NASKAH PUBLIKASI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM QUEEN LATIFA

Diajukan Oleh :
DANI SAHIRUL ALIM
20111030096

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM QUEEN LATIFA

Dani Sahirul Alim
Hospital Management Study Program, Muhammadiyah University Yogyakarta
Jl. Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183
Email :alimilmuamal@gmail.com
Susanto
Hospital Management Study Program, Muhammadiyah University Yogyakarta
Jl. Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183
Email : paksanto1@yahoo.com

ABSTRACT

Latar Belakang :

Rumah Sakit Umum Queen Latifa adalah Rumah Sakit tipe D yang akan mengembangkan diri menjadi RS tipe C. Pengembangan ini dilakukan untuk lebih meningkatkan layanan dan nilai klaim BPJS agar kesejahteraan di RSU Queen Latifa meningkat, pengadaan sarana layanan terpenuhi dan kepuasan konsumen meningkat. Untuk dapat mewujudkan RSU tipe C perlu dilakukan penelitian tentang bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSU Queen Latifa sehingga diperoleh gambaran tentang kualitas layanan rumah sakit.

Metode :

Penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif non eksperimen, dengan desain deskriptif korelasional, Rancangan penelitian yang digunakan adalah cros sectional karena pengumpulan data variabel bebas dan variabel terikat dilakukan dalam waktu bersamaan pada waktu yang sama yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSU Queen Latifa

Hasil dan Pembahasan :

Dari hasil uji F pada penelitian ini didapatkan nilai F hitung sebesar 12,32 dengan angka signifikansi (P value) sebesar 0,000. Dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05).maka H0 ditolak atau berarti variabel Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty, mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan Pasien. Nilai Adjusted R2 adalah sebesar 0,64. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel independent (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty) dapat menjelaskan variabel dependent (kepuasan Pasien) sebesar 64%, sedangkan sisanya diterangkan oleh faktor lain yang tidak diteliti. Hasil Analisis Regresi Berganda Nilai 0,29 pada variabel tangibles (X1) adalah bernilai positif, Nilai -0,24 pada variabel Reliability (X2) adalah bernilai negatif , Nilai -0,21 pada variabel responsiveness (X3) adalah bernilai negatif, Nilai 0,64 pada variabel assurance (X4) adalah bernilai positif, Nilai 0,35pada variabel empaty (X5) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas empaty yang diberikan RSU Queen Latifa, maka akan semakin tinggi pula kepuasan Pasien.

Kesimpulan :

Kualitas Layanan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Sudah Berjalan dengan baik, baik secara dimensi kualitas tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empaty.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan di rumah sakit kini mengarah kepada barang komoditi yang mengacu pada kekuatan perekonomian masyarakat. Rumah sakit sebagai sebuah organisasi mulai berubah dari sebuah organisasi *normative* (organisasi sosial) kearah organisasi sosial ekonomi. Pergeseran sifat usaha sosial ekonomi rumah sakit menjadi usaha profit menimbulkan tuntutan imbal balik dari para pihak terkait. Pemilik rumah sakit menginginkan rumah sakit segera memberikan keuntungan *(profit*), pengguna jasa rumah sakit menuntut pelayanan rumah sakit lebih berkualitas (Trisnantoro, 2006).

Rumah Sakit Umum Queen Latifa diawal dibawah pengelolaan yayasan yang bersifat sosial ekonomi berubah menjadi rumah sakit yang pengelolaannya dibawah Perseroan Terbatas (PT) dan menjadi usaha *profit*. Sebagai usaha *profit*, Rumah Sakit Umum Queen Latifa dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah Sakit Umum Queen Latifa dinyatakan berhasil dalam layanan dinilai bukan karena kelengkapan fasilitas semata namun juga dapat terlihat dari pelayanan dan sikap tenaga kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi secara signifikan.

UU No 44/2009 tentang Rumah Sakit, berisi layanan kesehatan harus dilandaskan prinsip keselamatan pasien dengan sikap profesional serta menjalankan mutu dan terbuka kepada masyarakat, Mutu Pelayanan kesehatan salah satu indikator kepuasan yang secara langsung menumbuhkan hasrat pasien untuk menggunakan kembali mencari layanan di Rumah Sakit tersebut.

Kualitas pelayanan kesehatan dimasukan dari aspek teknis medis dan pasien saja, atau kualitas kesehatan melalui sudut pandang sosial dan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan termasuk akibat akibat dari manajemen administrasi, keuangan, peralatan, dan tenaga kesehatan yang lainnya (Wijono, 2000)

Kualitas dalam pelayanan kesehatan menunjukan suatu (*perfomance*), Secara umum disebutkan bahwa baiknya pelayanan kesehatan, maka akan semakin sempurna pula mutunya. Penampilan merupakan keluaran (output) dari suatu pelayana kesehatan. Baik atau tidaknya keluaran (output) di pengaruhi oleh proses, masukan dan lingkungan (Walgito, 2004). Menurut penelitian yang dilakukan Yulfita Tahun 2015 yang

berjudul “ Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama” di dapatkan data Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien ketika berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. Hal ini dikarenakan kualitas yang bagus bisa meningkatkan rasa percaya masyarakat ketika berobat di Puskesmas Pembantu tersebut. Kualitas pelayanan yang Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama berikan belumlah bagus, hal ini dapat dilihat dari banyak nya responden/masyarakat yang mengatakan tidak setuju dengan pernyataan yang peneliti berikan dalam kuesioner.

Kepuasan pasien akan memberikan manfaat yaitu harmonisnya hubungan pasien dengan perusahaan, mendorong kesetiaan dalam menggunakan layanann, menunjukan ajakan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, baik secara laba yang bertambah ataupun reputasi. Pendapat Hardiyansyah (2011), pelayanan yang dikatakan berkualitas jika dalam pelayanan yang diberikan memenuhi dan melebihi kebutuhan pasien.

Penelitian Meutia Dewi (2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur, Tujuan penelitina ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Populasi yang digunakan adalah pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik dan sampel yang digunakan sebanyak 92 orang.Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda KP = 2,479 + 0,261BF + 0,112K + 0,372DT + 0,022J + 0,122E dapat dinyatakan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik. Koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,589 atau sebesar 58,9% variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik

Pelayanan kesehatan publik di Era JKN ini masih mempunyai banyak kelemahan. Hal ini dapat dilihat dari keluhan pasien pengguna BPJS. Keluhan yang terjadi selama ini antara lain kurangnya sosialisasi pemerintah terhadap alur pelayanan pasien BPJS, fasilitas pengguna kartu BPJS dan lain-lain. Keluhan pasien ini mempengaruhi

tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit sebagai provider BPJS yang pada akhirnya akan mempengaruhi cakupan pasien di rumah sakit. Rumah Sakit Umum Queen Latifa harus berlomba dengan 76 (tujuh puluh enam) Rumah Sakit Lain di Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanannya agar kepuasan pasien meningkat. Sebagai provider BPJS kesehatan rumah sakit berhak mendapatkan pembayaran atas pasien BPJS yang melalukan pemeriksaan kesehatan di rumah sakitnya.

RSU Queen Latifa adalah rumah sakit swasta berbadan hukum Perseroan Terbatas (PT) yang berdiri tahun 2010 yang merupakan rumah sakit umum tipe D yang dalam BPJS memperoleh nilai klaim terendah dibandingkan dengan RS tipe C, B ataupun A. Berdasarkan hasil analisa kebutuhan ketenagaan RSU Queen Latifa memenuhi standar RS tipe C. RSU Queen Latifa akan mengembangkan diri menjadi RS tipe C untuk lebih meningkatkan layanan dan nilai klaim BPJS agar kesejahteraan di RSU Queen Latifa meningkat, pengadaan sarana layanan terpenuhi dan kepuasan konsumen meningkat.

Kepuasan pasein akan memberikan manfaat yaitu harmonisnya hubungan pasien dengan perusahaan, mendorong kesetiaan dalam menggunakan layanann, menunjukan ajakan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, baik secara laba yang bertambah ataupun reputasi. Pendapat Hardiyansyah (2011), pelayanan yang dikatakan berkualitas jika dalam pelayanan yang diberikan memenuhi dan melebihi kebutuhan pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka akan dilakukan penelitian mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah sakit Umum Queen Latifa”. Hasil penelitian dapat memberikan gambaran tentang kualitas layanan rumah sakit, bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSU Queen Latifa sesuai kebutuhan konsumen dan mempunyai nilai jual yang tinggi.

BAHAN DAN CARA

Penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif non eksperimen ,dengan desain deskriptif korelasional yang berusahan mencari hubungan anatara dua faktor variabel bebas dan variabel terikat.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah cros sectional karena pengumpulan data variabel bebas dan variabel terikat dilakukan dalam waktu bersamaan pada waktu yang sama yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSU Queen Latifa.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nonprobability sampling yaitu memberikan kebebasan kepada peneliti untuk menetukan anggota yang masuk ke dalam sampel. Maka dipilih metode purposive sampling karena metode ini merupkan metode pemilihan sampel yang berdasarkan pada responden yang telah memenuhi criteria yang telah ditentukan peneliti.

a. Inklusi:
   1) Pasien yang berada di Bangsal di RSU Queen Latifa sudah menjalani Perawatan > 2 Hari.
   2) Pasien yang berusia 20 tahun ke atas.
   3) Pasien memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik.
   4) Pasien yang bersedia menjadi responden penelitian.

b. Ekslusi :
   1) Penderita yang buta huruf
   2) Penderita menolak menjadi responden

Jumlah Sampel penelitian ini sebanyak 100 Responden.

Teknik pengambilan data bertujuan untuk mengumpulkan data atau informasi yang dapat menjelaskan permasalahan atau penelitian secara objektif. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

c. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah prosedur terencana dengan cara melihat secara langsung dan mendokumentasikan berbagai temuan yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian (Notoatmodjo, 2010) Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat aktivitas pelayanan RSU Queen Latifa.

d. Metode Angket atau Kuesioner

Kuesioner yang di gunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan merupakan adaptasi dari Zeithaml - Parasuraman - Berry yang terdiri dari 5 dimensi yaitu ; *Tangible, Reliability, Responsivness, Assurannce, dan Empaty.*

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Pada penelitian Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSU Queen Latifa instrument yang digunakan adalah sebagai berikut ;

Pedoman Observasi yang disiapkan untuk melihat kondisi pelayanan kesehatan di RSU Queen Latifa. Pedoman observasi digunakan agar pengamatan sesuai dengan tujuan penelitian. Kuesioner yang dibuat menggunakan kategori multiple choice dengan menggunakan skala linkert.

HASIL

Rata-rata skor jawaban dari variabel Tangibles adalah 3,36 dan standar deviasi 0,56 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap tangibles (X1) pada RSU Queen Latifa baik.

Rata-rata skor jawaban dari variabel Reliability adalah 3,41 dan standar deviasi 0,61 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap Reliability (X2) pada RSU Queen Latifa baik.

Rata-rata skor jawaban dari variabel Responsiveness adalah 3,33 dan standar deviasi 0,56 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap Bukti Responiveness (X3) pada RSU Queen Latifa baik.

Rata-rata skor jawaban dari variabel Assurance adalah 3,29 dan standar deviasi 0,63 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap Bukti Assurance (X4) pada RSU Queen Latifa baik.

Rata-rata skor jawaban dari variabel Empaty adalah 3,57 dan standar deviasi 0,52 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap Bukti Empaty (X5) pada RSU Queen Latifa baik.

Rata-rata skor jawaban dari variabel Kepuasan adalah 0,84 dan standar deviasi 0,35 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap Kepuasan (Y) pada RSU Queen Latifa baik.

PEMBAHASAN

Pada Uji t di dapatkan data pada variabel tangibles dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel Tanggibles sebesar 0,045<0,05, Reliability dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel Reliability sebesar 0,023<0,05. Responsiveness dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel Responsiveness sebesar 0,465>0,05, Assurance dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel Assurance sebesar 0,001<0,05. Empaty dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel Empaty sebesar 0,004<0,05. Sehingga memberi keputusan untuk menerima Ho yang artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan secara bersama dari dimensi.

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Agustiono dan Sumarno pada tahun 2006 serta penelitian yang dilakukan oleh Bustan (2012) yang menyatakan bahwa semua aspek pada kualitas pelayanan yakni reliabilitas, responsivitas, empati, jaminan, dan bukti fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitian Agustiono dan Sumarno (2006) diperoleh bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang diterima

oleh pasien. Penyedia layanan yang memberikan kualitastinggi dan pelayanan prima merupakan tujuan pelanggan yang puas.

Menurut Tjiptono (2008) kepuasan pelanggan adalah evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk/ jasa relative bagus/jelek, atau apakah produk/jasa cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakainnya.

Hasil uji t dalam penelitian ini sama dengan penilitian sebelumnya yang berjudul analisi kualitas pelayaan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utam tahun 2016 (Yulfita, 2016) yang menjelaskan hasil perhitungan korefisien korelasi menunjukkan hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien sangat rendah, namun pada perhitungan Koefisien Determinasi di peroleh hasil yang menyatakan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien sangat tinggi.

Dari hasil uji F pada penelitian ini didapatkan nilai F hitung sebesar 12,32 dengan angka signifikansi (P value) sebesar 0,000. Dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P value) sebesar 0,000<0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 ditolak atau berarti variabel Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty, mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan Pasien.

Hasil ini sama dengan penelitian mutia dewi tahun 2016 yang berjudul pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur dimana di dapatkan Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai F hitung sebesar 9,158, sedangkan F tabel diperoleh dari (k-1 = 5-1 =4) dan (n-k = 92- =87) pada α5% dan diperoleh 2,48 dengan demikian F hitung > F tabel (9,158>2,48) dapat dinyatakan bahwa secara simultan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empaty berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik. Sehingga hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan (bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati) simultan berpengaruh signifikan. terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Agustiono dan Sumarno pada tahun 2006 serta penelitian yang dilakukan oleh Bustan (2012) yang menyatakan bahwa semua aspek pada kualitas pelayanan yakni reliabilitas, responsivitas, empati, jaminan, dan bukti fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitian Agustiono dan Sumarno (2006) diperoleh bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang diterima oleh pasien. Penyedia layanan yang memberikan kualitastinggi dan pelayanan prima merupakan tujuan pelanggan yang puas.

Menurut Kotler dalam Widiyanto (2003), hanya perusahaan yang berwawasan

pelanggan yang akan bertahan, karena mereka bisa memberikan nilai yang lebih baik dari pada pesaingnya kepada pelanggan sasaran. Sehingga kepuasan pelanggan dapat didefenisikan sebagai berikut : "Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan".

Nilai Adjusted R2 adalah sebesar 0,64. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel independent (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty) dapat menjelaskan variabel dependent (kepuasan Pasien) sebesar 75%, sedangkan sisanya diterangkan oleh faktor lain yang tidak diteliti. Sedangkan hasil Analisis Regresi Berganda $Y = 0,29\ X_1 - 0,24\ X_2 - 0,21\ X_3 + 0,64\ X_4 + 0,35\ X_5$, menunjukan *reliability* dan *responsiveness* merupakan dimensi kualitas yang jika terjadi peningkatan tidak mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Nilai (P Value) pada variabel tangibles sebesar 0,045<0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 ditolak atau berarti variabel tangibles mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien . Nilai P Value) pada variabel Reliability sebesar 0,023<0,05 Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 ditolak atau berarti variabel Reliability mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien, Nilai (P Value) pada variabel Responsiveness sebesar 0,465<0,05, Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 diterima atau berarti variabel Responsiveness tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien. Nilai (P Value) pada variabel Assurance sebesar 0,001<0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 ditolak atau berarti variabel Assurance mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien. Angka signifikansi (P Value) pada variabel Empaty dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel Empaty sebesar 0,004<0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 ditolak atau berarti variabel Empaty mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Arikunto. 2010, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.

2. Aziz Alimul, Hidayat. 2007, *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*, Salemba Medika, Jakarta

3. Berman, Barry, and Joel R. Evans, 2007, *Retail Management, New Jersey: Prentice Hall*.

4. Bilson Simamora, Memenangkan PASAR dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel, Jakarta : Gramedia, 2003

5. Bimo, Walgito, 2004. Pengantar Psikologi Umum, Andi, Jakarta.

6. Boulding W, Glickman SW, Manary MP, Schulman KA, Staelin R. Relationship between patient satisfaction with inpatient care and

hospital readmission within 30 Days. Am J Manag Care. 2011;17:41–48.

7. Bungin, Burhan. 2012. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana Predana Media Group

8. Creswell, J.W., 2010, Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. Yogjakarta: PT Pustaka Pelajar.

9. Djoko wijono, 2000. manajemen mutu pelayanan kesehatan.surabaya: airlangga university

10. Griselda, Gretel dan Tagor Muda Panjaitan. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Tehadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua." Derema Jurnal Manajemen, Vol.2, No. 1

11. Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition.* Massachusetts: Lexington

12. Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya, Yogyakarta: Gava Media.

13. Heru Santosa Nor Malina Malek (2011) Penilaian Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Wilayah Sumatera Utara, JURNAL MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN Vol 14 Hal 49-54

14. Irawan, Handi. 2009. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

15. Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby. 2000. Manajemen Kualitas dan Kompetitif. Terjemahan Mohammad Musa. Jakarta: Fajar Agung.

16. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Kepuasan. 2017.

17. KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

18. Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta : Erlangga. Jilid 1, Edisi Kedelapan.

19. Linghan Shan 2016, Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care, PLOS ONE | DOI:10.1 371/journ al.pone.0164 366 October 18, 2016

20. Lembaga Administrasi Negara, Akuntabilitas Standar Pelayanan Prima, Jakarta 1998.

21. Moleong, L. J., 2011, Metode penelitian kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

22. Mote, Frederik. 2008. Tesis : Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang. Pascasarjana UNDIP : Semarang

23. Nguyen Thanh Cong a , Nguyen Thi Tuyet Mai (2014) Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction: An Investigation in Vietnamese Public Hospitals, Journal of Emerging Economies and Islamic Research

24. Mutia dewi (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS

pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik JURNAL MANAJEMEN DAN KEUANGAN, VOL.5, NO.2, NOVEMBER 2016 ISSN 2252-844X

25. Notoatmodjo. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : PT. Rineka Cipta

26. Parasuraman., V.A. Zeithaml and L.L.Berry. 1985. A Conceptual model of service quality and its implication for future research journal marketing.

27. Rangkuti, Freddy. 2006. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

28. Rashid Al-Abri and Amina Al-Balushi 2013, Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. Oman Medical Journal (2014) Vol. 29, No. 1:3-7

29. Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

30. Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 59 tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan.

31. Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

32. Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

33. Rizky Natassia (2012). Importance Perfomance Analysis (IPA) Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Selasih Terhadap Kepuasan Pasien Journal of Economic and Economic Education Vol.1 No.1(78-85)

34. Sari, Irine Diana. 2010. Manajemen : Pemasaran Usaha Kesehatan. Jogjakarta : Nuha Offset. 45-46.

35. Sianipar. 2000. Perencanaan Peningkatan Kinerja, Bahan Diklat Staf dan Pimpinan Tingkat Pertama. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

36. Simamora, Bilson. 2003. Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

37. Snyder, C. R. 2000. *Hypothesis : There is Hope. Dalam C. R. Snyder (Ed).* Handbook of Hope: Theory, Measures, and Application (pp. 3-21). San Diego, CA: Academic.

38. Sugiyono, 2011, Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.

39. Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. Manajemen Publik. Jakarta : Grasindo.

40. Trisnantoro, L. 2006, Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit, Gadjah Mada University Press,Yogyakarta.

41. Wahdania, Djuliati Saleh, dan Fatmawati, 2015, Indeks Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar. Jurnal Administrasi Publik, April 2015 Volume 1 Nomor 1.

42. Walsh, K., 1991, ‘Quality and Public Services’, Public Administration, 69 (4): 503-514.

43. Yuliana dan Mustikawati, 2007, Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa pada Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Jasa Bengkel Sepeda Motor Yogyakarta). Jurnal Ekonomi dan Manajemen, Vol. 8, No. 2.

44. Zeithaml, Valerie A,dkk. 1990. Delivering Quality. Free Press. New York.