mutu Pelayanan Kesehatan	18
2.4.1 Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan	18

2.4.2 Persepsi Pasien	19
2.4.3 Harapan Pasien	20
2.4.4 Dimensi Mutu Pelayanan	20
2.4.5 Kesenjangan Kualitas Pelayanan	23
2.5 Importance Performance Analysis	26
2.6 Penelitian Terdahulu	27
2.7 Kerangka Teori.....	29
BAB III KERANGKA KONSEP	30
3.1 Kerangka Konsep	30
3.2 Definisi Operasional	31
BAB IV METODE PENELITIAN	35
4.1 Desain Penelitian	35
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian	35
4.2.1 Populasi Penelitian	35
4.2.2 Sampel Penelitian	35
4.3 Jenis, Cara dan Alat Pengumpulan Data	36
4.3.1 Jenis dan Cara Pengumpulan Data	36
4.3.2 Alat Pengumpulan Data	36
4.4 Pengolahan Data	36
4.5 Uji Validitas dan Reabilitas Data	37
4.5.1 Uji Validitas Data	37
4.5.2 Uji Reabilitas Data	39
4.6 Analisis dan Penyajian Data	40
4.6.1 Analisis Data	40
4.6.2 Penyajian Data	42
BAB V HASIL PENELITIAN	43
5.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan	43
5.1.1 Pengertian	43
5.1.2 Sejarah	43
5.1.3 Dasar Kekuatan	44
5.1.4 Visi dan Misi	44
5.1.5 Tujuan	45
5.1.6 Peranan	45
5.1.7 Tugas Pokok.....	45
5.1.8 Ketenagaan	46
5.1.9 Jenis Kegiatan Pelayanan	46
5.2 Hasil Penelitian.....	49
5.2.1 Karakteristik Responden	49
5.2.2 Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan	50
5.2.3 Diagram Kartesius dari Atribut Mutu Pelayanan Rumah Sakit	56
BAB VI PEMBAHASAN	59
6.1 Keterbatasan Penelitian	59
6.2 Pembahasan	64
6.2.1 Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah	

Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan.....	64
6.2.2 Analisis Diagram Kartesius Mutu Pelayanan Rawat	
Inap.....	71
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
7.1 Kesimpulan	75
7.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Alur Kegiatan Rawat Inap	11
Bagan 2.2 Gap Kualitas Pelayanan.....	23
Bagan 5.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Khusus Mata	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	27
Gambar 2.3 Kerangka Teori	29
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	30
Gambar 5.2 Diagram Kartesius Atribut Mutu Pelayanan Rawat Inap	56

DAFTAR TABEL

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 5.2 Karakteristik Responden (Pasien) Rawat Inap Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan	49
Tabel 5.3 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan	50
Tabel 5.4 Kepuasan Pasien Dimensi <i>Effective</i> Berdasarkan Harapan	50
Tabel 5.5 Kepuasan Pasien Dimensi <i>Effective</i> Berdasarkan Nilai Kinerja.....	51
Tabel 5.6 Angka Kepuasan Pasien Dimensi <i>Effective</i>	52
Tabel 5.7 Kepuasan Pasien Dimensi <i>Efficient</i> Berdasarkan Harapan.....	52
Tabel 5.8 Kepuasan Pasien Dimensi <i>Efficient</i> Berdasarkan Nilai Kinerja	53
Tabel 5.9 Angka Kepuasan Pasien Dimensi <i>Efficient</i>	53
Tabel 5.10 Kepuasan Pasien Dimensi <i>Accessible</i> Berdasarkan Harapan	54
Tabel 5.11 Kepuasan Pasien Dimensi <i>Accessible</i> Berdasarkan Kinerja.....	54
Tabel 5.12 Angka Kepuasan Pasien Dimensi <i>Accessible</i>	55
Tabel 5.13 Kepuasan Pasien Dimensi <i>Patient-Centered</i> Berdasarkan Harapan.....	56
Tabel 5.14 Kepuasan Pasien Dimensi <i>Patient-Centered</i> Berdasarkan Nilai Kinerja	56
Tabel 5.15 Angka Kepuasan Pasien Dimensi <i>Patient-Centered</i>	57
Tabel 5.13 Kepuasan Pasien Dimensi <i>Equitable</i> Berdasarkan Harapan.....	57
Tabel 5.14 Kepuasan Pasien Dimensi <i>Equitable</i> Berdasarkan Kinerja	58
Tabel 5.15 Angka Kepuasan Pasien Dimensi <i>Equitable</i>	59
Tabel 5.16 Kepuasan Pasien Dimensi <i>Safe</i> Berdasarkan Harapan	60
Tabel 5.17 Kepuasan Pasien Dimensi <i>Safe</i> Berdasarkan Nilai Kinerja.....	60
Tabel 5.18 Angka Kepuasan Pasien Dimensi <i>Safe</i>	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang berhak dimiliki oleh semua orang. Guna memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat, maka pemerintah terus melakukan pembangunan kesehatan. Dalam pembangunan kesehatan tersebut diperlukan adanya sarana penyedia pelayanan kesehatan, salah satunya adalah rumah sakit.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.4 Tahun 2018, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit memiliki peran penting dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat sehingga kinerja pelayanan rumah sakit harus memiliki kualitas yang baik. Kewajiban rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang baik serta memuaskan pasien akan meningkatkan kepuasan bagi pasien sehingga mutu pelayanan rumah sakit pun akan meningkat. Mutu pelayanan tersebut merupakan ukuran tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar serta etika profesi yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pada setiap pasien (Departemen kesehatan RI, 1998).

Keberhasilan sebuah rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan paripurna atau bermutu dipengaruhi banyak faktor diantaranya manajemen rumah sakit itu sendiri, sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut. Guna mencapai keberhasilan tersebut diperlukan adanya peningkatan kinerja. Hasil kerja karyawan dari segi kualitas hingga kuantitas berdasarkan standar kerja dapat dipengaruhi faktor individual yang terlahir dari dirinya sendiri maupun dari faktor organisasi yang meliputi sumber daya, kepemimpinan penghargaan, struktur, dan job design (Mangkunegara, 2007).

Kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Menurut *World Health Organization*, terdapat 6

dimensi yang menjadi indikator kualitas pelayanan kesehatan yaitu *Effective, Efficient, Accessible, Patient-centred, Equitable, Safe* (WHO, 2006).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja/ hasil produk yang dipikirkan terhadap hasil atau kinerja yang diharapkan. Dari pengertian diatas produk yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan yang didapatkan oleh pasien. Lalu kepuasan pasien tersebut dimaksud sebagai perasaan senang ataupun kecewa yang dirasakan oleh pasien setelah menerima pelayanan kesehatan tersebut. Apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapannya atau malah tidak terpenuhi. Jika pasien tersebut merasa puas dan harapannya terpenuhi maka pasien tersebut akan memiliki loyalitas untuk kembali menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit tersebut dan sebaliknya jika pelayanan yang ia dapat tidak memuaskan maka hal tersebut akan memicu pasien memilih untuk tidak kembali dan memilih rumah sakit lainnya (Kotler, 2009).

Kepuasan pasien sebagai pengguna pelayanan tak hanya sebatas kesembuhannya dari sebuah penyakit secara fisik, namun juga berkaitan dengan sikap dari pemberi layanan, sarana dan prasarana yang tersedia juga memadai dan dapat digunakan serta lingkungan yang nyaman. Kepuasan yang dirasakan pasien dimulai sejak pasien datang hingga pasien meninggalkan rumah sakit. Rasa puas akan muncul dalam diri pasien ketika ia puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, sikap petugas yang bersahabat saat memberikan penjelasan maupun pelayanan (Anjaryani, 2009).

Kesadaran masyarakat akan kesehatan yang kian meningkat menciptakan adanya tuntutan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan dan guna menjaga kualitas pelayanan tersebut perlu dilakukan evaluasi dalam setiap hal yang menyangkut kinerja rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit dapat ditinjau dari beberapa aspek seperti aspek klinis yaitu pelayanan dokter, perawat serta medis lainnya, aspek efisiensi dan efektifitas pelayanan, keselamatan serta kepuasan pasien. Untuk mengukur kualitas dari mutu pelayanan rumah sakit terutama dalam pelayanan rawat inap terdapat beberapa indikator dan diantaranya adalah *Bed Occupation Rate* (Sudra, 2010).

Bed Occupation Rate (BOR) seringkali digunakan untuk mengukur kualitas mutu pelayanan di rumah sakit. *Bed Occupation Rate* (BOR) merupakan frekuensi penggunaan tempat tidur yang tersedia dalam suatu periode tertentu. Semakin tinggi nilai BOR berarti semakin banyak juga pasien yang menggunakan fasilitas rawat inap di sebuah rumah sakit (Hatta, 2013).

Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan adalah salah satu rumah sakit yang secara khusus melakukan pelayanan kesehatan mata bagi seluruh masyarakat Provinsi Sumatera Selatan. Rumah sakit ini telah terakreditasi dan tergolong dalam rumah sakit tipe B (Data Sekunder, 2017).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Profil Kesehatan Kota Palembang nilai *Bed Occupational Rate* milik Rumah Sakit Khusus Mata di tahun 2015 mencapai 56,71 % selanjutnya ditahun 2016 mencapai 51 % dan ditahun 2017 turun menjadi 42 %. Hasil penelitian Idris (2013) mengenai BOR menunjukkan bahwa semakin rendah BOR menunjukkan bahwa mutu pelayanan di rumah sakit menurun (Juwita, Marlinae, & Rahman, 2017). Dalam Kamus Indikator Kinerja Rumah Sakit tahun 2017, nilai ideal untuk BOR adalah antara 70% - 80%.

Melihat terjadinya penurunan angka BOR di Rumah Sakit Mata Provinsi Sumatera Selatan maka diindikasikan adanya penurunan kualitas yang memicu turunnya kepuasan pasien sehingga pasien tidak kembali melakukan pelayanan kesehatan mata di rumah sakit ini. Dengan menganalisis tingkat kepentingan/harapan (*importance*) dan kinerja (*performance*) pelayanan rumah sakit sehingga dapat diketahui kesenjangan antara apa yang diharapkan dan apa yang didapatkan oleh pasien sehingga manajemen bisa merencanakan apa yang perlu dilakukan agar kepuasan pasien dapat terpenuhi (Mastur, 2016). Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan” dengan metode *Importance Performance Analysis* agar dapat diketahui faktor apa saja yang memerlukan perbaikan guna memperbaiki kinerja perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan data yang diperoleh dari Profil Kesehatan Kota Palembang nilai *Bed Occupational Rate* milik Rumah Sakit Khusus Mata selama 3 tahun terakhir belum mencapai nilai ideal BOR dan mengalami penurunan angka (Dinas Kesehatan, 2017). Di tahun 2015, nilai BOR nya mencapai 56,71 % selanjutnya ditahun 2016 mencapai 51 % dan ditahun 2017 turun menjadi 42 %. Hasil penelitian Idris (2013) mengenai BOR menunjukkan bahwa semakin rendah BOR menunjukkan bahwa mutu pelayanan di rumah sakit menurun (Juwita, Marlinae, & Rahman, 2017). Dalam Kamus Indikator Kinerja Rumah Sakit tahun 2017, nilai ideal untuk BOR adalah antara 70% - 80%.

Dalam penelitian Andriani (2017) dinyatakan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut membuat penulis melakukan analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Khusus Mata milik provinsi Sumatera Selatan tersebut.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Khusus Mata milik provinsi Sumatera Selatan

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, hingga lama hari rawat.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu *Effective, Efficient, Accessible, Patient-centred, Equitable, Safe* menggunakan metode *SERVQUAL*.
3. Memetakan atribut jasa seluruh dimensi ke dalam diagram kartesius dan mengetahui atribut jasa prioritas utama atau kuadran A melalui metode *Importance Performance Analyses*.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan

Hasil penelitian ini sangat bermanfaat bagi Rumah Sakit Khusus Mata milik provinsi Sumatera Selatan, khususnya dalam pelayanan rawat inap sebagai bahan evaluasi kerja dan penyusunan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

1. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya
2. Menambah bahan kepustakaan dan memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu kesehatan masyarakat lainnya

1.4.3 Manfaat Bagi Mahasiswa

1. Mengaplikasikan teori yang selama ini didapatkan di bangku perkuliahan.
2. Menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman belajar, terutama dalam kegiatan penelitian.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lingkup Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Khusus Mata milik provinsi Sumatera Selatan, Jl. Kolonel H. Burlan No.Km.5,5, Suka Bangun, Sukarami, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

1.5.2 Lingkup Waktu

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Mei 2019

1.5.3 Lingkup Materi

Lingkup materi dalam penelitian ini adalah hal yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien dengan studi literatur *Important Performance Analysis Model*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. 2004. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. (Edisi Kedua), Universitas Indonesia (UI Press). Jakarta.
- Andriani, A. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance*.
- Anjaryani, W. 2009. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo, Semarang. Universitas Diponegoro.
- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Bina Rupa Aksara. Jakarta.
- B. Cahyono, J. 2008. *Membangun Budaya Keselamatan Pasien dalam Praktik Kedokteran*. Penerbit Kanisius: Yogyakarta.
- Budiarto, E. 2004. *Metodologi Penelitian Kedokteran*. Jakarta : EGC
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- Depkes RI. Pengembangan Program Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar. Jakarta : Departemen Kesehatan RI; 1998
- Dinas Kesehatan Kabupaten Wonogiri, 2009, Rencana induk Wonogiri sehat 2010, Wonogiri : Dinas Kesehatan Kabupaten Wonogiri.
- Djunaidi, M., Setiawan, E., dan Haryanto, T., 2006, Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol.4.
- Frampton, S, et all. *Patient Centered Care Improvement Guide*. Inc. and Picker Institute. 2008
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hafizurrachman. (2004). Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan. *Majalah Kedokteran Indonesia*. Volume 54. nomor 7

- Hafizurrachman. 2009. Sumber Daya Manusia Rumah Sakit di Q-Hospital. *Majalah Kedokteran Indonesia* 2009; 59(8): 343-347.
- Hardono. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pasien RawatInap Dalam Menggunakan JASA. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 72-89.
- Hatta, G. 2013. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. UI Press: Jakarta.
- Idris, H. A. P., et al. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Berkala Administrasi Bisnis*. 2013
- Iga Trimurthi. 2008. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Miant Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang, Universitas Diponegoro.
- Imbalo, S, P. 2015. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Ima. R, Nissa, 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Abc Kota Bandung Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*. Universitas Widyatama: Bandung.
- Isgiyanto, 2009, *Teknik Pengambilan Sampel pada Penelitian Non Eksperimental*. Mitra Cendikia Press. Jogjakarta.
- Jacobalis. 2000. Kumpulan Tulisan Tentang Rumah Sakit di Indonesia dalamDinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional. Yayasan Penerbit IDI. Jakarta.
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang . *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 49-56.
- Kaporina, A., Setyawan, M. H., & Novitasari, A. 2013. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang . Prosiding Konferensi Nasional Ppni Jawa Tengah 2013, 247-252
- Karyati dan Berdi, S. 2006. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi Dengan Minat

- Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan agung Semarang. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*.
- Kotler, P. & Keller, K. L. 2007. *Manajemen Pemasaran*, (Edisi ke-12), (Jilid 1), PT Macanan Jaya Cemerlang, Jakarta.
- Mamik (2010). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Prins Media: Surabaya.
- Mangkunegara, A. Anwar Prabu. 2007 . *Evaluasi Kinerja SDM*, Refika Aditama. Bandung.
- Mastur, M.,I. & Matahari,M. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit Dengan Metoda Importance Performance Analysis Dan Potential Gain In Customer Value Index. *Jurnal Teknoin*. Vol 22, No 4.
- Muninjaya, 2011. *Manajemen kesehatan Edisi 2*. Buku Kedokteran. EGC. Jakarta.
- Najmah (2011). *Managemen & Analisa Data Kesehatan Kombinasi Teori Dan Aplikasi SPSS*. Nuha Medika: Yogyakarta.
- Nugroho J. Setiadi. 2013. *Perilaku Konsumen* (edisi revisi). Kencana Perdana Media Grup: Jakarta.
- Nursalam. 2013. *Manajemen Keperawatan*. Rineka Cipta. Jakarta. Notoatmodjo, S. 2003. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta. 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. Naskah Publikasi Unsrat, 2(2), 1-7
- Parasuraman A., Zeithaml, V.A and Berry L.L. 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64, pp. 12-40.
- Pertiwi, A. 2006. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Pohan, IS. 2012, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar- Dasar Pengertian dan Penerapan*, EGC, Jakarta.

- Pratiwi, Kartika Gita. dkk. 2014. Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Andini di Pekan Baru, Vol. 1 No. 2 hal. 2
- Pratondo, 2008, Pengaruh Sistem Pembiayaan Kesehatan Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kabupaten Sragen.
- Puspitasari, Mei Gwati dan Edris, Mochamad. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati. Jurnal ISSN : 14411-1799. Analisis Manajemen.
- Ratminto. Atik S.W. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Revans. 1986. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Balai Buku Indonesia.
- Ruslan, Rosady, S.H., M.M. 2012. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi; Konsep dan aplikasi*. Raja Grafindo Persada: Jakarta .
- Sabarguna, B. S. 2004. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY
- Setya, Heksama. 2013. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. Universitas Airlangga: Surabaya.
- Sudra, Rano Indradi. *Statistik Rumah Sakit – Dari Sensus Pasien & Grafik Barber Jhonson Hingga Statistik Kematian & Otopsi*. Graha Ilmu : Yogyakarta. 2010
- Sulistyo, P. B. 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten. Surakarta
- Sumarno A. 2014. Pembentukan Karakter Siswa Melalui Program Lima S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) di SMA Negeri 1 Sidoarjo. Jurnal Kajian Moral dan Kewarganegaraan 2014; 3(2): 784-798.
- Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan . *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 9-15.

- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. dan Chandra. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*, 3rd ed. Yogyakarta
- Trimurti, Iga. 2012. Hubungan dimensi mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan kembali Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Universitas Diponegoro.
- Utama, S. 2005. Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*. 09.
- Warsito, B.E & Yanti, R.I. 2013. Hubungan Karakteristik Perawat, Motivasi, dan Supervisi dengan Kualitas Dokumentasi Proses Asuhan Keperawatan. *Jurnal Managemen Keperawatan*. Volume 1, No. 2, November.
- Wiranto, M. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Inap di RSUD lanto dg. Pasewang kabupaten Jeneponto tahun 2013. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- World Health Organization. 2006. *Quality of care : a process for making strategic choices in health systems*. WHO Library Cataloguing-in- Publication Data.
- Yohana, Antin. 2009. Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Spesialis di RSU Sunan Kudus. Universitas Diponegoro. Semarang, Indonesia.
- Yuniarti, Vinna Sri. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Pustaka Setia. Bandung.
- Yusuf, M. 2017. Penerapan Patient Safety Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin. Universitas Syiah Kuala. Banda Aceh.