

PERANAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENDUKUNG KEPUASAN PASIEN

Rasinah, Diah Astutiningrum, Siti Mastuti

Program Studi Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Gombong

Informasi Artikel

Submit:
19/04/2022
Revisi:
21/06/2022
Accepted:
27/06/2022

Kata kunci:
kepuasan pasien,
kualitas
pelayanan,
rumah sakit.

Abstrak

Setiap rumah sakit berusaha untuk menyajikan pelayanan semaksimal untuk mewujudkan kepuasan pasien. Namun demikian, masih ada kesan pada masyarakat bahwa rumah sakit swasta umumnya menyajikan pelayanan yang lebih berkualitas dan memuaskan dibandingkan rumah sakit pemerintah. Kualitas pelayanan berperan penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pasien di rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pasien di RSUD Kebumen dan RS PKU Muhammadiyah Gombong, serta menganalisis ada tidaknya perbedaan kepuasan pasien pada kedua rumah sakit tersebut. Penelitian ini menggunakan metode survai. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Kebumen dan RS PKU Muhammadiyah Gombong pada bulan Januari 2022, dengan sampel sebanyak 120 orang. Pengambilan sampel menggunakan metode proportionated random sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan Importance-Performance Analysis dan uji beda (t-test). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan kesehatan yang disajikan oleh RSUD Kebumen dan RS PKU Muhammadiyah Gombong belum dapat mewujudkan kepuasan pasien. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai kesesuaian antara harapan dengan kinerja yang menunjukkan angka di bawah 1 (satu), yaitu 0,93 pada RS PKU Muhammadiyah Gombong dan 0,92 pada RSUD Kebumen. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis pertama ditolak. 2) Tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kebumen dan RS PKU Muhammadiyah Gombong. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-test sebesar 1,029 yang lebih rendah daripada nilai t-tabel dengan $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan n-k yang menunjukkan angka sebesar 1,6730. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis kedua ditolak.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit mempunyai peranan penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan haruslah dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Peran rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kuratif, rehabilitatif, promotif dan preventif, menempati peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan, maka

berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit.

Kepuasan pasien memiliki arti sangat penting bagi rumah sakit. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit (Supriyanto dan Ernawaty, 2010).

* Corresponding Author. Tel: 082138305123
E-mail: gelis.bergas@gmail.com

Dalam sejumlah riset terdahulu masih sering dijumpai ketidakpuasan pasien terhadap layanan jasa kesehatan. Penelitian Gunawan dan Narsih (Alwy, 2018) tentang kepuasan pasien di RSUD Luwuk menunjukkan 74,8% tingkat kepuasan belum sesuai harapan. Temuan penelitian Shan, *et al.* (2016), sekitar 24% responden tidak puas dengan rawat inap di rumah sakit. Hasil penelitian Nahla (2017) menunjukkan 69% puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini mengkaji komparasi kepuasan pasien pada dua rumah sakit dengan menggunakan *Importance Perfomance Analysis* (IPA). Menurut Kusuma (2018) *Importance Perfomance Analysis* merupakan penghitungan skor keadaan dan harapan pelayanan menurut pasien. Kesesuaian antara harapan dan kenyataan sangat menentukan tingkat pengalaman pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Importance Perfomance Analysis dalam penelitian ini digunakan untuk mengkaji lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, untuk

mengukur tingkat kepuasan pasien pada dua rumah sakit, yaitu RSUD Kebumen dan RS PKU Muhammadiyah Gombong.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode survai. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Kebumen dan RS PKU Muhammadiyah Gombong pada bulan Januari 2022, dengan sampel sebanyak 120 orang. Pengambilan sampel menggunakan metode *proportionated random sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, waancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan *Importance-Performance Analysis* dan uji beda (*t-test*).

HASIL

1. Analisis Kesesuaian antara Harapan dan Kinerja Kualitas Pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Gombong

Tingkat kesesuaian antara atribut harapan dan kinerja pelayanan RS PKU Muhammadiyah Gombong tersaji pada Tabel 4.8 sebagai berikut :

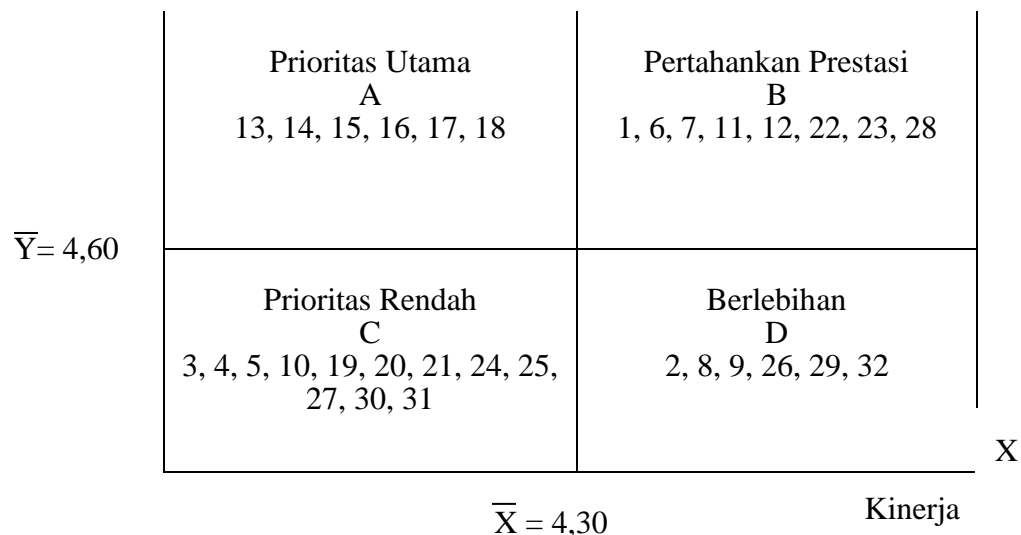
Tabel 4.8 Tingkat Kesesuaian Atribut Kinerja dan Harapan pada RS PKU Muhammadiyah Gombong

| No Item | Total Bobot Skor Atribut Harapan | Total Bobot Skor Atribut Kinerja | Tingkat Kesesuaian (%) |
|---------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) = (3) : (2) |
| 1 | 291 | 263 | 0.90 |
| 2 | 276 | 259 | 0.94 |
| 3 | 274 | 253 | 0.92 |
| 4 | 258 | 251 | 0.97 |
| 5 | 262 | 253 | 0.97 |
| 6 | 283 | 261 | 0.92 |
| 7 | 283 | 261 | 0.92 |
| 8 | 268 | 260 | 0.97 |
| 9 | 263 | 263 | 1.00 |
| 10 | 260 | 243 | 0.93 |
| 11 | 285 | 261 | 0.92 |
| 12 | 285 | 259 | 0.91 |

| | | | |
|--------|------|------|------|
| 13 | 285 | 258 | 0.91 |
| 14 | 283 | 257 | 0.91 |
| 15 | 282 | 256 | 0.91 |
| 16 | 287 | 254 | 0.89 |
| 17 | 276 | 255 | 0.92 |
| 18 | 282 | 257 | 0.91 |
| 19 | 276 | 258 | 0.93 |
| 20 | 274 | 257 | 0.94 |
| 21 | 275 | 255 | 0.93 |
| 22 | 291 | 265 | 0.91 |
| 23 | 288 | 263 | 0.91 |
| 24 | 274 | 254 | 0.93 |
| 25 | 267 | 260 | 0.97 |
| 26 | 273 | 264 | 0.97 |
| 27 | 268 | 257 | 0.96 |
| 28 | 277 | 262 | 0.95 |
| 29 | 276 | 261 | 0.95 |
| 30 | 270 | 257 | 0.95 |
| 31 | 263 | 256 | 0.97 |
| 32 | 275 | 262 | 0.95 |
| Jumlah | 8830 | 8247 | 0.93 |

Berdasarkan data pada Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai setiap item dalam atribut kinerja hampir seluruhnya lebih kecil/rendah dibandingkan dengan nilai setiap item dalam atribut harapan. Hal ini berarti responden kurang merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang disajikan oleh RS PKU Muhammadiyah Gombong.

Berdasarkan distribusi jawaban responden selanjutnya disusun diagram Kartesius. Sebelum menyusun diagram tersebut terlebih dahulu disajikan data nilai rata-rata dari masing-masing item dalam atribut harapan dan kinerja guna mengetahui posisinya pada kuadran dalam diagram Kartesius.



Gambar 4.1 Diagram Kartesius RS PKU Muhammadiyah Gombong

2. Analisis Kesesuaian antara Harapan dan Kinerja Kualitas Pelayanan di RSUD Kebumen

Tingkat kesesuaian antara atribut harapan dan kinerja pelayanan RSUD Kebumen tersaji pada Tabel 4.12 sebagai berikut :

Tabel 4.12 Tingkat Kesesuaian Atribut Kinerja dan Harapan pada RSUD Kebumen

| No Item | Total Bobot Skor Atribut Harapan | Total Bobot Skor Atribut Kinerja | Tingkat Kesesuaian (%) |
|---------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) = (3): (2) |
| 1 | 280 | 249 | 0.89 |
| 2 | 270 | 244 | 0.90 |
| 3 | 274 | 250 | 0.91 |
| 4 | 249 | 239 | 0.96 |
| 5 | 252 | 239 | 0.95 |
| 6 | 283 | 245 | 0.87 |
| 7 | 282 | 248 | 0.88 |
| 8 | 266 | 257 | 0.97 |
| 9 | 250 | 253 | 1.01 |
| 10 | 250 | 237 | 0.95 |
| 11 | 287 | 254 | 0.89 |
| 12 | 286 | 253 | 0.88 |
| 13 | 287 | 258 | 0.90 |
| 14 | 282 | 252 | 0.89 |
| 15 | 285 | 261 | 0.92 |
| 16 | 280 | 253 | 0.90 |
| 17 | 277 | 250 | 0.90 |
| 18 | 276 | 257 | 0.93 |
| 19 | 274 | 257 | 0.94 |
| 20 | 276 | 258 | 0.93 |
| 21 | 275 | 248 | 0.90 |
| 22 | 289 | 273 | 0.94 |
| 23 | 281 | 264 | 0.94 |
| 24 | 266 | 247 | 0.93 |
| 25 | 263 | 252 | 0.96 |
| 26 | 275 | 251 | 0.91 |
| 27 | 262 | 247 | 0.94 |
| 28 | 278 | 254 | 0.91 |
| 29 | 276 | 252 | 0.91 |
| 30 | 267 | 250 | 0.94 |
| 31 | 249 | 244 | 0.98 |
| 32 | 274 | 256 | 0.93 |
| Jumlah | 8721 | 8052 | 0.92 |

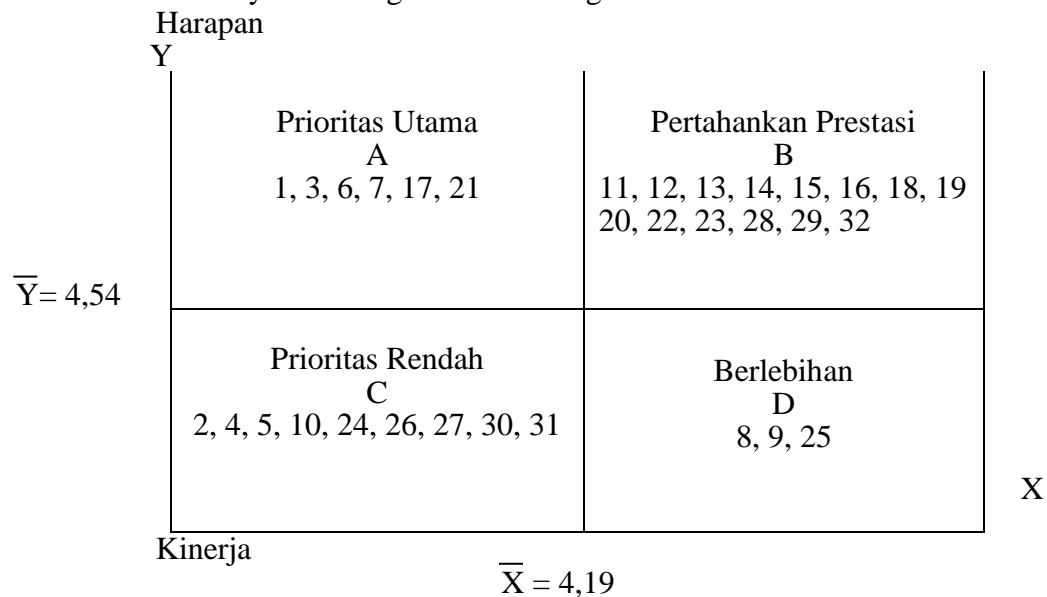
Dari data pada Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa nilai setiap item dalam atribut kinerja hampir seluruhnya lebih

kecil/rendah dibandingkan dengan nilai setiap item dalam atribut harapan. Hal ini berarti responden kurang merasakan

kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang disajikan oleh RSUD Kebumen.

Berdasarkan distribusi jawaban responden selanjutnya disusun diagram Kartesius. Sebelum menyusun diagram

tersebut terlebih dahulu disajikan data nilai rata-rata dari masing-masing item dalam atribut harapan dan kinerja guna mengetahui posisinya pada kuadran dalam diagram Kartesius.



Gambar 4.2 Diagram Kartesius Hasil Penelitian RSUD Kebumen

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah: “H1: Pasien rawat inap di RSUD Kebumen dan RS PKU Muhammadiyah Gombong merasa puas dengan pelayanan yang diterima”. Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan *Importance-Performance Analysis*.

Hasil analisis data menunjukkan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan terhadap kualitas pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Gombong sebesar 0,93 sedangkan di RSUD Kebumen sebesar 0,92. Kedua hasil tersebut di bawah 1 (satu), sebagai batasan minimal terwujudnya kepuasan pasien. Jadi, baik RSUD Kebumen dan RS PKU Muhammadiyah Gombong belum mampu menyajikan pelayanan yang memuaskan pasien. Berdasarkan hasil tersebut hipotesis pertama ditolak.

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah: “H2: Ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kebumen dan RS PKU Muhammadiyah Gombong”. Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan uji beda rata-rata (*t-test*). Berdasarkan hasil analisis statistik diperoleh nilai t_{hitung} atau *t-test* sebesar 1,029 dan *p-value* sebesar, 0,308. Nilai *t-test* tersebut lebih rendah daripada nilai *t-tabel* dengan keyakinan 95 persen ($\alpha = 0,05$) dan derajat kebebasan $n-k$ atau $(60-5 = 55)$ yang menunjukkan angka sebesar 1,6730. Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, yang berarti tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kebumen dan RS PKU Muhammadiyah Gombong. Berdasarkan hasil tersebut hipotesis kedua ditolak.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan kondisi yang harus dapat diwujudkan oleh setiap institusi jasa, tak terkecuali rumah sakit sebagai institusi jasa kesehatan. Kepuasan pasien di rumah sakit dapat terwujud apabila ada kesesuaian antara harapan tentang pelayanan dengan kinerja yang dirasakan pasien setelah mendapatkan pelayanan.

Pohan (Gustini, 2010) menyatakan, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan sensitif terhadap persepsi kualitas oleh pengguna. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas terkait pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai.

Pascoe (dalam Suryawati, dkk, 2008) mendefinisikan kepuasan pasien dari dua sisi yang berbeda (*contrast model*). Pasien memasuki rumah sakit dengan serangkaian harapan dan keinginan. Bila kenyataan pengalaman selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit lebih baik daripada yang diharapkannya maka mereka akan puas, sebaliknya bila pengalaman selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit lebih rendah maka yang muncul adalah ketidakpuasan.

Pengujian hipotesis pertama dalam penelitian ini membuktikan bahwa para pasien sama-sama merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang disajikan oleh RS PKU Muhammadiyah Gombong dan RSUD Kebumen. Hal ini mengandung pengertian bahwa RS PKU

Muhammadiyah Gombong dan RSUD Kebumen mampu menyajikan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan harapan pasien, sehingga pasien merasa puas. Hasil tersebut mendukung hasil penelitian terdahulu, seperti penelitian Gunawan dan Narsih (Alwy, 2018), Shan, *et al.* (2016), Nahla (2017).

Temuan hasil penelitian ini dapat menjadi catatan penting bagi RS PKU Muhammadiyah Gombong dan RSUD Kebumen untuk menata kembali pelayanan yang disajikan agar terus dapat meraih kepercayaan konsumen. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan mengingat, kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan suatu rumah sakit. Menurut Solikhah (2008), dalam pasar global hiperkompetitif ini tidak ada satu bisnis pun yang dapat bertahan tanpa adanya pelanggan yang puas. Perusahaan yang gagal memuaskan pelanggan akan menghadapi masalah yang kompleks karena pengaruh *bad word of mouth* (pembicaraan dari mulut ke mulut yang jelek). Oleh karena itu, kepuasan pelanggan sangat penting dan harus dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi. Kepuasan berimplikasi pada perbaikan terus menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar pelanggan tetap puas dan loyal.

Lebih jauh Solikhah (2008) menyatakan bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dilihat dari *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Kepuasan pelanggan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lainnya dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain pendekatan dan perilaku petugas serta mutu informasi yang diterima, prosedur

perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, mutu makanan, pengaturan kunjungan, *outcome* terapi dan perawatan yang diterima. Apabila semua harapan pasien tersebut terpenuhi bisa dipastikan pasien akan loyal terhadap organisasi pelayanan kesehatan (rumah sakit atau Puskesmas). Kunci untuk membentuk pasien loyal adalah fokus pada pasien dengan cara menempatkan para karyawan untuk berhubungan dengan pasien dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan pasien. Kedua aspek dari mutu serta pengertian konsumen menjadi titik tolak pengembangan sistem manajemen dan upaya meningkatkan mutu pelayanan dan upaya meningkatkan mutu pelayanan secara berkesinambungan, serta memberi kepuasan kepada pasien.

Pengujian hipotesis kedua dalam penelitian ini membuktikan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan pasien pada kedua rumah sakit yang diteliti. Ironisnya, para pasien sama-sama merasa tidak puas dengan pelayanan yang disajikan RS PKU Muhammadiyah Gombong dan RSUD Kebumen. Hasil tersebut mendukung hasil penelitian terdahulu, seperti penelitian Pratomo (2010) yang menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan pasien antara pasien internal dan pasien eksternal di RS Sariningsih Bandung.

Tidak adanya perbedaan tingkat kepuasan pada pasien RS PKU Muhammadiyah Gombong dan RSUD Kebumen, bukan semata menunjukkan belum mampunya kedua rumah sakit tersebut untuk mewujudkan pelayanan yang bermutu dan sesuai dengan kebutuhan maupun keinginan pasien, namun juga dapat dikaitkan dengan situasi eksternal, khususnya terjadinya pandemi Covid-19.

Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh coronavirus jenis baru yaitu SARS-CoV-2 dengan tingkat penularan yang sangat tinggi sehingga dalam beberapa bulan telah menyebar hampir di seluruh dunia dan ditetapkan sebagai pandemi global oleh WHO (*World Health Organization*) pada tanggal 11 Maret tahun 2020 (Nurani, dkk, 2021).

Pandemi Covid-19 secara empiris berdampak besar terhadap pelayanan bagi pasien di rumah sakit. Rumah sakit pada umumnya lebih memfokuskan sumberdaya pelayanan untuk menangani pasien Covid-19, sehingga pasien non covid sedikit banyak menjadi terabaikan. Menurut, Nurani, dkk (2021), survei oleh WHO menyatakan bahwa 53% dari 155 negara menunjukkan adanya gangguan pelayanan kesehatan dalam pemeriksaan dan pengobatan selain kasus Covid-19.

RS PKU Muhammadiyah Gombong dan RSUD Kebumen ikut berperan aktif dalam menangani pasien Covid-19. Fokus pelayanan maupun segenap sumberdaya banyak yang tercurah untuk menangani pasien Covid-19, misalnya adanya sejumlah petugas yang khusus menangani menangani pasien Covid-19. Hal ini berakibat pada berkurangnya SDM yang menangani menangani pasien non Covid-19. Selain itu, kebijakan protokol kesehatan sertha *physical distancing* menjadikan proses pelayanan kepada pasien tidak dapat dilakukan secara leluasa. Hal itu sangat ditekankan dengan tujuan untuk memutus mata rantai atau meminimalkan penyebaran virus Covid-19 di antara pasien dan petugas kesehatan. Semua itu pada akhirnya bermuara pada tereduksinya kualitas pelayanan bagi pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan kesehatan yang disajikan oleh RSUD Kebumen dan RS PKU Muhammadiyah Gombong belum dapat mewujudkan kepuasan bagi para pasien. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai kesesuaian antara harapan dengan kinerja yang menunjukkan angka di bawah 1 (satu), yaitu 0,93 pada RS PKU Muhammadiyah Gombong dan 0,92 pada RSUD Kebumen. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis pertama yang menyatakan: “Pasien rawat inap di RSUD Kebumen dan RS PKU Muhammadiyah Gombong merasa puas dengan pelayanan yang diterima”, ditolak.

Tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kebumen dan RS PKU Muhammadiyah Gombong. Hal ini dibuktikan dengan nilai *t-test* sebesar 1,029 yang lebih rendah daripada nilai *t*-tabel dengan $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan *n-k* yang menunjukkan angka sebesar 1,6730. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis kedua yang menyatakan: “Ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kebumen dan RS PKU Muhammadiyah Gombong”, ditolak.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alwy, ST Nurul Aliyah. (2018). “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pemerintah (RSUD Haji Makassar)”. Tesis. Sekolah Pasca-sarjana Universitas Hasanuddin Makassar.
- [2] Arnindiah, Nanda dan Dian Safriantini. (2016).” Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang”. Jurnal Kesehatan. Vol. 11. No. 2. Desember 2018.
- [3] Gustini, Eva. (2010). Perbandingan Kepuasan *Pasien Jamkesmas dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas Sindang Laya Kabupaten Tangerang Tahun 2010*. FKM UI, Depok.
- [4] Kristine, *et al.* (2015). “Patients’ Experiences of Trust in The Patient-Nurse Relationship— A Systematic Review of Qualitative Studies”. *Journal Of Nursing*, 1, 195-209.
- [5] Kusuma, D.D. (2018). “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Poli Jantung Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2017”. Universitas Halu Oleo Kendari.
- [6] Moenir, HAS. (2011). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Rineka Cipta, Jakarta.
- [7] Muliatsih, Catur Y. (2009). “Pengaruh Motivasi Berprestasi, Budaya Organisasi, Iklim Organisasi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di RSUD Banyumas”. Tesis. Program Pascasarjana UNSOED Soedirman Purwokerto.
- [8] Nahla, Andi P. (2017). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelamonia Kota Makassar*. FKM Universitas Hasanuddin Makassar.
- [9] Nurani, Dian, dkk. (2021). “Dampak Pandemi Coronavirus Disease-19 terhadap Mutu Pelayanan Kemoterapi di Ruang Delima RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado”. *Jurnal e-CliniC*, Volume 9, Nomor 2.
- [10] Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Profesional*. Salemba Medika, Jakarta.
- [11] Pratomo, Bambang S. (2010). “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Status Pasien Di Rumah Sakit Sariningsih Bandung”. Tesis. Magister Manajemen, UNSOED Purwokerto.
- [12] Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan; Pengembangan Model Konseptual*,

- Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- [13]Shan, L. et al. (2016). "Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care". *Journal Plos One* 11 (10).
- [14]Solikhah. (2008). "Hubungan Kepuasan dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan". *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 11 (4).
- [15]Supriyanto & Ernawaty (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Andi, Yogyakarta.
- [16]Suryawati, Chriswardani, Dharminto dan Zahroh Shaluhiah. (2008). "Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah". *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Volume 09 No. 4.
- [17]Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran*. Andi, Yogyakarta.