

**MUTU PELAYANAN DAN ASPEK KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP OBSTETRI KELAS III  
DI DEPARTEMEN OBSTETRI GINEKOLOGI RSUP  
MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG 2013**

**Skripsi**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Kedokteran (S.Ked)**



Oleh :  
**Ichsan Quswain**  
04101001092

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2014**

618.020 f

R. 25079/25635

Ich  
or

2014

**MUTU PELAYANAN DAN ASPEK KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP OBSTETRI KELAS III  
DI DEPARTEMEN OBSTETRI GINEKOLOGI RSUP  
MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG 2013**

**Skripsi**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Kedokteran (S.Ked)



Oleh :  
**Ichsan Quswain**  
04101001092

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2014**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**MUTU PELAYANAN DAN ASPEK KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP OBSTETRI KELAS III  
DI DEPARTEMEN OBSTETRI GINEKOLOGI RSUP  
MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG 2013**

Oleh:  
**ICHSAN QUSWAIN**  
04101001092

**SKRIPSI**

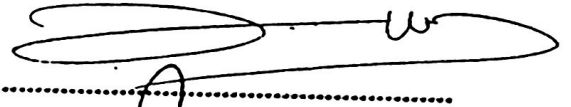
Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Kedokteran

Palembang, 18 Januari 2014

**Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya**

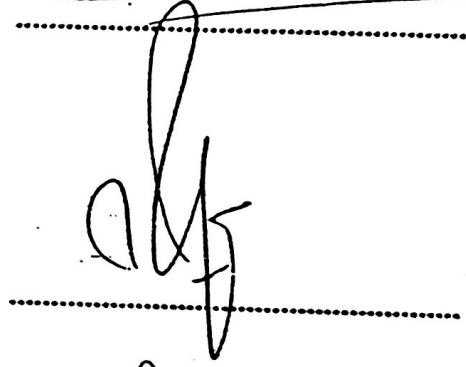
**Pembimbing I**  
**Merangkap penguji I**

dr. Awan Nurtjahyo, Sp. OG (K)  
NIP. 1975 0331 200801 1 004



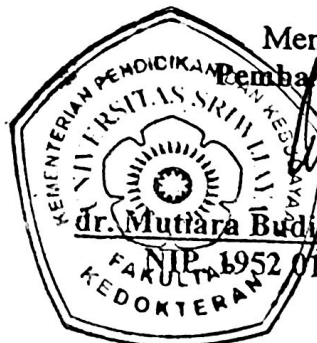
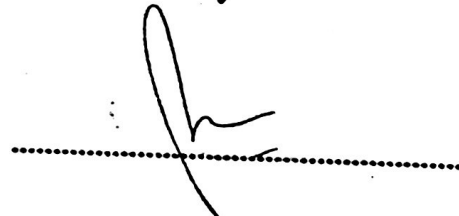
**Pembimbing II**  
**Merangkap penguji II**

dr. Hj. Mariatul Fadilah, MARS  
NIP. 1957 1116 198502 2 002



**Penguji III**

dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS



Mengetahui,  
**Pembantu Dekan I**

dr. Mutiara Budi Azhar, SU, MMedSc  
NIP. 1952 0107 198303 1 001

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, ~~magister dan/atau doktor~~), baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan verbal Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 23 Januari 2014  
Yang membuat pernyataan,

(Ichsan Quswain)

\*Coret yang tidak perlu

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai civitas akademik Universitas Sriwijaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ichsan Quswain  
NIM : 04101001092  
Program Studi : Pendidikan Dokter Umum  
Fakultas : Kedokteran  
JenisKarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya **Hak Bebas Royalti Non eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Mutu Pelayanan dan Aspek Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Inap Obstetri Kelas III di Departemen Obstetri Ginekologi RSUP DR. Mohammad Hoesin Palembang 2013

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini, Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Palembang

Pada tanggal: 23 Januari 2014

Yang Menyatakan,

(Ichsan Quswain)

## ABSTRAK

### MUTU PELAYANAN DAN ASPEK KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP OBSTETRI KELAS III DI DEPARTEMEN OBSTETRI GINEKOLOGI RSUP MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG 2013

(*Ichsan Quswain*, Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya 2010, 64 halaman)

**Latar Belakang:** Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan dituntut untuk selalu bisa memberikan pelayanan yang bermutu, berkualitas, dan memuaskan para pengguna atau konsumen. Pelayanan pada instalasi rawat inap merupakan salah satu indikator citra rumah sakit. Salah satu jenis instalasi rawat inap adalah instalasi rawat inap kelas III departemen Obstetri Ginekologi. Penelitian ini perlu dilakukan guna perbaikan dan peningkatan dari mutu pelayanan di instalasi tersebut sehingga bisa memberikan kontribusi yang bermanfaat yang bisa diambil dari penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan dan aspek kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi rawat inap Obstetri kelas III di departemen Obstetri Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang berdasarkan lima dimensi mutu yang ada yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data primer yang didapatkan dari penelitian ini didapatkan dari metode wawancara mendalam dan observasional.

**Hasil Penelitian:** Dari hasil penelitian didapatkan data bahwa mutu pelayanan mutu pelayanan instalasi rawat inap Obstetri kelas III di departemen Obstetri Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang tersebut dikategorikan baik yakni 80,22 %. Hal tersebut dapat dilihat dari terpenuhinya beberapa poin standar yang terpenuhi berdasarkan standar keputusan menteri rumah sakit. Kategori baik tersebut berbanding lurus dengan pernyataan beberapa pasien yang menjadi informan yang menyatakan kepuasan mereka terpenuhi saat merasakan mutu pelayanan disini.

**Kesimpulan:** Mutu pelayanan pelayanan instalasi rawat inap Obstetri kelas III di departemen Obstetri Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang sudah baik dan bisa memenuhi kepuasan pasien.

**Kata kunci:** mutu pelayanan, aspek kepuasan, instalasi rawat inap kelas III

## ABSTRACT

### SERVICES QUALITY AND PATIENT SATISFACTION ASPECTS TOWARDS THIRDS CLASS OBSTETRICS INPATIENT INSTALLATION SERVICES IN OBSTETRICS GINECOLOGY DEPARTEMENT OF DR. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG 2013

(*Ichsan Quswain*, Faculty of Medicine Sriwijaya University 2010, 64 Pages)

**Background:** Hospital as health care provider required to always be able to provide quality service and can make a satisfaction to all of the consuments. The services of inpatient installation is the one of indicator to know how is the hospital image. One of inpatient installation is the thirds class Obstetrics inpatient installation in Obstetrics Ginecology departement of Dr. Mohammad Hoesin Palembang. The research was conducted to enhance and improve the quality of that installation so that can giving many important contribution from this research. The research is to determine the quality of service and satisfaction aspects of thirds class Obstetrics inpatient installation in Obstetrics Ginecology departement of Dr. Mohammad Hoesin Palembang based on five dimensions of quality which are tangibility, reliability, reponsiveness, assurance, and emphyaty.

**Method:** This research is a descritive observational research with qualitative approach. The primary data of this research obtained from in depth interviews and observational techniques.

**Results:** The result of this research shows that the quality of thirds class Obstetrics inpatient installation in Obstetrics Ginecology departement of Dr. Mohammad Hoesin Palembang is categorized as good with a percentage of 80,22%. It is because that installation can get many good points of hospital standar based on Kepmenkes. The good category of that is directly proportional with all of the informant's statements who said they all getting satisfaction when used services quality there.

**Conclusions:** Service quality of thirds class Obstetrics inpatient installation in Obstetrics Ginecology departement of Dr. Mohammad Hoesin Palembang is categorized as good and can make a satisfaction to all of the patient.

**Keywords:** quality of services, satisfaction aspects, thirds class inpatient installation

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas segala rahmat-Nya lah penulis diberikan kesehatan dan kekuatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Mutu Pelayanan dan Aspek Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Inap Obstetri Kelas III di Departemen Obstetri Ginekologi RSUP DR. Mohammad Hoesin Palembang 2013” guna melengkapai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Kedokteran (S.Ked).

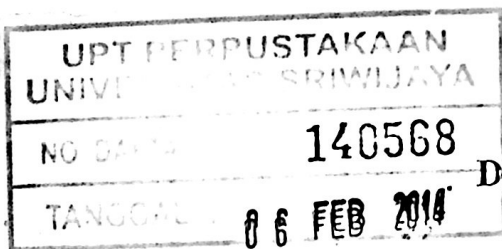
Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada **dr. Awan Nurtjahyo, Sp.OG (K)** selaku pembimbing substansi dan juga kepada **dr. Hj. Mariatul Fadilah, MARS** selaku pembimbing metodologi penelitian. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih sebanyak-banyaknya kepada **dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS** selaku penguji yang telah ikut membantu dan membimbing dalam proses pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga kepada kedua orang tua ku dan kepada semua pihak yang turut membantu dalam proses pembuatan skripsi ini.

Penulis turut menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan dapat digunakan sebaik mungkin.

Palembang, 23 Januari 2014

Penulis





DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... i  
LEMBAR PENGESAHAN..... ii  
SURAT PERNYATAAN..... iii  
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI..... iv  
ABSTRAK..... v  
ABSTRACT..... vi  
KATA PENGANTAR..... vii  
DAFTAR ISI..... viii  
DAFTAR TABEL..... x  
DAFTAR LAMPIRAN..... xii

**BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang ..... 1  
1.2 Rumusan Masalah ..... 3  
1.3 Tujuan Penelitian  
    1.3.1 Tujuan Umum..... 3  
    1.3.2 Tujuan Khusus ..... 3  
1.4 Manfaat Penelitian..... 4

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Mutu Pelayanan Kesehatan ..... 5  
    2.1.1 Definisi Mutu..... 5  
    2.1.2 Persepsi Mutu ..... 5  
    2.1.3 Konsep Mutu Dalam Pelayanan Kesehatan..... 7  
    2.1.4 Dimensi Mutu Pelayanan..... 10  
2.2 Kepuasan Masyarakat..... 11  
2.3 Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesien Palembang..... 14  
2.4 Instalasi Rawat Inap Obstetri Ginekologi RSMH Palembang ..... 15  
    2.4.1 Fasilitas dan Pelayanan..... 16  
    2.4.2 Ketenagaan..... 18  
2.5 Kerangka Teori..... 21

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian..... 22  
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian ..... 22  
3.3 Populasi Dan Sampel..... 22  
3.4 Definisi Operasional..... 23  
    3.4.1 Mutu Pelayanan Kesehatan..... 23  
    3.4.2 Kepuasan Masyarakat..... 24  
3.5 Teknik Pengumpulan Data Penelitian..... 25

3.6 Teknik Analisis Dan Pengujian Data .....	26
3.7 Kerangka Operasional .....	27

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Pelaksanaan Penelitian .....	28
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian .....	28
4.2.1 Karakteristik Informan .....	28
4.2.2 Hasil Wawancara Mendalam .....	29
4.2.2.1 Tangible .....	29
4.2.2.2 Reliability .....	33
4.2.2.3 Responsiveness .....	36
4.2.2.4 Assurance .....	39
4.2.2.5 Emphaty .....	41
4.2.3 Hasil Pengamatan Observasi .....	43
4.2.3.1 Pengamatan Aspek Dimensi Mutu Pelayanan .....	44
4.2.3.2 Pengamatan Pelaksanaan Pelayanan Ruang Inap .....	47
4.2.4 Matriks Mutu Pelayanan Rawat Inap Kelas III Obgin RSMH .....	51
4.2.5 Rekapitulasi Mutu Pelayanan Rawat Inap Obgin RSMH .....	56
4.2.6 Kepuasan Masyarakat .....	59

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	62
5.1.1 Umum .....	62
5.1.2 Khusus .....	62
5.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian .....	63

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	65
-----------------------------	----

<b>LAMPIRAN</b> .....	67
-----------------------	----

<b>BIODATA</b> .....	152
----------------------	-----

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Jumlah Pasien Rawat Inap Kebidanan RSMH 2012 .....	17
2.2 Jumlah ketenagaan.....	17
4.1 Karakteristik Informan.....	29
4.2 Hasil Observasi Pelaksanaan Pelayanan Rawat Inap .....	47
4.3 Matriks Mutu Pelayanan.....	51
4.4 Rekapitulasi Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Inap Obstetri Kelas III...	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Wawancara Mendalam.....	67
2. Transkrip Hasil Wawancara Mendalam.....	70
3. Hasil Observasi .....	102
4. Standar Sarana Instalasi Ruang Inap Kelas III .....	111
5. Jadwal Pelayanan Instalasi Ruang Inap Obstetri Kelas III .....	113
6. Administrasi Pelayanan Instalasi Ruang Inap Obstetri Kelas III .....	114
7. Pedoman Keramahan Petugas.....	115
8. Pedoman Empati Petugas dan Kemudahan Dihubungi .....	116
9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.....	117
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.....	124
11. Jurnal Ilmu Komunikasi Dalam Pelayanan Jasa.....	131
12. Contoh Lembar Informed Consent Informan .....	134
13. Surat Izin Penelitian Fakultas Kedokteran.....	135
14. Surat Izin Penelitian Diklit .....	136
15. Surat Selesai Penelitian.....	137
16. Sertifikat Persetujuan Etik .....	138
17. Lembar Konsultasi Skripsi.....	139
18. Artikel Penelitian .....	141

# BAB I

## PENDAHULUAN



### 1.1. Latar Belakang

Mutu adalah suatu totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa, yang di dalamnya terkandung sekaligus pengertian rasa aman atau pemenuhan kebutuhan kepuasan para pengguna (Azwar, 2010). Mutu dalam pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk kepada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas dalam diri setiap pasien dimana apabila makin sempurna kepuasan tersebut maka makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Azwar, 2010).

Di dalam pasal 32 undang-undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang perumahasakitan telah jelas disebutkan bahwa beberapa hak pasien antara lain mendapatkan pelayanan medis yang bermutu, efektif dan efisien yang berdasarkan pada standar pelayanan mutu kesehatan. Tentu saja salah satu yang dapat menilai baik buruknya pelayanan kesehatan tersebut adalah pasien itu sendiri, mereka pasti yang akan merasakan puas atau tidaknya mutu suatu pelayanan yang telah diberikan.

Salah satu bentuk dari pelayan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Undang-undang RI no 44, 2009). Pelayanan pada unit rawat inap merupakan salah satu pelayanan yang terpenting yang dapat menunjukkan kualitas dan citra dari sebuah rumah sakit sehingga baik tidaknya mutu unit rawat inap ini secara tidak langsung dapat dilihat dari aspek kepuasan pasien.

Unit rawat inap yang merupakan salah satu dari unit pelayanan rumah sakit yang ditinjau dari cara pelayanan yang diselenggarakan, dimana pelayanan tersebut perlu dilakukan evaluasi secara periodik, dimana evaluasi itu harus lebih ditekankan pada aspek mutu pelayanan dan

kepuasan pasien. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang populer untuk dijadikan acuan adalah model *ServQual (Service Quality)* yang terdiri dari lima dimensi, yakni *tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy* (Supranto. 1997). Ke lima dimensi yang menjadi acuan suatu mutu pelayanan tersebut diharapkan bisa menjadi suatu acuan untuk melakukan peningkatan mutu pelayanan agar kepuasan pasien dapat tercapai dan hak-hak yang harus diberikan kepada pasien pun terlaksana dengan baik (Undang-undang RI no 44, 2009).

Instalasi Rawat Inap Kelas III Departemen Obstetri dan Ginekologi merupakan salah satu instalasi yang melayani pasien rawat inap khususnya untuk pasien yang telah melakukan persalinan dan pasien dengan berbagai penyakit kandungan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Dengan adanya evaluasi mutu pelayanan diharapkan dapat menjadi masukan untuk melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan yang telah ada.

Untuk memahami kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang mereka dapat, Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang harus melakukan analisa mengenai mutu yang telah mereka berikan tersebut. Sebagaimana yang kita tahu bahwa RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang adalah salah satu rumah sakit yang terbesar di Sumatera Selatan, rumah sakit inilah yang menjadi tempat rujukan utama dari berbagai rumah sakit dan pelayanan kesehatan lainnya di Sumatera Selatan. Oleh karena itu, rumah sakit ini pula harus berusaha keras dalam melayani masyarakat dengan meningkatkan mutu pelayanan yang disediakan. Penelitian tentang “ Mutu Pelayanan dan Aspek Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Inap Obstetri Kelas III di Departemen Obstetri Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang 2013” perlu dilakukan untuk mengetahui mutu pelayanan dan dapat digunakan sebagai perbaikan maupun peningkatan mutu pelayanan untuk kedepannya.

## 1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana mutu pelayanan Instalasi Rawat Inap Kelas III di Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang tahun 2013 ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Instalasi Rawat Inap Kelas III di Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang tahun 2013 ?

## 1.3. Tujuan Penelitian

### 1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui berbagai informasi tentang mutu pelayanan Instalasi Rawat Inap Kelas III di Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang tahun 2013.

### 1.3.2. Tujuan Khusus

#### 1.3.2.1. Mutu Pelayanan

1. Mengidentifikasi aspek *tangible* yang meliputi fasilitas sarana dan prasarana instalasi, kenyamanan dan kebersihan ruangan serta penampilan tenaga medis dan non medis di instalasi rawat inap Obstetri kelas III Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang tahun 2013.
2. Mengidentifikasi aspek *reliability* yang meliputi pelayanan tepat waktu sesuai jadwal yang ada di instalasi rawat inap Obstetri kelas III Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang tahun 2013.
3. Mengidentifikasi aspek *responsiveness* yang meliputi kemampuan petugas medik dan prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat di instalasi rawat inap Obstetri kelas III Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang tahun 2013.
4. Mengidentifikasi aspek *assurance* yang meliputi sifat ramah dan sopan serta sifat yang dapat dipercaya petugas medis dan nonmedis di

instalasi rawat inap Obstetri kelas III Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang tahun 2013.

5. Mengidentifikasi aspek *emphaty* yang meliputi kepedulian dan perhatian para petugas medis dan nonmedis di instalasi rawat inap Obstetri kelas III Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang tahun 2013.

#### **1.3.2.2. Kepuasan Masyarakat**

1. Bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan di instalasi rawat inap Obstetri kelas III Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang tahun 2013.

#### **1.4 .Manfaat Penelitian**

1. Sebagai sumber informasi kepada masyarakat mengenai mutu pelayanan instalasi rawat inap kelas III Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang sehingga bisa menjadikan pertimbangan masyarakat untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut.
2. Sebagai bahan evaluasi yang baik agar instalasi rawat inap kelas III Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang dapat meningkatkan mutu yang telah ada.
3. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya terutama penelitian-penelitian mengenai mutu pelayanan kesehatan.



## Daftar Pustaka

- Aritonang, L.R. 2005. Kepuasan Pelanggan ( Pengukuran Dan Penganalisisan Dengan SPSS). PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, Indonesia.
- Astuti, H.J. 2007. Analisis Kepuasan Konsumen ( SERVQUAL model dan Important Perfomance Analysis Model). Jurnal Universitas Muhammadiyah Purwokerto. 7(01) :1-20.
- Azwar, A. 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan. Binarupa Aksara Publisher, Tangerang, Indonesia, hal. 55-58.
- Fitrianti, R. Dan P. Rahmayanti. 2011. Kepastian Layanan Menjadi Prioritas Kebutuhan Pasien Pada Rumah Sakit Pemerintah Provinsi Bengkulu. Jurnal Managemen Pelayanan Kesehatan. 14 (3) : 144-158.
- Hermanto, D. 2010. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD DR. Soemarno Sostroatmojo Bulungan Kalimantan Timur. Tesis Universitas Diponegoro Semarang.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1204/Menkes/SK/X/2004 Tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, Jakarta hal 3-50.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004/ Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah, Jakarta hal 7-8.

- Marsuli, A. Ghufron, dan A. Utarini. 2005. Mutu Pelayanan Pasien Peserta Askes Dan Umum Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 8 (01) : 19-22.
- Nurmawati. 2010. Mutu Pelayanan Kebidanan. CV. Trans Info Media, Jakarta, Indonesia, hal 1-3.
- Pohan, I.S. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. EGC, Jakarta, Indonesia.
- Rakhmad, J. dan A. Farouq. 2008. Komunikasi Dalam Pelayanan Jasa. Makalah Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang. 2010. (<http://bandiklat.sumselprov.go.id/newrsmh/sejarah-rsmh>)
- Supranto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar . Rineka Cipta, Jakarta, Indonesia, hal 10-21.
- Suryawati, C. 2004. Kepuasan Pasien Rumah Sakit Dalam Tinjauan Teoritis Dan Penerapannya Dalam Penelitian. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 7 (04) : 189-194..
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, Tentang Rumah Sakit.