

# HUBUNGAN JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MASARAN I SRAGEN

Fajar Adida Dewi Dano\*  
Tomy Ady Prasetyo\*\*

## Abstract

Health Center as one of public health services had the main task of providing public health guidance and basic health services. In practice the provision of health services often get an assessment of the patient to the performance of health services provided. The results of preliminary studies that survey data obtained by 5 patients, there were 4 patients dissatisfied because they must wait for get service for awhile of health workers (nurses, midwives and doctors), but a patient said that he satisfied for health workers services. The object of research was to determine the relationship of health services provided by clinic staff with patient satisfaction in public health services Masaran I Sragen. The research was Correlation studies with descriptive method. Data retrieved by giving questionnaires. The remaining 99 respondents who use health service and care satisfaction questionnaires. The sampling using Consecutive Sampling. The research data were analyzed by using chi square test. Chi square test results showed. 62 respondents (62.4%) with assessment for the health care doctors, nurses or pharmacy installation were not good category. 72 respondents (72.3%) were dissatisfied to get health services. Statistical test results show the value of  $\chi^2 = 7.597$  with  $p$ -value = 0.006. It means that were a relationship of health care services with patient satisfaction in Public Health Services Masaran I Sragen.

**Key word** : service, satisfaction , public health services

---

\*Fajar Adida Dewi Dano

Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta

\*\*Tomy Ady Prasetyo

Dosen Jurusan Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta

---

## PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai salah satu pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai tugas pokok memberikan pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan dasar. (DepKes RI, 2003). Keberadaan dan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas yang diberikan ditentukan oleh nilai dan harapan dari penerima jasa pelayanan tersebut. Disamping itu, penekanan pelayanan pada kualitas yang tinggi tersebut harus dapat dicapai dengan biaya yang dapat

dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, semua pemberi pelayanan ditekan untuk menurunkan biaya pelayanan namun kualitas pelayanan dan kepuasan klien sekarang konsumen masih tetap menjadi tolok ukur

(Benchmark) utama keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan (Nurachmah, 2001).

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui hubungan jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh staf puskesmas dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil survey awal peneliti di puskesmas masaran I setiap ada pasien tidak langsung ditangani dikarenakan petugas kesehatan tidak berada ditempat jaga jadi pasien harus komplek ke petugas kesehatan yang lainnya baru dipanggilkan petugas kesehatan yang jaga ditempat itu. Selain itu juga petugas kesehatan komunikasinya terhadap pasien setiap akan melakukan tindakan kurang. Sepanjang tahun 2009 jumlah kunjungan 16.455 pasien. Jika rata-rata jumlah kunjungan pasien perbulan sebanyak 1.371 pasien. Antara bulan maret sampai juli terjadi penurunan pasien. Dengan data maret sebanyak 2375 pasien, april sebanyak 1512 pasien, mei sebanyak 1346 pasien, juni sebanyak 1338 pasien, juli sebanyak 1293 pasien. Dari hasil survey oleh peneliti dari 5 responden 4 diantaranya mereka mengatakan tidak puas dikarenakan menunggu yang terlalu lama mengantri diloket dan dalam pelayanannya juga menunggu terlalu lama.

## METODOLOGI PENELITIAN

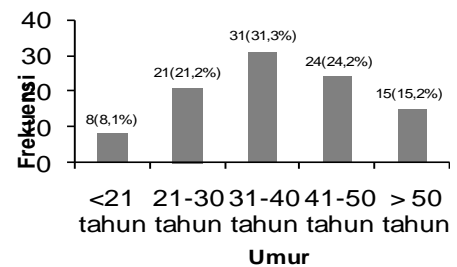
Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendiskripsikan (memaparkan) peristiwa-peristiwa yang terjadi masa kini (Nursalam, 2003). Metode penelitian deskriptif menggunakan pendekatan "*Cross Sectional*" yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran/observasi data variabel *independent* dan *dependent* hanya satu kali pada satu saat (Nursalam, 2003).

Hasil pendahuluan yang didapat dalam *medical record* pada tanggal 17 desember 2010 yang dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa rekapitulasi kunjungan pasien di puskesmas masaran I dalam tahun 2009 sebanyak 16.455 orang. Jadi rata-rata jumlah kunjungan pasien perbulan sebanyak 1371 pasien (rata-rata 45 pasien/ hari). Jumlah sampel yang didapatkan berdasarkan penghitungan menggunakan rumus tersebut sebanyak 99 responden. dengan teknik "*Consecutive Sampling*". *Consecutive Sampling* Analisa data Uji statistik dengan *Chi-Kuadrat* ( $\chi^2$ ).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

#### 1. Umur



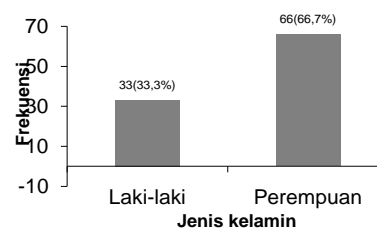
Gambar 1. Histogram responden menurut kelompok umur

Gambar 1 menunjukkan responden terbanyak pada kelompok umur antara 31-40 tahun. Banyaknya responden yang ditemui pada umur 31-40 tahun lebih dilatarbelakangi oleh adanya kesediaan menjadi responden, dimana pada saat penelitian, lebih banyak pasien yang menolak menjadi responden. Faktor lain adalah bahwa 31 responden yang berumur antara 31-40 tahun tersebut merupakan ibu dari pasien anak-anak, sehingga peneliti mengambil ibu pasien sebagai responden penelitian.

Menurut Kotler (2002) bahwa usia merupakan salah satu faktor dalam menentukan penilaian seseorang. Penilaian dari penelitian ini berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan baik oleh dokter, atau perawat hingga petugas instalasi farmasi yang memberikan resep obat.

#### 2. Jenis kelamin

Distribusi responden menurut jenis kelamin ditampilkan pada gambar 2

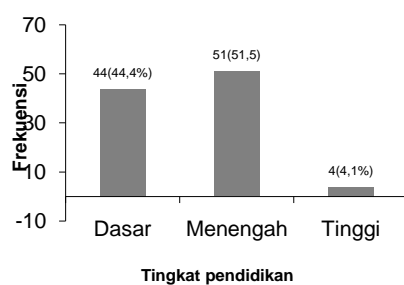


Gambar 2. Histogram responden menurut jenis kelamin

Gambar 2 menunjukkan responden penelitian lebih banyak perempuan dibanding responden laki-laki. Banyaknya responden perempuan yang memeriksakan diri di puskesmas Masaran I disebabkan faktor ibu yang mengantarkan anaknya yang sakit sehingga berpengaruh pada perbandingan jenis kelamin pada penelitian. Faktor lain yang ikut mendukung adalah berdasarkan informasi Biro Statistik Indonesia (BPS, 2010) yang menyebutkan jumlah Indonesia berdasarkan jenis kelamin, adalah penduduk perempuan lebih banyak jumlahnya dibanding penduduk laki-laki.

### 3. Tingkat pendidikan

Distribusi responden menurut tingkat pendidikan ditampilkan pada gambar 3



Gambar 3. Histogram responden menurut tingkat pendidikan

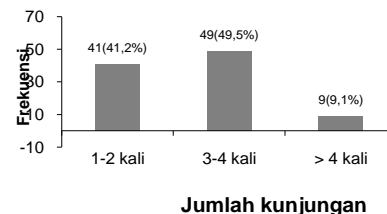
Gambar 3 menunjukkan responden penelitian lebih banyak pada tingkat pendidikan Menengah. Pendidikan Menengah ini memiliki arti responden banyak berpendidikan SMA, pendidikan Dasar adalah responden berpendidikan SD dan SMP, sementara pendidikan tinggi adalah responden berpendidikan Diploma atau sarjana. Banyaknya responden yang berpendidikan menengah pada responden berkaitan dengan kemampuan sosial ekonomi responden yang tinggal di sekitar Puskesmas Masaran I. Hasil wawancara sekilas terhadap 5 responden tentang pendidikan yang ditempuhnya, diperoleh informasi bahwa responden setelah lulus SMA, responden memilih untuk menikah, sedangkan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, responden menyatakan orang tua

responden tidak cukup dana untuk membiayai responden.

Banyaknya pendidikan menengah ini juga berpengaruh terhadap penilaian kepuasan responden terhadap kinerja pelayanan petugas kesehatan. Notoatmodjo (2003) menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang adalah tingkat pendidikan, dan pengetahuan dapat berpengaruh terhadap sikap responden dalam hal menilai kinerja petugas kesehatan dalam pelayanan kesehatan.

### 4. Jumlah kunjungan

Distribusi responden menurut jumlah kunjungan ditampilkan pada gambar 4.



Gambar 4. Histogram responden menurut jumlah kunjungan

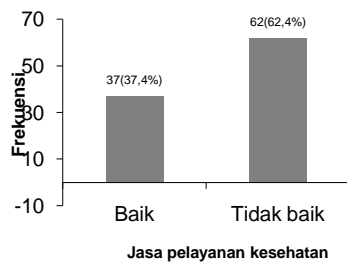
Gambar 4 menunjukkan responden penelitian banyak yang berkunjung periksa pada 3-4 kali. Banyaknya responden yang periksa ini menunjukkan responden mengalami sakit dan memeriksakan diri ke puskesmas. Pemeriksaan pertama kali hingga ke empat kali ini memiliki makna bahwa puskesmas sebagai pusat kesehatan masyarakat dengan tariff yang lebih murah dari pada melakukan pemeriksaan ke rumah sakit, meskipun ditinjau dari data primer penelitian menunjukkan responden yang berkunjung 3 sampai 4 kali banyak yang tidak puas pada pelayanan kesehatan.

### Analisis Univariat

#### Jasa Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian mengenai variabel Jasa Pelayanan Kesehatan diperoleh setelah responden mengisi kuesioner Jasa Pelayanan Kesehatan sebanyak 20 pertanyaan. Nilai jawaban responden yang kurang dari rata-rata sebesar 50 menunjukkan penilaian Jasa Pelayanan Kesehatan kategori kurang baik ,

nilai sama atau lebih dari 50 masuk penilaian jasa pelayanan kesehatan kategori baik Hasil jawaban responden ditampilkan pada gambar 5.



Gambar 5. Distribusi responden menurut jasa pelayanan kesehatan

Berdasarkan gambar 5, mayoritas responden memiliki penilaian terhadap petugas kesehatan baik dokter, perawat atau petugas instalasi farmasi adalah kategori tidak baik. Penilaian ini didasarkan atas lamanya responden menunggu mengantri untuk mendapatkan giliran pemeriksaan kesehatan. Factor lain yang menjadikan penilaian tidak baik adalah kinerja petugas kesehatan yang masih banyak tidak berkonsentrasi pada waktu pemeriksaan.

Hasil observasi peneliti untuk memperkuat dari jawaban responden adalah masih ada beberapa petugas pada saat melakukan proses pendaftaran melakukan komunikasi lewat handphone, yang seharusnya pasien pendaftaran yang lebih diutamakan, namun pada kenyataanya petugas melakukan komunikasi telepon dengan waktu yang cukup lama. Kondisi ini menjadikan penilaian responden kepada petugas kesehatan menjadi tidak baik.

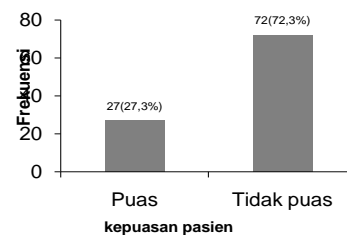
Parasuraman, (1988) menyatakan kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Tinjau dari sudut pandang pasien, merujuk pendapat Pohan (2008) bahwa Kepuasan pasien adalah suatu tingkat pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh

setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.

Tindakan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang dirasakan oleh pasien menjadikan responden merasa belum mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan. Harapan pasien bahwa pasien mendaapat pelayanan yang baik mulai dari mendaftarkan diri di loket pendaftaran hingga menerima obat dari instalasi farmasi obat masih jauh dari kenyataan.

### Kepuasan

Tingkat kepuasan responden ditampilkan pada gambar 6.



Gambar 6. Distribusi responden menurut tingkat kepuasan pasien

Berdasarkan gambar 6. Menunjukkan bahwa responden banyak yang tidak merasa puas atas pelayanan kesehatan yang diterimanya di puskesmas Masaran I. Banyaknya responden yang tidak puas pada hasil pelayanan di Puskesmas Masaran I menunjukkan masih kurangnya kinerja dari petugas kesehatan dalam melakukan pelayaan kesehatan. Responden memiliki pendapat bahwa kepuasan yang diperoleh setelah memeriksakan diri sebagai akibat kinerja petugas yang dirasakan belum memuaskan. Sebagai contoh dari hasil kuisisioner kepuasan responden, pertanyaan mengenai tidak pernah petugas bagian obat memberikan penjelasan mengenai efek samping dari penggunaan obat, masih terdapat perawat yang menurut responden kurang sabar dalam memberikan pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja pada petugas kesehatan belum

sepenuhnya dapat memberikan rasa puas kepada pasien yang berobat di Puskesmas

Masaran I.

### Analisis Bivariat

Tabel 1. Distribusi Hubungan Jasa pelayanan kesehatan dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Masaran I

Jasa Pelayanan kesehatan	Kepuasan pasien di Puskesmas Masaran I				Total N	$\chi^2$	p	CC	
	Puas		Tidak Puas						
	n	%	n	%					
Baik	16	43,2	21	26,9	37	100	7,597	0,006	0,267
Kurang baik	11	17,7	51	82,3	62	100			
Jumlah	27	27,3	72	72,7	99	100			

Berdasarkan tabel 2. dari 37 responden yang menilai kepada petugas kesehatan mengenai jasa pelayanan kesehatan yang baik, menjadikan 16 responden menjadi puas, sedangkan 21 responden lain menyatakan masih tidak puas pada jasa pelayanan kesehatan. Sebanyak 62 responden yang menilai bahwa pelayanan kesehatan yang kurang baik, namun 11 responden menyatakan puas, sedangkan 51 responden merasa tidak puas atas jasa pelayanan kesehatan yang diterima.

Hasil uji hipotesis penelitiandiperoleh nilai  $\chi^2 = 7,597$  dengan nilai signifikansi  $p = 0,006$  atau ( $p < 0,05$ ), sehingga keputusan yang diambil adalah  $H_0$  ditolak, yang artinya terdapat hubungan antara jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Masaran I. Hasil uji *Contingency coefficient* sebesar 0,267, menunjukkan tingkat keeratan hubungan antara jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Koefisien kontingensi yang bernilai positif menunjukkan bahwa hubungan antara jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien adalah berbanding lurus. Hal ini dapat diartikan semakin baik jasa pelayanan kesehatan, maka semakin pasien merasa semakin puas.

Kepuasan pasien dapat meningkat terjadi seiring dengan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayan yang prima dimana tidak hanya dari segi fasilitas yang dimiliki rumah sakit, namun beberapa

aspek yang dapat dinilai oleh pasien. Dimensi dari kualitas pelayanan yang saat ini masih paling populer adalah konsep Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman (1998) bahwa kepuasan dapat ditinjau dari 5 aspek yaitu Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Data Tanggap (*Responsiveness*) Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), sedangkan menurut (Pohan, 2006) kepuasan konsumen harus diperhatikan penyedia jasa, konsumen yang tidak puas akan meninggalkan penyedia jasa dan akan beralih ke penyedia jasa lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga konsumen akan merasa lebih puas. Makin banyak konsumen yang beralih menggunakan jasa di tempat lain maka menjadi indikasi terjadinya penurunan kualitas pelayanan penyedia jasa.

Hasil penelitian yang dilakukan Fathi (2008) yang menelitian tentang kepuasan pasien dengan pelayanan rumah sakit AtNablus di tepi barat, Palestina. Penelitian tersebut meneliti mengenai tingkat kepuasan pasien mengenai kinerja pasien dan membandingkan tingkat kepuasan antara pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ruang pelayanan, kemampuan pelayanan, kualias teknis perawat berhubungan secara umum tingkat kepuasan di rumah sakit tersebut. Diperoleh keterangan bahwa pasien yang lebih tua lebih puas dari pada pasien yang lebih muda, pasien perempuan lebih puas akan pelayanan rumah sakit dibanding pasien laki-laki. Tingkat pendapatan pasien yang tinggi lebih puas dari pasien dengan

pendapatan yang kecil. Pasien bedah paling sabar dalam pengobatan dibandingkan dari pasien non bedah. Dari penelitian tersebut menggambarkan bahwa kemampuan tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan kepada pasien berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel 2 menunjukkan terdapat 21 responden yang menyatakan bahwa kinerja petugas kesehatan yang dianggap sudah baik, namun oleh responden masih merasa tidak puas lebih disebabkan adanya faktor yang saling terkait, artinya rangkaian pelayanan dimulai dari pendaftaran hingga pada penyerahan obat di instalasi farmasi, terdapat beberapa petugas kesehatan yang berbeda. Petugas yang berbeda dengan latar belakang pendidikan berbeda, sikap dari masing-masing petugas kesehatan menjadikan penilaian secara keseluruhan pada responden menjadi tidak puas. Sebagai contoh responden kurang puas pada petugas loket pendaftaran, namun responden merasa puas terhadap sikap dan pelayanan dari dokter Puskesmas. Perbedaan penilaian ini menjadikan responden secara keseluruhan mengambil keputusan dalam penilaian jasa kesehatan adalah tidak puas. Kotler (2005) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk yang diharapkan.

Terdapat 51 responden yang menyatakan bahwa jasa pelayanan kesehatan dari petugas kesehatan masih kurang baik menjadikan responden tidak puas atas jasa pelayanan yang diterima. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja para petugas kesehatan masih jauh dari harapan. Menurut Tjiptono (1997) kepuasan pasien ditentukan oleh faktor kinerja (*performance*). Wujud dari kinerja dari petugas kesehatan adalah kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan terutama keperawatan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan

memperhatikan kebersihan dan keramahan terhadap pasien.

Hasil wawancara terhadap pasien yang menyatakan bahwa dirinya sudah pernah melakukan pemeriksaan kesehatan dan pada saat ini tidak terjadi perubahan yang berarti dalam pelayanan kesehatan. Menurut responden ini, meskipun dari segi fisik seperti bangunan yang baru, namun responden masih tidak puas dari segi waktu tunggu pemeriksaan, sedangkan jumlah pasien yang tidak terlalu banyak seharusnya waktu tunggu pemeriksaan lebih cepat tetapi kondisi ini tidak dirasakan oleh responden.

Kotler (2005) menyatakan kepuasan pasien adalah hal yang penting dan dianggap sebagai faktor penentu yang sangat penting bagi peningkatan penggunaan jasa pelayanan rumah sakit. Kepuasan konsumen adalah konsep pemasaran yang baik dan menguntungkan bagi pemakaian jasa berulang. Pernyataan Kotler tersebut dari hasil penelitian ini masih belum dapat dilaksanakan oleh petugas kesehatan, dimana mayoritas responden menilai kinerja petugas kesehatan kurang baik dan menjadikan responden banyak yang tidak puas.

Kepuasan pasien terhadap jasa kesehatan jauh dibawah apa yang diharapkan, maka pasien akan kehilangan minat terhadap penyedia jasa dalam hal ini adalah puskesmas, demikian pula sebaliknya, jika jasa yang mereka nikmati memenuhi/melebihi tingkat kepentingannya, maka konsumen akan cenderung memakai lagi jasa kesehatan tersebut (Kotler, 2005).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Wahyudi (2005) mengenai "Hubungan pelayanan perawat dan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Wonogiri" hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan positif yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Pearse pada tahun 2005 mengenai kepuasan pasien dan pengalaman dalam penelitian survey dalam pelayanan kepada masyarakat di berbagai rumah sakit di Australia. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masalah waktu tunggu, merupakan hal yang

paling krusial bagi pasien, namun pasien mengharapkan adanya perhatian dari pihak rumah sakit untuk mengkaji waktu pelayanan, sehingga waktu tunggu dapat lebih efektif bagi pasien. Proses menunggu untuk mendapatkan ruang pelayanan untuk pasien rawat inap masih menjadi kendala, dimana pasien juga harus menunggu beberapa waktu untuk mendapatkan tempat. Hal ini disebabkan adanya jumlah pasien yang banyak. Adanya ruang khusus pelayanan informasi yang cepat dan tanggap terhadap pertanyaan pasien mengenai pelayanan kesehatan masih sangat diharapkan oleh pasien.

#### **Simpulan**

1. Responden penelitian masih banyak yang menilai jasa pelayanan kesehatan di puskesmas Masaran I adalah kurang baik.
2. Responden penelitian masih banyak merasa tidak puas atas jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Masaran I.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Berry, L. Leonard and Parasuraman A. 1991. *A Marketing services*. New york: The Free Press

DepKes RI. 2001. *Profil kesehatan Indonesia 2000*. Jakarta:Departemen Kesehatan RI.

DepKes RI. 2003. *Survey dokter dan dokter gigi nasional, pusat pendayagunaan tenaga kesehatan*. Jakarta :Departemen Kesehatan RI.

Hertiana, siska. 2009. *Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan dengan metode IPA( Importance Performance Analisy di Puskesmas Kartosuro II Tahun 2009)*. karya tulis tidak diterbitkan,.Surakarta:Universitas Muhamadiyah Surakarta.

Hufron, Agus. 2007. *Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas penumping kota Surakarta*. karya tulis tidak diterbitkan,.Surakarta:Universitas Muhamadiyah Surakarta.

Azrul Azwar. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : PKM.

Kotler. Philip and G.A. 1996. *Principles of marketing.seventh edition* (Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan Penerjemah). New jersey: Prentice- hall inc.

Kotler, philip.2000. *Marketing manajemen*( Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan, Penerjemah). Jakarta. PT. Indeks.

3. Terdapat hubungan antara jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Masaran I.

#### **Saran**

##### **1. Petugas puskesmas**

Petugas kesehatan lebih meningkatkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada pasien, seperti kecepatan dalam memberikan layanan pendaftaran, dapat lebih cepat dalam pelayanan obat resep sehingga dengan baiknya kinerja petugas kesehatan, dapat meningkatkan kepuasan pasien.

##### **2. Manfaat bagi masyarakat pengguna yang berobat**

Masyarakat untuk selalu proaktif dalam memeriksakan diri di puskesmas. Apabila banyak pasien banyak mengantri, pasien diharapkan untuk lebih sabar sehingga petugas akan lebih baik dalam membarikan pelayanan.

- Kotler, philip.2005. *Manajemen Pemasaran edisi kesebelas* (Benjamin Molan, Penerjemah). Jakarta. PT. Indeks.
- Kotler, philip.2007. *Manajemen Pemasaran edisi keduabelas*(Benjamin Molan, Penerjemah). Jakarta. PT. Indeks.
- Lestari, tri. 2008. *Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Minat Pasien untuk Menggunakan Ulang Jasa Pelayanan Kesehatan di Bangsal Rawat Inap RSUD kabupaten Karanganyar*. karya tulis tidak diterbitkan,.Surakarta:Universitas Muhamadiyah Surakarta..
- Mubarak, Wahit Iqbal & Chayatin, Nurul.2009. *Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar Dan Teori*. Jakarta :Salemba medika.
- Muninjaya A. A. Gde.2004. *Manajemen kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Nursalam.2002. *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktek keperawatan profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Parasuraman., V.A. Zeithaml and L.L.Berry. 1985. *A Conceptual model of service quality and its implication for future research journal marketing*.
- Parasuraman, A., V.A., Zeithaml dan L.L., Berry., 1998, SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, hal 64, *Jurnal of Retailing*.
- Pohan, I,S.2008.*Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan* .Jakarta. Buku Kedokteran ECG
- Potter and perry.2009. *Fundamental Dalam Keperawatan edisi 7*. Jakarta:Salemba medika.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global edisi pertama cetakan pertama*. Yogyakarta. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Sabarguna,B.S.2004. *Quality assurance pelayanan rumah sakit DIY konsorsium rumah sakit jawa tengah*
- Santoso, S.2005. *Menggunakan SPSS dan Excel Untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*.Jakarta. PT.Elex Media Komputindo kelompok gramedia.
- Sabarguna, Boy S.2004 *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta. Konsorsium RSI jateng-DIY.
- Satrianegara M. fais & Saleha, sitti. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*.Jakarta: Salemba medika.
- Stanton, Wiliam, J. 2000. *Fundamental of Marketing ( edisi indonesia oleh Sadu Sandani)*. Jakarta. Erlangga.
- Supriyati.2004. *kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat I RS.Dr.Sardjito jogjakarta*.KTI SI Keperawatan tidak diterbitkan.UGM.



- Susilowati, Frahensi Eny Titik. 2009. *Hubungan Motivasi Dengan Kepuasan Kerja Perawat di RSUD kabupaten Karanganyar*. karya tulis tidak diterbitkan,.Surakarta:Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Tjiptono,P. 2001. *Strategi Pemasaran edisi pertama*. Yogyakarta. Andi Offset. .
- Wijono, D. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan, volume 1*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Yamit, Zulian. 1996. *Manajemen Produksi dan Operasi edisi pertama*.Yogyakarta. Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Pearse . 2005 Review of patient satisfaction and experience surveys conducted for public hospitals in Australia. *Research Paper* Steering Committee for the Review of Government Health Policy Analysis Pty Ltd.
- Fathi Bashaier. 2008. Patient's Satisfaction With Hospital Services AtNablus District, West Bank, Palestine. Tesis. Tidak pulikasikan. Degree of Master of public health, Faculty of Graduate Studies, at An-Najah National University, Nablus, Palestine. Diakses : <http://www/healthjournal.satisfaction.pdf>: diakses pada tanggal 19 Juli 2011.