

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KLUNGKUNG DI SEMARAPURA, KLUNGKUNG

**Oleh :
NI MADE SANTIKA DEWI**

ABSTRAKSI

Kualitas pelayanan yang dapat memuaskan konsumen akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung di Semarang, merupakan rumah sakit milik pemerintah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan upaya dalam bidang kesehatan, upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu, dengan upaya pencegahan dan rujukan. Terjadi penurunan jumlah pasien rawat jalan dalam dua tahun terakhir, sehingga hal utama yang harus diprioritaskan adalah kepuasan pasien. Ditemukan keluhan pasien rawat jalan pada dimensi kualitas pelayanan yang menjadi penentu kepuasan konsumen : bukti langsung (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty).

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui penilaian kualitas pelayanan yang diukur dari tingkat kepuasan pasien rawat jalan, untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang dianggap penting dan dapat memuaskan pasien rawat jalan, dan untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan yang perlu mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung di Semarang, Klungkung.

Hasil penelitian diperoleh : rata-rata indeks kepuasan pasien rawat jalan dari 100 orang responden adalah 277,15, dimana skor terletak diantara -1.600 sampai dengan 1.600 yang artinya tingkat kepuasan pasien rawat jalan adalah cukup puas terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan analisis tingkat kepentingan kinerja (importance-performance analysis) dan diagram kartesius, maka dapat dinyatakan bahwa faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah memuaskan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung di Semarang, Klungkung, yaitu : peralatan medis dengan teknologi terbaru, instalasi medis yang lengkap, kemampuan petugas yang handal dalam menjalankan tugas, petugas bekerja sesuai dengan wewenang dan kemampuannya, kecepatan dokter dalam melayani pasien, dan pelayanan dokter tanpa memandang status pasien. Faktor perhatian yang tulus dalam membantu pasien dengan tingkat kesesuaian 92,04 adalah faktor pelayanan yang perlu mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung di Semarang, Klungkung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

PENDAHULUAN

Dewasa ini kesehatan merupakan kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Hal itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang memadai.

Prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen makin beragam dan menurut kepuasan yang makin tinggi terhadap pelayanan yang diinginkan sedangkan disisi lain, tersedia begitu banyak produk/jasa dengan kalitas pelayanan yang bersaing untuk dipilih oleh konsumen Agar berhasil dalam setiap pasar yang dilayani, maka pemasar berusaha mempelajari dan menganalisis konsumen beserta prilakunya yang akan menjadi masukan untuk merancang strategi pemasaran yang tepat.

Cara terbaik bagi suatu perusahaan untuk menguasai dan memenangkan persaingan adalah dengan mengambil sudut pandang kepuasan konsumen dari leuanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang dapat memuaskan konsumen akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjali ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Salah satu dari sektor industri dewasa ini yang sedang tubuh dan berkembang dalam bidang kesehatan adalah rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan uang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung di Semarapura, Klungkung sebagai tempat penelitian merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Klungkung yang mempunyai tugas pokok melaksanakan upaya dalam bidang kesehatan, upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu, dengan upaya pencegahan dan rujukan.

Tabel Jumlah Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung di Semarapura, Klungkung Tahun 2013 – 2017

No.	Tahun	Jumlah Pasien Rawat Jalan (Orang)	Persentase Perubahan (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	2013	76.006	-
2	2014	79.271	4,3
3	2015	87.737	10,680
4	2016	82.837	(3,31)
5	2017	77.962	(8,10)

Berdasarkan latar balakang diatas maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penilaian kualitas palayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung di Semarapura, Klungkung?
2. Faktor-faktor kualitas pelayanan manakan yang dianggap penting dan dapt memuaskan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung di Semarapura, Klungkung?

3. Faktor kualitas pelayanan manakah yang perlu mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung di Semarapura, Klungkung?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung beralamat di Jalan Flamboyan No. 40, Semarapura Kauh, Kecamatan Klungkun, Kabupaten Klungkung, Bali 80714.

Obyek dalam penelitian ini adalah bidang manajemen pemasaran, yaitu kualitas pelayanan dan kepuan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung.

TEKNIK ANALISIS DATA

Berikut merupakan teknik analisis data yang digunakan :

a) Analisis Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks kepuasan konsumen, digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa terhadap tingkat kepuasan konsumen (Tjiptono, 2012 : 100)

Keterangan :

- I_{kj} = Indeks kepuasan konsumen terhadap obyek j
- I_i = Pentingnya (*Importance*) kepuasan untuk faktor i
- P_{ij} = Kinerja (*performace*) dari boyek j pada faktor kepuasan i
- H_{ij} = Harapan terhadap obyek j pada faktor kepuasan i

b) Analiasis Tingkat Kepentingan Kinerja (*Importance-Performance Analisis*)

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan hasil penilaian tingkat kinerja, maka akan digasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peringkat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Rumus yang dipergunakan adalah (Supranto, 2011 : 241) :

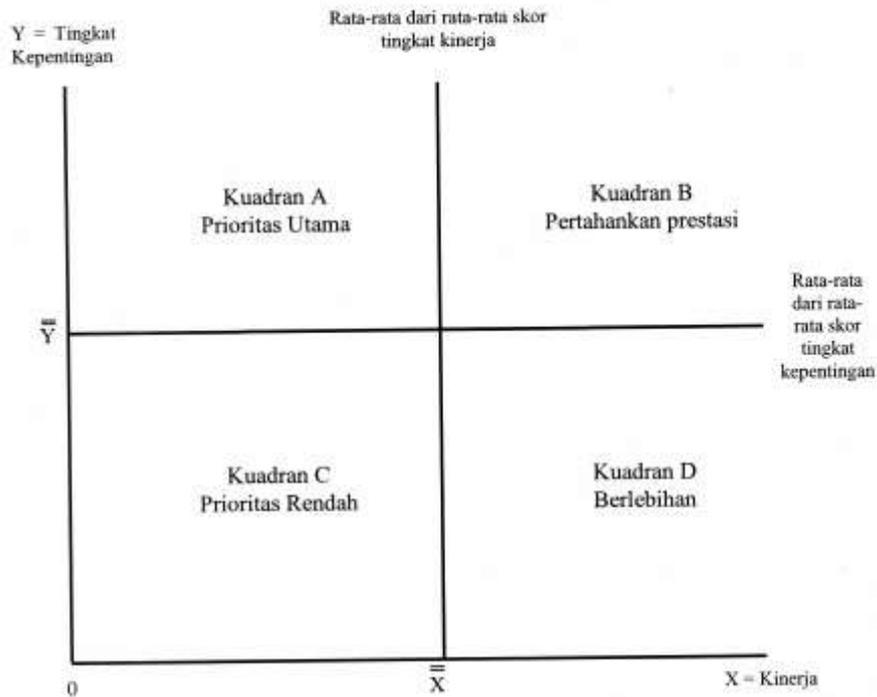
$$T_{ki} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

- T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden
- $\sum X_i$ = Skor penilaian kinerja perusahaan
- $\sum Y_i$ = Skor penilaian kepentingan konsumen

c) Analisis Diagram Kartesius

Sumbu mendatar (X) adalah menunjukkan rata-rataskor tingkat kinerja, sedangkan sumbu (Y) menunjukkan rata-rata skor tingkat kepentingan. Lebih jelasnya diagram kartesius dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat dilihat pada gambar berikut :



d) Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif adalah analisis yang digunakan untuk melengkapi analisis kuantitatif yaitu dengan membuat uraian dari hasil penelitian dan menyajikan hasil penelitian tersebut dalam bentuk yang baik sehingga mendapatkan gambaran tentang hasil penelitian.

PEMBAHASAN

a. Analisis Indeks Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan, maka digunakan rumus indeks kepuassn pasien rawat jalan. Sebelun ditentukan kategori indeks kepuasan pasien rawat jalan, maka harus dicari skor kepuasn maksimum dan minimum pada masing-masing pertanyaan harapan, kinerja dan derajat kepentingan terdiri dari 20 pertanyaan yang dijawab oleh 100 orang pasien rawat jalan.

Kriteria skor untuk kategori indeks kepuasan pasien rawat jalan, adalah sebagai berikut :

- a) - 8.000 Sampai dengan - 4.801 = Sangat tidak puas
- b) - 4.800 Sampai dengan - 1.601 = Tidak Puas
- c) - 1.600 Sampai dengan 1.600 = Cukup Puas
- d) 1.601 Sampai dengan 4.800 = Puas
- e) 4.801 Sampai dengan 8.000 = Sangat Puas

Pengukuran indeks kepuasan pasien rawat jalan menggunakan rumus :
 Indeks kepuasan pasien rawat jalan = Skor derajat kepentingan x (Skor kinerja – Skor Harapan)

Keterangan :

Skor Derajat Kepentingan = I (*Importance*)

Skor kinerja = P (*Performance*)

Skor Harapan = E (*Expectation*)

Bersumber dari lampiran 3, 4, 5 maka dapat dihitung indeks kepuasan pasien rawat jalan dari 100 orang responden adalah 277,15 termasuk kategori cukup puas.

Tabel Persentase Kategori Indeks Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung di Semarapura, Klungkung

Kategori	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)
Tidak Puas	0	0,00
Kurang Puas	0	0,00
Cukup Puas	92	92,00
Puas	8	8,00
Sangat Puas	2	0,00
Jumlah	100	100,00

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui indeks kepuasan pasien rawat jalan dengan kategori cukup puasa sebanyak 92 orang (92%) dan kategori puas sebanyak 8 orang (8%). Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung di Samarapura, Klungkung harus lebih meningkatkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terutama dalam hal pelayanan

b. Analisis Tingkat Kepentingan Kinerja (*Importance-Performance Analysis*)

Rekapitulasi data hasil penilaian kinerja dan penilaian derajat kepentingan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung di Semarapura, Klungkung dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel: Hasil Penilaian Kinerja dari Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung di Semarang, Klungkung Tahun 2017

No	Faktor	Jumlah Jawaban					Jumlah Skor
		TB	KB	CB	B	SB	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	<i>Bukti Langsung (Tangibles)</i>						
P1	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)						
	Peralatan medis dengan teknologi terbaru.	0	1	8	46	45	
		0	2	24	184	225	435
P2	Instalasi medis yang lengkap.	0	0	1	34	65	
		0	0	3	136	325	464
P3	Kebersihan tempat tidur dan ruangan.	0	2	13	53	32	
		0	4	39	212	160	415
P4	Kenyamanan lingkungan rumah sakit.	0	3	19	38	40	
		0	6	57	152	200	415
	<i>Keandalan (Reliability)</i>						
P5	Proses administrasi yang mudah.	0	1	21	69	9	
		0	2	63	276	45	386
P6	Kemampuan petugas yang handal dalam menjalankan tugas.	0	1	16	44	39	
		0	2	48	176	195	521
P7	Respon petugas yang cepat terhadap kebutuhan dan permintaan pasien.	0	2	16	53	29	
		0	4	48	212	145	409
P8	Petugas bekerja sesuai dengan wewenang dan kemampuannya.	0	0	15	39	46	
		0	0	45	156	230	431
	<i>Daya Tanggap (Responsiveness)</i>						
P9	Pelayanan informasi yang memadai.	0	1	16	52	31	
		0	2	48	208	155	413
P10	Kecepatan dokter dalam melayani pasien.	0	3	6	52	39	
		0	6	18	208	195	427
P11	Kecepatan staf dalam melayani pembayaran.	0	0	24	48	28	
		0	0	72	192	140	404
P12	Kecepatan staf dalam melayani pembayaran.	0	0	19	65	16	
		0	0	57	260	80	397
	<i>Jaminan (Assurances)</i>						
P13	Keamanan bagi pasien dan keluarga yang menunggu.	0	1	8	69	22	
		0	2	24	276	110	412
P14	Sikap sopan petugas dalam melayani pasien.	0	0	18	58	24	
		0	0	54	232	120	406
P15	Pengetahuan dan kemampuan tenaga medis dalam melakukan tindakan tertentu pada pasien.	0	2	10	51	37	
		0	4	30	204		423
P16	Keamanan dan kejujuran dalam melakukan transaksi pembayaran.	0	2	19	52	27	
		0	4	57	208	135	404

No	Faktor	Jumlah Jawaban					Jumlah Skor
		TB	KB	CB	B	SB	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	Empati (<i>Emphaty</i>)						
P17	Pelayanan dokter tanpa memandang status pasien.	0 / 0	1 / 2	13 / 39	50 / 200	36 / 180	421
P18	Kejelasan petunjuk medis yang diberikan.	0 / 0	1 / 2	15 / 45	49 / 196	35 / 175	418
P19	Kesabaran petugas dalam menangani keluhan pasien.	0 / 0	1 / 2	19 / 57	67 / 268	13 / 65	392
P20	Perhatian yang tulus dalam membantu pasien.	0 / 0	0 / 0	18 / 54	48 / 192	34 / 170	416
Total Skor							8.309

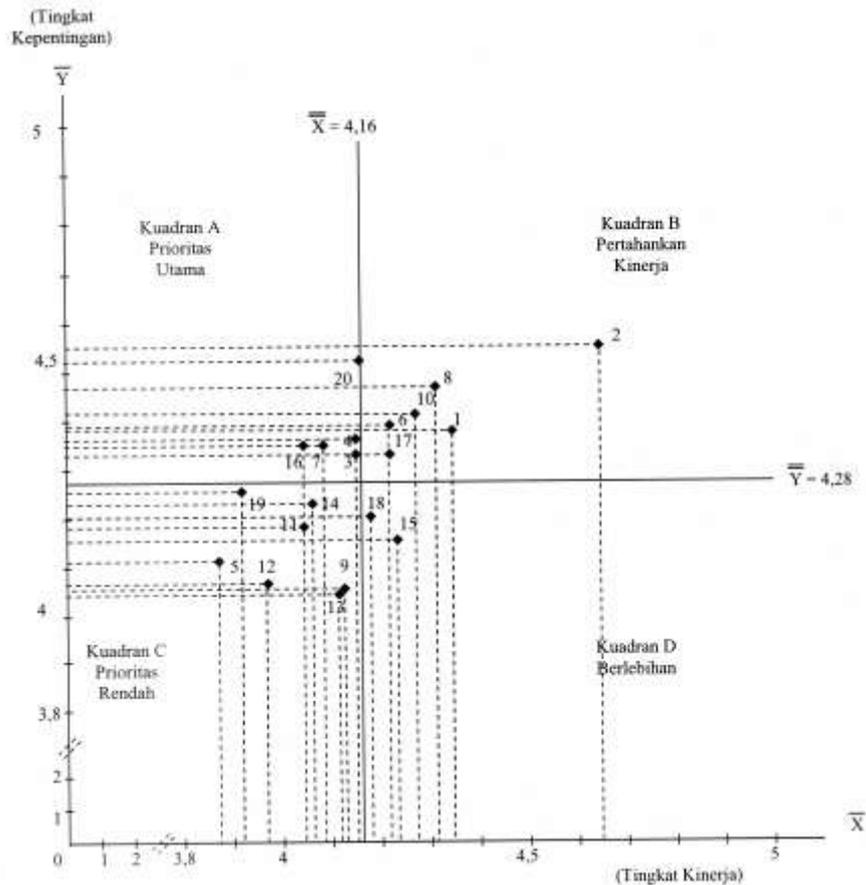
Tabel : Hasil Penilaian Derajat Kepentingan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung di Semarang. Klungkung Tahun 2017

No	Faktor	Jumlah Jawaban					Jumlah Skor
		TB	KB	CB	B	SB	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)						
I1	Peralatan dan teknologi baru.	0 / 0	2 / 4	4 / 12	48 / 192	46 / 230	438
I2	Instalasi medis yang lengkap.	0 / 0	0 / 2	3 / 9	39 / 156	58 / 290	455
I3	Kebersihan tempat tidur dan ruangan.	0 / 0	0 / 0	6 / 18	55 / 220	39 / 195	433
I4	Kenyamanan lingkungan rumah sakit.	0 / 0	0 / 0	5 / 15	54 / 216	41 / 205	436
	Keandalan (<i>Reliability</i>)						
I5	Proses administrasi yang mudah.	0 / 0	2 / 4	6 / 18	72 / 288	20 / 100	410
I6	Kemampuan petugas yang handal dalam menjalankan tugas.	0 / 0	2 / 4	3 / 9	49 / 196	46 / 230	439
I7	Respon petugas yang cepat terhadap kebutuhan dan permintaan pasien.	0 / 0	2 / 4	9 / 27	42 / 168	47 / 235	434
I8	Petugas bekerja sesuai dengan wewenang dan kemampuannya.	0 / 0	0 / 0	3 / 9	47 / 188	50 / 250	447

No	Faktor	Jumlah Jawaban					Jumlah Skor
		TB	KB	CB	B	SB	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
I9	Pelayanan informasi yang memadai.	0	0	16	63	21	405
I10	Kecepatan dokter dalam melayani pasien.	0	1	5	48	252	441
I11	Kecepatan staf dalam melayani pembayaran.	0	0	13	56	184	418
I12	Kecepatan staf dalam melayani pembayaran.	0	0	7	80	31	406
	Jaminan (<i>Assurances</i>)						
I13	Keamanan bagi pasien dan keluarga yang menunggu.	0	1	9	75	15	404
I14	Sikap sopan petugas dalam melayani pasien.	0	2	7	57	34	423
I15	Pengetahuan dan kemampuan tenaga medis dalam melakukan tindakan tertentu pada pasien.	0	0	13	59	28	415
I16	Keamanan dan kejujuran dalam melakukan transaksi pembayaran.	0	1	4	39	236	434
	Empati (<i>Emphaty</i>)						
I17	Pelayanan dokter tanpa memandang status pasien.	0	4	11	33	52	433
I18	Kejelasan petunjuk medis yang diberikan.	0	1	8	33	132	420
I19	Kesabaran petugas dalam menangani keluhan pasien.	0	1	2	24	244	425
I20	Perhatian yang tulus dalam membantu pasien.	0	0	2	6	272	452
	Total Skor						8.568

c. Analisis Diagram Katesius

Nilai dari perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari masing-masing faktor dipakai dalam menentukan dua buah garis yang berpotongan tegak lurus, yang pada akhirnya membagi diagram kartesius menjadi empat bagian. Selanjutnya rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari masing-masing faktor dimasukkan dalam diagram karteisus *importance-performance analysis* tersebut seperti tampak pada gambar berikut:



Berdasarkan gambar diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kuadran A

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor ini yang dinilai sangat penting oleh pasien rawat jalan namun kinerja atau pelaksanaannya belum memuaskan.

Adapun faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :

- a) Faktor No. 3 : Kebersihan tempat tidur dan ruangan
- b) Faktor No. 4 : Kenyamanan lingkungan rumah sakit
- c) Faktor No. 7 : Respon petugas yang cepat terhadap kebutuhan dan permintaan pasien
- d) Faktor No. 16 : Keamanan dan kejujuran dalam melakukan transaksi pembayaran
- e) Faktor No. 20 : Perhatian yang tulus dalam membantu pasien

2. Kuadran B

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan menilai faktor-faktor ini sangat penting dan pelaksanaannya sudah memuaskan, untuk itu faktor-faktor ini perlu terus dipertahankan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung di Semarang, Klungkung.

Adapun faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :

- a) Faktor No. 1 : Peralatan Medis dengan teknologi terbaru
- b) Faktor No. 2 : Instalasi medis yang lengkap
- c) Faktor No. 6 : Kemampuan petugas yang handal dalam menjalankan tugas
- d) Faktor No. 8 : Petugas bekerja sesuai dengan wewenang dan kemampuannya
- e) Faktor No. 10 : Kecepatan dokter dalam melayani pasien
- f) Faktor No. 17 : Pelayanan dokter tanpa memandang status pasien

3. Kuadran C

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor inilah yang dinilai kurang penting oleh pasien rawat jalan sedangkan pelaksanaan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung di Semarapura, Klungkung kurang memuaskan

Adapun faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :

- a) Faktor No. 5 : Proses administrasi sangat mudah
- b) Faktor No. 9 : Pelayanan informasi yang memadai
- c) Faktor No. 11 : Kecepatan staff dalam melayani pembayaran
- d) Faktor No. 12 : Kecepatan staff dalam melayani pembayaran
- e) Faktor No. 13 : Keamanan bagi pasien dan keluarga yang menunggu.
- f) Faktor No. 14 : Sikap sopan petugas dalam melayani pasien.
- g) Faktor No. 19 : Kesabaran petugas dalam menangani keluhan pasien.

4. Kuadran D

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan menilai faktor-faktor ini kurang penting dan pelaksanaannya sangat memuaskan sehingga pasien rawat jalan menganggap ini berlebihan.

Adapun faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :

- a) Faktor No. 15 : Pengetahuan dan kemampuan tenaga medis dalam melakukan tindakan tertentu pada pasien
- b) Faktor No. 18 : Kejelasan petunjuk medis yang diberikan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, maka didapat kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut :

- a. Rata-rata indeks kepuasan pasien rawat jalan dari 100 orang responden adalah 277,15, dimana skor terletak diantara -1.600 sampai dengan 1.600, yang artinya tingkat kepuasan pasien rawat jalan adalah cukup puas.
- b. Berdasarkan analisis tingkat kepentingan kinerja (*importance-performance analysis*) dan diagram kartesius dari 100 orang pasien rawat jalan yang diteliti, faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah memuaskan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung di Semarapura, Klungkung, yaitu : peralatan medis dan teknologi terbaru, instalasi medis yang lengkap, kemampuan petugas yang handal dalam menjalankan tugas, petugas bekerja sesuai dengan wewenang dan

kemampuannya, kecepatan dokter dalam melayani pasien, dan pelayanan dokter tanpa memandang status pasien.

- c. Faktor perhatian yang tulus dalam membantu pasien dengan tingkat kesesuaian 92,04 adalah faktor yang perlu mendapat prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Faktor yang perlu mendapat pembenahan yang terakhir ada tiga yaitu pelayanan informasi yang memadai, keamanan bagi pasien dan keluarga yang menunggu dan instalasi medis yang lengkap dengan tingkat kesesuaian masing-masing sebesar 101,98%.

SARAN

Berdasarkan hasil simpulan, disarankan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung di Semarapura, Klungkung agar hendaknya ditingkatkan kinerja faktor-faktor yang berada pada Kuadran A, yaitu : kebersihan tempat tidur dan ruangan, kenyamanan lingkungan rumah sakit, respon petugas yang vepat terhadap kebutuhan dan permintaan pasien, keamanan dan kejujuran dalam melakukan transaksi pembayaran, dan perhatian yang tulus dalam membantu pasien. Faktor yang menempati Kuadran C sebaiknya ditingkatkan sehingga dinilai penting oleh pasien rawat jalan dan pelaksanaannya memuaskan.

Selain itu, Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung di Semarapura, Klungkung juga perlu untuk mempertahankan kinerja yang sudah dianggap baik oleh pasien, dan terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien agar pasien merasa puas dan terus menggunakan jasa pelayanan kesehatan dari Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Klungkung di Semarapura, Klungkung.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, Alimul. 2007. *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta : Salemba Medika.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2011. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kusumahati, Evi. 2013. “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Lanjut Usia Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Lembang Kabupaten Bandung Barat Tahun 2012”. *eJournal Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santo Borromeus Bandung* : 28-38.
- Kuntoro, Wahyu. 2017. “Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta”. *Jurnal Kesehatan Vokasional 2 (1)* : 140-147.
- Lila Parwati. 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Kasih Ibu Kedonganan Kabupaten Badung*. Skripsi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Warmadewa Denpasar.
- Muninjaya, A.A. Gede. 2006. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Nirwana. 2012. *Service Marketing Strategy*. Malang : Dioma.
- Nursalam. 2008. *Manajemen Keperawatan dan Aplikasinya*. Jakarta : Salemba Medika.
- Octavia, Ade. 2012. “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Mattaher Jambi”. *Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi 1 (1)* : 11-30.
- Riduwan dan Akdon. 2013. *Rumus dan Data dalam Analisis Staffstika*. Bandung : Alfabeta.
- Saleh, A. Muwafik. 2012. *Public Service : Communication*. Malang : UMM Press.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Suprapti, Ni Wayan Sri. 2012. *Perilaku Konsumen Pemahaman Dasar dan Aplikasinya Dalam Strategi Pemasaran*. Denpasar : Udayana University Press.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi.
- Umar, Husein. 2013. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- . 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.