

HUBUNGAN *RESPONSIVENESS* TENAGA KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RUANG RAWAT INAP DI RSD BALUNG KABUPATEN JEMBER

Yudo Setiawan¹, Asmuji I², Komarudin I³

¹Mahasiswa S1 Keperawatan Fikes Universitas Muhammadiyah Jember
(Yudosestiawan21@gmail.com)

²Dosen Fikes Universitas Muhammadiyah Jember
(asmujia@gmail.com)

³Dosen Fikes Universitas Muhammadiyah Jember
(komarudin@yahoo.co.id)

Abstract

The Responsiveness of health personnel is a willingness to help and give the health service that fast and the right to patients who come, because the speed and precision of the service will affect satisfaction patients. Service responsive should be able to targeted at all patients including the hospitalization. The design of this research is correlational with cross sectional approach which aims to identify the relationship responsiveness of healt personnel with the level of saticfaction patients in the hospitalization. The population of this research is patient in the hospitalization RSD Balung Jember as much as 279 respondents with samples of 74 respondents taken in Purposive Sampling. The result of research variable responsiveness of healt personnel in the category of response as much as 17 respondents (23,0%), quite response 47 respondents (63,5%), and less response 10 respondents (13,5%). The respondent of explain it was very satisfied against the healt service as much as 20 respondents (27,0%), satisfied as much as 42 respondents (56,8%), and less satisfied 12 respondents (16,2%). Result of the statistic test Spearman rho with ($\alpha = 0,05$) established p value = 0,000, correlation coefficient (r) = 0,762 which mean responsiveness of healt personnel in touch in the category of strong with the level of satisfaction patients. The speed and responsiveness service time of health personnel are still be complaints of patient. Recommended to further increase the speed of the sevices time of hospital so that the patient felt more satisfied.

Keywords : Responsiveness, Health Personnel, Satisfaction Level.

Bibliography 30 (2004 - 2016)

Abstrak

Responsiveness tenaga kesehatan adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat kepada pasien yang datang, karena kecepatan dan ketepatan pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan yang *responsive* harus dapat menjangkau pada seluruh pasien termasuk pasien rawat inap. Desain penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan *responsiveness* tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap. Populasi penelitian ini adalah pasien di Ruang Rawat Inap RSD Balung Jember sebanyak 279 responden dengan sampel 74 responden yang diambil secara *Purposive Sampling*. Hasil penelitian variabel *responsiveness* tenaga kesehatan dalam kategori tanggap sebanyak 17 responden (23,0%), cukup tanggap 47 responden (63,5%), dan kurang tanggap 10 responden (13,5%). Responden yang menyatakan sangat puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 20 responden (27,0%), puas sebanyak 42 responden (56,8%), dan kurang puas 12 responden (16,2%). Hasil uji statistik *Spearman rho* dengan ($\alpha = 0,05$) didapatkan $p\text{ value} = 0,000$; $r = 0,762$ yang artinya *Responsiveness* tenaga kesehatan berhubungan dalam kategori kuat dengan tingkat kepuasan pasien. Kecepatan dan ketanggapan waktu pelayanan tenaga kesehatan masih menjadi keluhan pasien. Direkomendasikan untuk lebih meningkatkan kecepatan waktu pelayanan rumah sakit agar pasien merasa lebih puas.

Kata kunci : *Responsiveness*, Tenaga Kesehatan, Tingkat Kepuasan..
Daftar Pustaka 30 (2004 – 2016)

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini berdampak pada persaingan bisnis menjadi semakin tajam. Hal ini menuntut setiap pelaku bisnis untuk usaha keras mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan, salah satunya dengan *reponsiveness* tenaga kesehatan. Pelayanan yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada setiap pelanggan. Melalui pelayanan yang baik

kemungkinan suatu organisasi dapat tetap unggul dalam persaingan baik jangka pendek maupun jangka panjang, bahkan dapat memenangkan persaingan, termasuk di bidang pelayanan kesehatan (Trimurthy, 2008).

Secara umum pelayanan di rumah sakit terdiri dari pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan terhadap pasien rumah sakit yang

menempati tempat tidur perawatan karena keperluan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya. Secara umum pelayanan rawat inap rumah sakit dibagi menjadi beberapa kelas perawatan yaitu Kelas I, Kelas II dan III, serta dibedakan atas beberapa ruang atau bangsal perawatan. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan medis yang utama di rumah sakit dan merupakan tempat untuk interaksi antara pasien dan rumah sakit berlangsung dalam waktu yang lama. Pelayanan rawat inap melibatkan pasien, dokter, dan perawat dalam hubungan yang sensitif yang menyangkut kepuasan pasien, mutu pelayanan, dan citra rumah sakit. Semua itu sangat membutuhkan perhatian pihak manajemen rumah sakit (Suryawati, dkk, 2006).

Berbagai kegiatan yang terkait dengan pelayanan rawat inap di rumah sakit yaitu penerimaan pasien, pelayanan medik (dokter), pelayanan perawatan oleh perawat, pelayanan penunjang medik, pelayanan obat, pelayanan makan, serta administrasi keuangan. Pasien sebagai pengguna

jasa pelayanan kesehatan menuntut pelayanan kesehatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan kesehatan yang bermutu. Pasien akan mengeluh bila perlakuan dan perhatian yang diberikan oleh para petugas kesehatan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya (Suryawati, dkk. 2006)

Hasil survei kepuasan pasien yang telah dilakukan Puskesmas Kartasura II di Surakarta pada tahun 2007 adalah 40% menyatakan puas dan 10% menyatakan cukup puas dari 50 orang responden. Kemudian hasil survei pada tahun 2008 adalah 74% menyatakan puas dan 26% cukup puas dari 100 orang responden. Berdasarkan hasil survei tersebut menyatakan bahwa aspek kesembuhan, aspek kebersihan, aspek mendapat informasi yang menyeluruh, memberi kesempatan bertanya, aspek waktu tunggu dan aspek kesinambungan pelayanan, merupakan aspek-aspek yang termasuk dalam kategori belum memuaskan (Hertiana, 2009).

Munurut Word Health Organization (WHO) sistem kesehatan mempunyai salah satu tujuan

memberikan pelayanan yang *responsiveness* yaitu bagaimana penyelenggara pelayanan kesehatan dapat dengan baik memenuhi harapan dari populasi pada aspek nonmedis pelayanan kesehatan. *Responsiveness* suatu sistem kesehatan akan lebih mengakui harapan penduduk mengenai bagaimana mereka diperlakukan, menjadi bagian yang penting dari pelaksanaan sistem kesehatan itu sendiri. *Responsiveness* pasien dapat digunakan sebagai salah satu alat dalam menentukan tinggi rendahnya kinerja pelayanan kesehatan di rumah sakit dari dimensi sumber daya manusia.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSD Balung Kabupaten Jember meliputi ruang bedah (mawar), interna (melati), obstetri & gynecologi, nifas, dan ruang kelas satu (anggrek) pada tanggal 9-10 Mei 2017 diperoleh data hasil wawancara dengan menggunakan instrumen kepuasan pasien berdasarkan karakteristik *responsiveness*, 4 dari 10 (60%) keramahan, 5 dari 10 (50%) keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan, 5 dari 10 (60%) kejelasan

informasi, 6 dari 10 (70%) kenyamanan, 5 dari 10 (60%) pilihan terhadap pemberian pelayanan. Kesimpulan hasil studi pendahuluan tersebut didapatkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik *responsiveness* 60%. Nilai tersebut masih dibawah standar yang ditentukan rumah sakit yaitu $\geq 80\%$. Hasil tersebut masih dikatakan tergolong rendah sehingga dapat mempengaruhi mutu pelayanan Rumah sakit.

Berdasarkan survei tingkat kepuasan pasien yang pernah dilakukan di ruang rawat inap RSD Balung pada bulan Januari-Februari 2015 menunjukkan data sebanyak 66% mengatakan puas dengan layanan rawat inap di RSD Balung Jember yang mencakup lima dimensi mutu pelayanan termasuk *responsiveness*. Hasil tersebut masih dibawah standar yang ditentukan rumah sakit yaitu 80%. Berdasarkan keadaan tersebut, penelitian tertarik untuk melakukan penelitian terkait hubungan *responsiveness* tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien ruang rawat inap di RSD Balung Jember.

MATERIAL DAN METODELOGI

Penelitian ini merupakan penelitian korelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *responsiveness* tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien ruang rawat inap di RSD Balung kabupaten Jember. Populasi penelitian adalah 279 pasien dengan sampel sebanyak 74 pasien yang diambil secara

purposive sampling. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik korelasi *Spearman Rho* dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05.

HASIL

Hasil pengumpulan data responden di ruang rawat inap RSD Balung kabupaten Jember Sebagai berikut:

Tabel 1
Distribusi Frekuensi *Responsiveness* Tenaga Kesehatan Ruang Rawat Inap di RSD Balung Jember Bulan Juni 2017 (n=74)

Responsiveness Tenaga Kesehatan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tanggap	17	20,3%
Tanggap	47	63,5%
Kurang Tanggap	10	13,5%
Total	74	100 %

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan *responsiveness* tenaga kesehatan yang bahwa jumlah responden yang paling banyak yaitu pernyataan mempunyai persepsi terhadap tanggap.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di RSD Balung Jember Bulan Juni 2017 (n=74)

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi (Responden)	Persentase %
Sangat Puas	20	27,0%
Puas	42	56,8%
Kurang Puas	12	16,2%
Total	74	100.0

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden yang mempunyai presepsi terhadap tingkat

kepuasan pasien BPJS yang paling banyak yaitu pernyataan puas.

Tabel 3
Tabulasi Silang *Responsiveness* Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di RSD Balung Jember Bulan Juni 2017 (n=74)

<i>Responsiveness</i> Tenaga Kesehatan	Tingkat Kepuasan Pasien								R	ρ - value	α
	Sangat Puas		Puas		kurang Puas		Total				
	N	%	N	%	N	%	N	%			
Sangat Tanggap	17	100%	0	0.0	0	0.0	17	100	0.762	0.000	0.05
Tanggap	2	4.25	39	82.98	6	12.77	47	100			
Kurang Tanggap	1	10.0	3	30.0	6	60.0	10	100			
Total	20	27.0	42	56.8	12	16.2	74	100			

Berdasarkan tabel 3 di atas diketahui dari 17 responden yang menyatakan *responsiveness* tenaga kesehatan sangat tanggap 100% mereka sangat puas. Dari 47 responden yang menyatakan *responsiveness* tenaga kesehatan tanggap ternyata 9.38% mereka merasa kurang puas, 82.98% menyatakan puas, dan 4.25% menyatakan sangat puas. Sedangkan 10 responden yang menyatakan *responsiveness* tenaga kesehatan kurang tanggap ternyata 10.0% mereka merasa sangat puas, 30.0% menyatakan puas, dan 60,0%

menyatakan kurang puas. Hasil ini juga didukung uji statistik *Spearman rho* yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dalam kategori kuat antara *responsiveness* tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSD Balung Jember (ρ -value =0.000; α = 0.05; r= 0.762).

PEMBAHASAN

1. *Responsiveness* Tenaga Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa jumlah terbesar

(63,5%) responden menyatakan *responsiveness* tenaga kesehatan di ruang rawat inap RSD Balung Jember tanggap, (23,0%) responden menyatakan sangat tanggap, dan (13,5%) responden menyatakan kurang tanggap. *Responsiveness* tenaga kesehatan merupakan fungsi utama kegiatan pelayanan kesehatan di ruang rawat inap. Secara umum *responsiveness* tenaga kesehatan di RSD Balung Jember masih cukup tanggap yaitu ditunjukkan dengan responden yang menyatakan *responsiveness* tenaga kesehatan yang tanggap sebanyak 47 responden (63,5%). Kondisi yang demikian akan mempengaruhi citra rumah sakit yang berhubungan dengan *responsiveness* tenaga kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *responsiveness* tenaga kesehatan di RSD Balung Jember dilihat berdasarkan lima komponen *responsiveness* skor tertinggi adalah komponen kejelasan informasi yaitu (20,56%), sedangkan komponen kecepatan waktu pelayanan memiliki skor terendah yaitu (19,35%)

Secara umum persepsi responden dalam menyatakan *responsiveness* tenaga kesehatan di ruang rawat inap RSD Balung Jember lebih banyak yang mempersepsikan *responsiveness* tenaga kesehatan dalam kategori baik. *Responsiveness* tenaga kesehatan merupakan tipe pengawasan yang berhubungan dengan kegiatan yang dipantau atau diatur dalam pelayanan berdasarkan kebutuhan atau pandangan pasien (Nursalam, 2011).

Menurut asumsi peneliti pelayanan yang baik sangatlah dibutuhkan dalam sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik akan mendorong kepuasan terhadap penerima pelayanan pasien tersebut. *Responsiveness* tenaga kesehatan merupakan hal pokok yang harus dimiliki oleh setiap instansi jasa terutama di bidang kesehatan seperti rumah sakit, untuk mencapai kualitas pelayanan yang terbaik maka rumah sakit tersebut harus memperhatikan hal-hal sekecil apapun mengenai kebutuhan pelanggannya.

2. Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap

Berdasarkan uraian dari beberapa para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas yang dirasakan oleh pasien karena terpenuhinya harapan pasien atau keinginan pasien dalam menerima jasa pelayanan kesehatan. Terpenuhinya harapan pasien juga didapat dari hasil penelitian yang menunjukkan sebagian besar responden menyatakan puas terhadap *responsiveness* tenaga kesehatan di ruang rawat inap RSD Balung Jember yaitu sebanyak 20 responden (27.0%) menyatakan sangat puas, 42 responden (56.8%) menyatakan puas, dan 12 responden 16.2 menyatakan kurang puas.

Melihat hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien pada penelitian ini sebagian besar responden mempersepsikan puas. Pelanggan merasa tidak puas jika pelayanan yang diterima kurang dari yang diharapkan dan pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang diterima sama dengan yang diharapkan sehingga mereka akan menggunakan

kembali jasa pelayanan yang pernah diterima (Asmuji, 2014).

Persepsi yang dimaksud di atas adalah persepsi pelanggan tentang *responsiveness* tenaga kesehatan yang sudah diterimanya. Persepsi diartikan sebagai proses dengan apa seseorang memilih, mengatur dan menginterpretasikan informasi. Pengetahuan persepsi pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhinya sangat berguna untuk penyedia jasa kesehatan karena akan meningkatkan peluang di dalam membuat keputusan peningkatan menjadi lebih baik. Apabila telah diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dari pasien, maka kebutuhan dan harapan pasien bisa ditentukan dan dipenuhi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan.

Menurut asumsi peneliti kepuasan pasien terhadap *responsiveness* tenaga kesehatan merupakan salah satu aspek yang memberikan kontribusi terbesar dalam mewujudkan kepuasan pasien di RSD Balung Jember. Hal tersebut dikarenakan *responsiveness* tenaga

kesehatan yang ada di rumah sakit sangat dibutuhkan pasien selama di rawat diruang rawat inap.

3. Hubungan Responsiveness Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan *responsiveness* tenaga kesehatan yang tanggap 17 responden (100%) dimana semua mempunyai tingkat kepuasan yang sangat puas. Responden yang menyatakan *responsiveness* tenaga kesehatan yang cukup tanggap 2 responden (4.25%) dimana mempunyai tingkat kepuasan yang sangat puas, yang menyatakan cukup tanggap 39 responden (82.89%) dimana mempunyai tingkat kepuasan yang puas, dan yang menyatakan cukup tanggap 6 responden (12.77%) dimana mempunyai tingkat kepuasan yang tidak puas. Responden yang menyatakan *responsiveness* tenaga kesehatan kurang tanggap 1 responden (10.0%) dimana mempunyai tingkat kepuasan yang sangat puas, yang menyatakan kurang tanggap 3 responden (30.0%) dimana

mempunyai tingkat kepuasan yang puas, dan yang menyatakan kurang tanggap 6 responden (60.0%) dimana mempunyai tingkat kepuasan yang tidak puas.

Memahami *responsiveness* tenaga kesehatan dan harapan pasien merupakan hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan menggunakan kembali jasa pelayanan yang pernah diterima, tetapi jika pasien tidak puas mereka akan memberitahukan pengalaman buruk yang dialaminya kepada orang lain dan hal tersebut akan berdampak negatif pada citra layanan kesehatan seperti Rumah Sakit.

Berdasar hasil penelitian di ruang rawat inap RSD Balung Jember menunjukkan bahwa ada hubungan antara *responsiveness* tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSD Balung. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh *responsiveness* tenaga kesehatan yang ada di Rumah Sakit. Hal ini sejalan

dengan pendapat Nurhayati (2014) dalam penelitiannya yang berjudul faktor *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) di puskesmas Cipondoh kota Tangerang Banten. Menyebutkan dalam hasil penelitiannya responden yang puas terhadap pelayanan di puskesmas cipondoh (55,2%), petugas yang ramah (50,7%), responden yang di libatkan dalam pengambilan keputusan (43,3%), petugas yang memberikan informasi dengan jelas (55,2%), kondisi puskesmas yang nyaman (56,7%), pasien di berikan layanan (52,2%), dan responden yang menyatakan waktu tunggu cepat (58,2%). Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan maka tenaga kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan bersedia menanggapi berbagai keluhan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian uji statistik dengan menggunakan korelasi spearman rho diperoleh $p = 0,000$. Maka $p \leq 0,05$ dapat disimpulkan bahwa Hipotesis diterima, yang artinya

ada pengaruh yang signifikan antara *responsiveness* tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruan Rawat Inap RSD Balung Jember. Kekuatan korelasi dapat dilihat melalui r yaitu 0,762 yang memiliki arti bahwa kekuatan hubungan antara variabel adalah kuat. Arah korelasi pada hasil penelitian ini adalah positif (+) sehingga semakin tanggap *responsiveness* tenaga kesehatan maka pasien akan merasa semakin puas.

Implikasi Dalam Layanan tenaga Kesehatan

Penelitian mengenai hubungan *responsiveness* tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSD Balung Jember, bertujuan untuk menganalisis hubungan *responsiveness* tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. *Responsiveness* tenaga kesehatan yang diberikan kepada pasien akan dinilai langsung oleh pasien. *Responsiveness* tenaga kesehatan yang baik akan meningkatkan citra yang baik bagi klinik dan kepercayaan masyarakat

semakin meningkat terhadap Rumah Sakit tersebut.

Responsiveness tenaga kesehatan yang diberikan kepada pasien akan dinilai langsung oleh pengguna jasa dalam hal ini adalah pasien. *Responsiveness* tenaga kesehatan yang baik akan meningkatkan citra yang baik untuk rumah sakit dan kepercayaan masyarakat semakin meningkat terhadap rumah sakit tersebut, sebaliknya jika *responsiveness* tenaga kesehatan kurang baik atau tidak baik maka akan mendapatkan citra yang buruk dari masyarakat.

Hasil penelitian ini dapat diterapkan pada pelayanan tenaga kesehatan yang ada di Rumah Sakit ke depan menjadi masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien, sehingga hasil dari pelayanan kesehatan tersebut akan meningkatkan kepuasan pasien bahkan keluarga pasien. Apabila selama ini *responsiveness* tenaga kesehatan sudah baik, maka kualitas pelayanan kesehatan harus lebih ditingkatkan lagi dan agar penilaian masyarakat

terhadap tenaga kesehatan bagi pasien menjadi lebih baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Responsiveness* tenaga kesehatan di ruang rawat inap RSD Balung Jember dalam kategori tanggap.
2. Pasien puas dengan *responsiveness* tenaga kesehatan yang tersedia di RSD Balung Jember.
3. *Responsiveness* tenaga kesehatan mempunyai hubungan signifikan dalam kategori kuat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSD Balung Jember.

SARAN

1. Bagi Rumah Sakit
Sebagai bahan masukan dan rekomendasi bagi RSD Balung Jember untuk *responsiveness* tenaga kesehatan di ruang rawat inap, standar kecepatan waktu layanan tenaga kesehatan ≤ 5 menit terlayani setelah pasien

datang. Kecepatan waktu pelayanan agar lebih ditingkatkan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima.

2. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan lebih kritis dalam memberikan kritik dan saran pada pemberi layanan agar pemberi layanan mampu memperbaiki kualitas pelayanannya. Masyarakat lebih mengetahui hak dan kewajiban sebagai pasien, sehingga tidak akan ada pihak yang merasa dirugikan

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai saran untuk melakukan penelitian lanjutan mungkin dengan menggunakan variabel yang lebih spesifik.

[uploads/2016/10/Diah%20Rachma%20Aprianty%20\(10-21-16-02-17-44\).pdf](http://elibrary.unikom.ac.id/files/disk1/306/jbptunikompp-gdl-jemmypriya-15266-3-bab2.pdf)). Diperoleh 13 Maret 2017.

Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan Cetakan ke II*. Yogyakarta. Ar-RuMedia.

Berdasarkan surat keputusan menteri kesehatan No. 134/Menkes/IV/1978 tentang pembagian kelas rumah sakit. (<http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/306/jbptunikompp-gdl-jemmypriya-15266-3-bab2.pdf><http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/306/jbptunikompp-gdl-jemmypriya-15266-3-bab2>). Diperoleh 11 Maret 2017.

Bata, dkk. (2013). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja*.

Buduningsari, R. Dwi & Hadi Hamam. (2004). *Pengaruh Perubahan Status Gizi Pasien Dewasa Terhadap Lama Rawat Inap Dan Biaya Rumah Sakit*.

DAFTAR PUSTAKA

Aprianty, D. R. (2016). *Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*. (<http://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/>

Hardono. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap Dalam Menggunakan Jasa*.

Handayani, dkk. (2009). *Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia*.

- Hidayat, A. Aziz Alimul. (2007). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta. Salemba Medika.
- _____. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta. Salemba Medika.
- Iskandar Soleh. (2016). *Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser*.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1332/Menkes/SK/X/2002. (<http://binfar.depkes.go.id/dat/1ama/PERUBAHAN%20ATAS%20OPERATURAN%20MENTERI%20KESEHATAN%20RI%20NO%20922MENKESPE.pdf>). Diperoleh 10 Maret 2017.
- Kurniawan, Deni. (2013). *Hubungan Fasilitas Kesehatan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD Balung Jember*. Skripsi Keperawatan S1 FIKES Unmuh Jember.
- Kusumawati Puri. (2013). *Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Asuransi Perusahaan Dan Non Asuransi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surakarta*.
- Nurhayati. (2014). *Faktor Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan Ibudan Anak (KIA)*.
- Menkes RI No 374/MENKES/SK/III/2007. (<http://www.pdpersi.co.id/peraturan/kepmenkes/kmk3742007.pdf>). Diperoleh 13 Mei 2017.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta. Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). *Metode penelitian ilmu keperawatan edisi 3*. Jakarta. Salemba Medika
- PERMENKES No. 340/MENKES/PER/III/2010. (<http://kebijakankesehatanindonesia.net/sites/default/files/file/2011/kepmenkes/KMK%20No.%20340%20ttg%20Klasifikasi%20Rumah%20Sakit.pdf>). Diperoleh 2 Februari 2017.
- Permenkes RI No. 159b/Menkes/Per/1998, fungsi rumah sakit adalah:17. (<https://husinrm.files.wordpress.com/2008/07/permenkes-159b-1988.pdf>). Diperoleh 12 Februari 2017.
- Pohan, Imbalo S. Dr. MHA. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. EGC.
- Rakhamawati Windy. (2009). *Pengawasan Dan Pengendalian Dalam Pelayanan Keperawatan (Supervisi, Manajemen Mutu & Resiko)*. Santoso Semiaji. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*

Kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang.

Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek).

- Rizkiyanto, F. I. (2014). *Mutu Pelayanan Keperawatan Pada Paisean BPJS PBI Dan Umum Di Ruangan Rawat Inap Kelas III RSD dr. Soebandi Jember.* Skripsi Keperawatan S1 FIKES Unmuh Jember.
- Satrianegara, M. Fais & Siti Saleha. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan.* Jakarta. Salemba Medika.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (mixed methods).* Bandung. Alfabeta.
- Supriyadi. (2015). *Manajemen Kesehatan.* Jember. Cahaya Ilmu.
- Suryawati Criswardani, dkk (2006). *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah.*
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 36 TAHUN 2009 TENTANG KESEHATAN. (<http://sireka.pom.go.id/requirement/UU-36-2009-Kesehatan.pdf>). awwDiperoleh 20 Maret 2017.
- Utami, dkk. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit*
- Wiyono, A. S. (2006). *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten.* (<http://eprints.ums.ac.id/6799/1/P100030088.pdf>). Diperoleh 5 Maret 2017.
- Zaenuri, dkk. (2013). *Penerapan Therapi Psikoreligius Untuk Menurunkan Tingkat Stress Pada Pasien Halusinasi Di Ruang Dahlia Rumah Sakit Jiwa Provinsi Nusa Tenggara Barat.* (<https://www.scribd.com/document/197639096/Jurnal-Hasil-Print>). Diperoleh 1 Mei 2017