

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS II DAN III TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA

KARYA TULIS ILMIAH

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Kedokteran
Pada Fakultas Kedokteran
Universitas Kristen Duta Wacana



Disusun Oleh :

ADRIAN EGA MAHARDIKA SUSANTO

41150001

FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
KELAS II DAN III TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN
RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

ADRIAN EGA MAHARDIKA SUSANTO
41150001

dalam Ujian Skripsi Program Studi Pendidikan Dokter
Fakultas Kedokteran
Universitas Kristen Duta Wacana
dan dinyatakan DITERIMA
untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Kedokteran pada tanggal 30 Juli 2019

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Prof. dr. Jonathan Willy Siagian, Sp. PA
(Dosen Pembimbing I)
2. dr. Praptana, MPH
(Dosen Pembimbing II)
3. dr. Sudharmadji, Sp. Rad, MPH
(Dosen Penguji)



Yogyakarta, 30 Juli 2019

Disahkan oleh :

Dekan,

Wakil Dekan I Bidang Akademik,



Prof. dr. Jonathan Willy Siagian, Sp. PA

dr. Yanti Ivana Suryanto, M.Sc

**KOMISI ETIK PENELITIAN KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN UKDW**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS II
DAN III TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN RUMAH SAKIT
BETHESDA YOGYAKARTA**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada program studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali yang bagian sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 30 Juli 2019



(Adrian Ega Mahardika Susanto)

41150001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **ADRIAN EGA MAHARDIKA SUSANTO**

NIM : **41150001**

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*), karya ilmiah saya yang berjudul:

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS II DAN III TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Karya Tulis Ilmiah selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 30 Juli 2019

Yang menyatakan,

Adrian Ega Mahardika Susanto

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, karunia, dan anugerah yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan judul “Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II Dan III Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran dari Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan karya tulis ilmiah, penulis menyadari bahwa banyak hambatan dan kesulitan yang dihadapi oleh penulis. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu, membimbing, dan mendukung penulis selama penyusunan karya tulis ilmiah. Dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. dr. Jonathan Willy Siagian, Sp. PA selaku dosen pembimbing I dan Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta yang senantiasa memberikan bimbingan dan izin penelitian. Terima kasih atas pengarahan, saran, dukungan dan inspirasi selama penyusunan karya tulis ilmiah dari awal hingga akhir.
2. dr. Praptana, MPH selaku dosen pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan. Terima kasih atas saran dan pengarahan penulisan sehingga karya tulis ilmiah ini dapat selesai.

3. dr. Sudharmadji, Sp. Rad, MPH selaku dosen penguji yang senantiasa meluangkan waktu untuk menguji karya tulis ilmiah ini. Terima kasih atas saran yang diberikan sehingga isi penulisan karya tulis ilmiah ini menjadi lebih baik.
4. Dr. dr. Rizaldy Taslim Pinzon, Sp. S, M.Kes. dan dr. Arum Krismi, M.Sc, Sp. KK selaku ketua dan sekretaris penilai kelaikan etik Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Terima kasih atas izin yang diberikan sehingga penelitian dapat berlangsung.
5. Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta sebagai tempat dilaksanakannya penelitian. Terima kasih kepada jajaran direksi yang telah memberikan izin penelitian di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
6. Kedua orang tua yang saya cintai, Susanto dan Meity Budiono. Orang tua yang selalu memberikan dukungan, doa, kasih sayang, dan banyak hal yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala yang telah Papa dan Mama berikan kepada saya.
7. Sangat berterima kasih kepada pacar yang sangat saya cintai, kasihi, dan sayangi, Yoshe Ivanan Putri selalu ada, membantu, mendukung, menemani, sabar, menyemangati, mendoakan dan mendengar segala keluhan di dalam segala hal.
8. Terima kasih kepada tante Novita Widiyati yang memberikan dukungan, bantuan dan semangat dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

9. Alexander Mahesa Indiraka selaku teman satu dosen pembimbing yang saling mendukung, berbagi dan berjuang dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah.
10. Teman – teman *JEC BOYS* : Aditya Dwi Putra Bombing, Bagus Angga, Alferio Yugo, Daniel Utama Sinurat, Andrean Jefrian Manihuruk, Denny Hendrawan yang memberikan berbagai informasi dan teman perkuliahan dari awal hingga akhir.
11. Steven Setiawan Santoso dan Jasvidianto Chriza Kotta teman dari lama yang membantu memberikan saran dan mendengar keluh kesah mengenai karya tulis ilmiah.
12. Seluruh teman – teman sejawat Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta angkatan 2015 yang menemani perkuliahan selama 4 tahun ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan karya tulis ilmiah masih terdapat banyak kekurangan. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun sehingga dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menambah wawasan bagi yang membutuhkan.

Yogyakarta, 30 Juli 2019

Adrian Ega Mahardika Susanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined. 8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Landasan Teori	23
2.3 Kerangka Teori.....	25

2.4 Kerangka Konsep	26
2.5 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.3 Populasi dan Subjek	27
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	28
3.5 Besar Subjek (Perhitungan Besar Subjek).....	29
3.6 Alat Penelitian	30
3.7 Pelaksanaan Penelitian	32
3.8 Analisis Data	33
3.9 Etika Penelitian.....	33
3.10 Jadwal Penelitian	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian.....	36
4.2 Pembahasan	44
4.3 Keterbatasan penelitian	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
5.1 Hasil.....	50
5.2 Saran	50

DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	54

© UKDW

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3.1 Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Skala.....	28
Tabel 3.2 Hasil uji validasi <i>The patient satisfaction</i> <i>Questionnaire Modified</i>	30
Tabel 3.3 Hasil uji reabilitas <i>The patient satisfaction</i> <i>questionnaire Modified</i>	30
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	33
Tabel 4.1 Proporsi Pasien Rawat	34
Tabel 4.2 Hasil Interpretasi Tingkat Kepuasan Pasien	36
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II	37
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III	38
Tabel 4.5 Hasil Interpretasi Kualitas Pelayanan Yang Diberikan	40
Tabel 4.6 Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	41
Tabel 4.7 Analisa Bivariat <i>Spearman</i>	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	24
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	25
Pie Chart 4.1 Proporsi Pasien Rawat Inap	35
Pie Chart 4.2 Hasil Interpretasi Tingkat Kepuasan Pasien	36
Pie Chart 4.3 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II	37
Pie Chart 4.4 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III	38
Pie Chart 4.5 Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	40

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam upaya memajukan tingkat kesehatan di suatu negara, terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan yaitu upaya peningkatan dan perbaikan terutama pada sektor penyedia layanan kesehatan. Perbaikan layanan kesehatan telah lama dibahas di berbagai negara, baik di negara maju maupun di negara berkembang. Kesehatan merupakan salah satu komponen utama dalam pengukuran Indeks Pembangunan Manusia (IPM), selain ekonomi dan pendidikan. *United Nation Development Program* setiap tahun menerbitkan *Human Development Index (HDI)*. Di tahun 2016 laporan *Human Development Report* mencatat IPM Indonesia pada 2015 berada di peringkat 113 dari 188 negara, Indonesia mengalami penurunan peringkat yang semula berada di peringkat 110 pada tahun 2014. Hal ini menandakan bahwa Indonesia perlu memperbaiki berbagai sektor, terutama sektor kesehatan yang merupakan faktor yang berada pada urutan pertama dalam penilaian *HDI*. Penurunan peringkat Indonesia dalam *HDI* tersebut tidak sesuai dengan salah satu tujuan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2015 – 2019 yaitu meningkatnya status kesehatan masyarakat (Haryanto, 2012).

Untuk meningkatkan status kesehatan masyarakat perlu dilakukan perbaikan dalam layanan kesehatan. Perbaikan tersebut bertujuan untuk menjadikan layanan kesehatan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pasien dan atau masyarakat. Dengan penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan,

faktor kepuasan pasien menjadi bagian yang penting dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. Perlu dilakukan survei mengenai pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan. Survei kepuasan pasien menjadi sangat penting karena dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan mutu layanan kesehatan yang berujung pada perubahan layanan kesehatan yang telah ada dan meningkatnya status kesehatan masyarakat. Kepuasan pasien merupakan keluaran dari layanan kesehatan dan hasil dari suatu perubahan sistem penyedia layanan kesehatan. Peningkatan status kesehatan masyarakat tidak dapat berhasil dan tepat sasaran jika tanpa melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien (Pohan, 2013).

Pelayanan dan kepuasan pasien merupakan dua hal penting yang saling terikat yang terdapat di dalam suatu unit penyedia layanan kesehatan. Salah satu unit penyedia layanan kesehatan adalah rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien di suatu rumah sakit bersifat sangat subjektif dan dapat berubah – ubah. Terdapat lima dimensi yang menjadi faktor yang berpengaruh dalam hasil pengukuran kepuasan pasien yaitu *reability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk mengetahui keseluruhan kualitas suatu rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Tetapi latar belakang pasien seperti tingkat sosioekonomi dan pengetahuan ikut mempengaruhi hasil. Tingkat sosioekonomi dan pengetahuan pasien dapat menentukan pilihan pelayanan yang akan didapat, seperti dalam penentuan ruang rawat inap kelas I, II, atau III. Di setiap kelas ruang rawat inap terdapat beberapa perbedaan seperti fasilitas, luas, dan kenyamanan pasien. Tetapi dalam pemberian pelayanan

pengobatan dan perawatan dalam rawat inap diharapkan baik dokter, perawat, maupun tenaga medis lainnya memiliki standar tersendiri dalam melayani pasien yang memiliki kelas rawat inap yang beragam dan kondisi yang berbeda. (Kurniati, 2013).

Di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), tingkat kepuasan pasien yang didapatkan dari beberapa penelitian sebelumnya pada beberapa penyedia layanan kesehatan menunjukkan bahwa para pasien belum cukup puas akan pelayanan yang diberikan dengan angka persentase sebesar 62,21%. Rumah sakit Bethesda merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan yang terdapat di DIY. RS Bethesda memiliki kapasitas 417 tempat tidur rawat inap kelas III, II, I, VIP maupun VVIP yang dilengkapi fasilitas medis cukup modern. Hasil survei eksternal yang dilakukan lembaga konsumen independen yang bernama MARKPLUS.INC menunjukkan bahwa RS Bethesda menempati posisi teratas dalam indeks kepuasan pasien dibanding rumah sakit setara di DIY. Tetapi hal tersebut tidak menandakan bahwa pelayanan di RS Bethesda tidak terdapat kendala atau keluhan dari pasien. Kendala atau keluhan dari para pasien bermacam – macam dan menyangkut lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu *Realibility, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Emphaty* (Saputro, 2015).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat disusun rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan : “Apakah Terdapat Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Pasien

Rawat Inap Kelas II Dan Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan Yang Diberikan RS Bethesda Yogyakarta”.

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi institusi kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan untuk membantu evaluasi peningkatan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

1.4.2 Manfaat bagi pengembangan ilmu kedokteran

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam ilmu kedokteran khususnya dalam bidang kedokteran humaniora dan manajemen rumah sakit.

1.4.3 Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan wawasan, pengetahuan peneliti dan melatih kemampuan diri serta olah pikir peneliti dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.4.4 Manfaat bagi subyek

Penelitian ini diharapkan subjek dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih baik dari yang sudah ada sebelumnya di setiap penyedia layanan kesehatan.

1.5 Keaslian Penelitian

Sepengetahuan peneliti belum pernah dilakukan penelitian mengenai Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II Dan Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan Yang Diberikan RS Bethesda Yogyakarta. Terdapat beberapa penelitian yang hampir serupa yaitu :

©UKDW

Tabel 1.1 Tabel Keaslian Penelitian

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Saputro, 2015	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS Di RS Bethesda Yogyakarta	Terdapat hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS RS Bethesda Yogyakarta yaitu sebesar 36,6% menyatakan puas.	Mencari hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS.
Yuliani, 2015	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD dr. Sayidiman Magetan	Penelitian ini dilakukan dengan uji <i>chi-square</i> antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, dengan hasil $p < 0,0001$.	Mencari hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan seluruh pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan
Istiqomah, 2016	Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Puskesmas II Tambak Kabupaten Banyumas 2015	Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara mutu pelayanan dimensi <i>reliability</i> ($0,0037 < 0,05$)	Mencari hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pasien rawat inap
Raturandang, 2017	Analisis Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Setia Budi Langowan	Bukti fisik merupakan faktor paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III RS Setia Budi Langowan	Mencari faktor paling dominan dalam kepuasan pasien rawat inap kelas III

Pangerapan, 2018	Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam RS Umum GMIM Pancaran Kasih Manado	Terdapat hubungan antara bukti fisik, daya tanggap, dan perhatian dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RS Umum GMIM Pancaran Kasih Manado	Mencari hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien penyakit dalam
---------------------	--	--	---

©UKDW

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Hasil

Tidak terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas II dan III terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

5.2 Saran

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya supaya dapat lebih berkembang dan bermanfaat bagi manajemen rumah sakit serta dalam pembelajaran di institusi terkait humaniora dan manajemen rumah sakit. Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat memberikan perbandingan antar kelas rawat inap dan faktor – faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rumah sakit. Disarankan juga dalam pengambilan data dapat memperoleh informasi pekerjaan, pendidikan, sosial-ekonomi responden juga. Peneliti menyarankan jumlah responden pada penelitian selanjutnya dapat diperbanyak supaya data yang diperoleh dan disajikan lebih representatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo, Suparto. (2003). *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Anjaryani, W. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di rsud tugurejo semarang*. Disertasi, UNIVERSITAS DIPONEGORO.
- Arifin, Johar and Prasetya, Heru Adi. (2006). *Manajemen Rumah Sakit Modern Berbasis Komputer*. Jakarta : Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Berry, L. Leonard and Parasuraman A. 1991. *A Marketing services*. New york: The Free Press.
- Depkes.go.id. (2018). Pelayanan Kesehatan [Internet] Kementerian Kesehatan. Available from: <http://www.depkes.go.id/resource/download/general/PMK%20No.%2071%20Th%202013%20ttg%20Pelayanan%20Kesehatan%20Pada%20JKN.PDF> [Accessed 30 September 2018].
- Depkes.go.id. (2018). Rumah Sakit [Internet] Kementerian Kesehatan. Available from: <http://www.depkes.go.id/resources/download/peraturan/UU%20No.%2044%20Th%202009%20ttg%20Rumah%20Sakit.PDF>. [Accessed 30 September 2018].
- F, S. and Zulkarnain, A. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan di Bangsal Kebidanan dan Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta. *Majalah Farmaseutik*, [Internet] 12(2), pp. 412-428. Available from: <https://jurnal.ugm.ac.id/majalahfarmaseutik/article/view/26451/16447> [Accessed 20 March 2019].
- Hariyadi, Anton. (2015). Hubungan Kualitas Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Anak Astrini Wonogiri. *Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo*, [Internet]. Available from: <https://www.academia.edu/14674914/KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT> [Accessed 10 September 2018].
- Haryanto, A. and Suranto, J. (2012). Pelayanan Kesehatan (Studi Rawat Inap di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Kecamatan Baturetno Kabupaten Wonogiri). *UNISRI*, [Internet] XIV(22), pp.2 - 10. Available from: <http://www.ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Transformasi/article/viewFile/37/10> [Accessed 25 September 2018].
- Hastuti, S., Mudayana, A., Nurdhila, A. and Hadiyatma, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, [Internet] 11(2), pp.161-168. Available from:

- <http://journal.uad.ac.id/index.php/KesMas/article/view/7260> [Accessed 25 September 2018].
- Imaninda, Vella & Azwar, Saifuddin. (2016). Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Universitas Gadjah Mada*, [Internet] 1(1), pp.8-21. Available from: <https://jurnal.ugm.ac.id/gamajop/article/view/31864> [Accessed 17 May 2019].
- Imamora, Yoki. (2017). *Hubungan pemberian informed consent terhadap tingkat kepuasan pasien di bagian bedah rs bethesda yogyakarta*. Karya Tulis Ilmiah, UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA.
- Kemenkes. (2012). Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Rawat Inap. [Internet]. Jakarta : Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik Dan Sarana Kesehatan Direktorat Bina Upaya Kesehatan. Available from: <https://galihendradita.files.wordpress.com/2015/03/pedoman-teknis-instalasi-rawat-inap-2012.pdf> [Accessed 24 March 2019].
- Khadijah, Nurul Ikhsan. (2016). Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit LA TEMMAMALA Kabupaten Soppeng. [Internet]. Makasar: Universitas Hasanuddin. Available from: <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/17856/skripsi%20nurul.pdf?sequence=1> [Accessed 28 September 2018].
- Kuntoro, W. and Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, [Internet] 2(1), p.140. Available from: <https://jurnal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/30327> [Accessed 25 September 2018].
- Kurniati. (2013). Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makasar. [Internet]. Makasar: Universitas Hasanuddin. Available from: [http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/3911/KURNIATI%20\(E21109251\).pdf?sequence=1](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/3911/KURNIATI%20(E21109251).pdf?sequence=1) [Accessed 17 September 2018].
- Marshall, G.N. & Hays, R. D. (1994). *The Patient Satisfaction Questionnaire Short-Form (PSQ-18)*. Santa Monica, CA: RAND Corporation.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Pangerapan, D., Palandeng, O. and Rattu, A. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*, [Internet] 2(1), pp.1 - 10. Available from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkk/article/view/18836/18386> [Accessed 25 September 2018].
- Pohan, Imbalo S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.

- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Patient Satisfaction*. 3rd ed. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Raturandang, N., Posangi, J. and Ratag, G. (2016). Analisis Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Budi Setia Lamongan. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi*, [Internet] pp.62-80. Available from: <https://ejournalhealth.com/index.php/CH/article/view/675/663> [Accessed 25 September 2018].
- Saputro, A. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. *Kesehatan Masyarakat FIK UMS*. [Internet] Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/148608183.pdf> [Accessed 25 September 2018].
- Sastroasmoro, S. and Ismael, S. (2014). *Dasar - dasar Metodologi Penelitian Klinis*. 5th ed. Jakarta : SAGUNG SETO.
- Siregar, Charles J.P. (2004). *Farmasi rumah sakit : teori dan penerapan*. Jakarta : EGC.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Tangkisan, Hassel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Thayaparan, A.J. & Mahdi, E. (2013). *The Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) as an adaptable, reliable, and validated tool for use in various settings*. Medical Education [Internet]. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3722414> [Accessed 17 September 2018].
- Wardhani, Viera. (2017). *Manajemen Keselamatan Pasien*. Malang : UB Press.
- Yankes.kemkes.go.id. (2018). Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit [Internet] Kementerian Kesehatan. Available from: <http://www.yankes.kemkes.go.id/assets/downloads/PMK%20No.%2056%20ttg%20Klasifikasi%20dan%20Perizinan%20Rumah%20Sakit.pdf> [Accessed 23 September 2018].
- Yuliani, Umi. (2015). *Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rsud dr. sayidiman magetan*. Karya Tulis Ilmiah, UNIVERSITAS MUHAMADIYAH SURAKARTA.
- Zulian, Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: Ekognisia.