NASKAH PUBLIKASI

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN RUMAH SAKIT UMUM KALIWATES JEMBER

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Strata 1 (S-1) Sarjana Psikologi Pada Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Jember

OLEH

TYASRINI NUGRAHANI
NIM 10 1081 2004

FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2014

NASKAH PUBLIKASI

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN RUMAH SAKIT UMUM KALIWATES JEMBER

Telah Disetujui Pada Tanggal

04 Desember 2014

Dosen Pembimbing	**Tanda Tangan**
Siti Nur'Aini, S.Psi., M.Si NIP. 197702122005012002	(…….)
Erna Ipak Rahmawati, S.Psi., MA NIP. 197805072005012001	(…….)

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN RUMAH SAKIT UMUM KALIWATES JEMBER

Tyasrini Nugrahani [1] Siti Nur'aini [2]
Erna Ipak Rahmawati [3]

INTISARI

Penelitian berdasarkan identifikasi masalah yang menunjukkan bahwa evaluasi yang selama ini dilakukan terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember belum mengungkap semua dimensi kualitas layanan dan tidak cukup signifikan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan.

Kualitas layanan dipengaruhi oleh persepsi individu ketika menerima layanan. Tiap orang memiliki persepsi yang berbeda atas obyek yang sama. Kualitas layanan memiliki pengertian seberapa jauh perbedaan antara kenyataan layanan yang diterima atau diperoleh dengan harapan pelanggan.

Penilaian kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit dilakukan dengan mengukur kemampuan dalam mencegah terjadinya kesalahan, kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan, kepercayaan dalam proses layanan, dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki. Rumah sakit perlu memiliki sebuah alat ukur untuk dapat melakukan penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Penelitian bertujuan membuat alat ukur untuk mengembangkan kualitas layanan di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember. Jenis penelitian yang dilakukan kuantitatif deskriptif, data diambil secara *accidental*. Metode pengambilan data menggunakan skala psikologi dengan 26 item pada 100 pasien rawat jalan dan 100 orang pasien rawat inap.

Hasil penelitian skala kualitas layanan pada pasien rawat jalan dengan 26 item pernyataan, nilai rxy berada pada rentangan skor dari 0,375 sampai dengan 0,795, sedangkan nilai rxx 0,914. Hasil skala kualitas layanan untuk pasien rawat inap dengan 26 item penrnyataan, nilai rxy berada pada rentangan skor dari 0,210 sampai dengan 0,769, dan nilai rxx 0,928. Hasil tersebut menunjukkan skala kualitas layanan yang dibuat cukup valid dan reliabel sebagai alat ukur baik untuk skala kualitas layanan pasien rawat jalan dan skala kualitas layanan pasien rawat inap.

Kata Kunci: Pengukuran Kualitas Pelayanan

---

1. Peneliti
2. Dosen Pembimbing I
3. Dosen pembimbing II

SERVICE QUALITY MEASUREMENT GENERAL HOSPITAL KALIWATES JEMBER

Tyasrini Nugrahani [1] Siti Nur'aini [2]
Erna Ipak Rahmawati [3]

ABSTRACT

The study is based on the identification of the problem shows that the evaluation has been done on the quality of service in the General Hospital in Jember Kaliwates not uncover all dimensions of quality of service and is not significant enough to measure the quality of services provided.

Quality of service is influenced by the perception of the individual when receiving services. Each person has a different perception on the same object. Quality of service has a sense of how far the difference between reality services received or acquired with customer expectations

Assessment of the quality of services provided by hospitals is done by measuring the ability to prevent errors, speed, accuracy, security, hospitality, trust in the service, and the completeness of infrastructure and facilities owned. Hospitals need to have a measurement tool to assess the quality of services provided

The research aims to create a measure to improve the quality of service in the General Hospital Kaliwates Jember. Type a descriptive quantitative research conducted, the data retrieved by accidental. The data collection method using psychological scale with 26 items in 100 outpatients and 100 inpatients

Results of service quality scale study in outpatients with 26 items statements, rxy values are in the range of scores from 0,375 to 0,795, while the value of rxx 0.914. The results of the quality scale for inpatient services with 26 expression by item, the value is in the range of r xy score of 0.210 to 0.769, and 0.928 rxx value. These results indicate that the service quality scale made sufficiently valid and reliable as a good measuring tool to scale the quality of outpatient services and service quality scale inpatients.

Keyword: Service Quality Measurement

1. Reseacher
2. Firsth Supervisor
3. Second Supervisor

PENGANTAR

Rumah sakit merupakan sebuah institusi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan. Pemberian pelayanan kesehatan oleh pihak rumah sakit kepada pasien dilaksanakan secara baik dan berkualitas sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Salah satu standar yang ditetapkan oleh pemerintah, bahwa rumah sakit harus terakreditasi. Akreditasi merupakan penilaian pemerintah terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasiennya. Rumah sakit perlu menjaga mutu, sehingga operasional rumah sakit tetap berbasis pada standar pelayanan mutu yang selalu dievaluasi.

Peningkatan mutu pelayanan dapat dilakukan dengan mengkaji persepsi pasien akan kondisi sarana, prasarana, dan pelayanan rumah sakit yang diberikan. Mengkaji persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat dilakukan dengan menilai dimensi kualitas layanan dan hasilnya dapat dipergunakan oleh rumah sakit untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas layanan pada aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Penilaian kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit dilakukan dengan mengukur kemampuan dalam mencegah terjadinya kesalahan, kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan, kepercayaan dalam proses layanan, dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki.

Menurut Rangkuti (2012) persepsi merupakan sebuah proses yang digunakan oleh seorang individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterprestasikan masukan-masukan informasi guna menciptakan gambaran

dunia yang memiliki arti. Tiap orang memiliki persepsi yang berbeda atas obyek yang sama.

Kualitas layanan memiliki pengertian pelayanan yang sangat baik dan melampui harapan pelanggan atau pasien dengan ciri khas kualitas meliputi kemudahan, kecepatan, kehandalan dan empaty dari petugas yang memberikan pelayanan serta selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan baik kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional setiap saat, secara konsisten dan akurat (Rahmayanty, 2010).

Kualitas layanan dipengaruhi oleh faktor-faktor *service quality, product quality, price, situasional faktor,* dan *personal faktor*. *Service quality* merupakan jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. *Product quality* diartikan sebagai produk yang berkualitas sesuai dengan harapan pelanggan. *Price* berarti harga yang sesuai dengan harapan pelanggan. *Situsional faktor* berpengaruh terhadap keputusan pelanggan dalam pengambilan keputusan. *Personal faktor* merupakan karakter dari pelanggan dan berpengaruh dalam proses pengambilan keputusan (Rahmayanty, 2010).

Pengukuran atau evalausi terhadap jasa yang bersifat *in tangible* (tak berwujud secara fisik) dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa atribut atau faktor. Dalam penelitian ini kualitas layanan merupakan jasa yang tidak berwujud secara fisik, sehingga dilakukan pengukuran dengan 5 dimensi menurut Rahmayanty, 2010 yaitu : r*eliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (berwujud), *empaty* (empati), dan *rensponsiveness* (daya tanggap). Pengukuran atau evaluasi dilakukan pada pasien rawat jalan dan pasien rawat inap.

Menurut Permenkes No.029 Tahun 2012 pengertian rawat jalan yaitu tingkat lanjutan adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialistik atau sub spesialistik dan dilaksanakan pada pemberi pelayanan kesehatan tingkat lanjutan sebagai rujukan dari pemberi pelayanan kesehatan tingkat pertama untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis, dan atau pelayanan medis lainnya termasuk konsultasi psikologis tanpa menginap di ruang perawatan, sedangkan pengertian rawat inap adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat umum dan dilaksanakan pada puskesmas perawatan, untuk keperluan observasi, perawatan, diagnosis, pengobatan, dan atau pelayanan medis lainnya, dimana peserta dan atau anggota keluarganya dirawat paling singkat 1 (satu) hari.

Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember merupakan salah satu rumah sakit milik Badan Usaha Milik Negara atau BUMN yang memiliki induk perusahaan yaitu PT Perkebunan Nusantara XII (Persero). Pasien Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember sebagian besar adalah karyawan, keluarga dan pensiunan yang bekerja di PT Perkebunan Nusantara XII (Persero), dan pasien umum atau pasien yang berasal dari instansi lain yang bekerja sama dengan Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.

Data yang diambil dari bagian rekam medik RSU Kaliwates Jember selama tahun 2011 sampai tahun 2013 terjadi peningkatan jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap. Peningkatan jumlah pasien ini kemudian diimbangi dengan perbaikan dan penambahan sarana prasarana rumah sakit. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan nilai-nilai dasar yang ada

di rumah sakit. Pengetahuan dan ketrampilan karyawanpun ditingkatkan dengan memberikan dan mengadakan pelatihan-pelatihan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan tanggapan penerima jasa terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan pasien dengan kinerja yang nyata-nyata dapat dirasakan setelah pengguna jasa menerima pelayanan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien adalah persepsi pasien terhadap lima dimensi kualitas layanan. Rata-rata pasien yang menjalani perawatan di RSU Kaliwates Jember merasa puas atas layanan yang diberikan oleh dokter dan perawat. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien dan keluarganya, kemudian disampaikan oleh pasien kepada teman, saudara dan tetangga. Hal ini juga merupakan salah satu faktor peningkatan jumlah pasien.

Kualitas layanan rumah sakit juga dapat dilihat dari tiga hal yaitu: pertama adalah struktur atau sarana fisik, peralatan, dana, tenaga kesehatan dan non kesehatan, serta pasien, yang kedua adalah proses yang meliputi manajemen rumah sakit baik manajemen interpersonal, teknis maupun pelayanan perawatan yang kesemuanya tercermin pada tindakan medis dan nonmedis kepada pasien, dan yang ketiga adalah *outcome*. Aspek mutu juga dapat dipakai sebagai indikator dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit yang meliputi penampilan keprofesian atau aspek klinis, efisiensi dan efektivitas, keselamatan dan kepuasan pasien.

Penilaian kualitas layanan rumah sakit oleh pasien didasarkan atas persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Pelayanan dikatakan buruk jika jauh dari harapan pasien dan sebaliknya dikatakan baik bila melampui harapan pasien

dan memberikan kepuasan bagi pasien. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien akan menyebabkan kerugian bagi rumah sakit, karena pasien akan meninggalkan rumah sakit dan memilih rumah sakit lainnya untuk rujukan kesehatan. Hal ini akan berdampak juga menurunnya pendapatan rumah sakit, karena itu sangat penting melakukan pengukuran terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasiennya. Hasil dari pengukuran kualitas layanan dapat memberikan informasi kepada rumah sakit pada indikator-indikator mana pasien merasa tidak puas. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dibuatkan alat ukur untuk meningkatkan produktifitas dan efisiensi, meningkatkan pangsa pasar, meningkatkan laba, meningkatkan moral dan semangat karyawan serta meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk membuat alat ukur dalam mengembangkan kualitas layanan yang ada di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember, sehingga nantinya memberikan manfaat secara teoritis dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi ilmu psikologi dan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas layanan di rumah sakit. Manfaat lainnya dapat digunakan oleh manajemen rumah sakit untuk melakukan perbaikan kualitas layanan pada faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah kuantitatif. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Sugiono, 2009) dari total 22.788 pasien rawat jalan dalam setahun dan 6.336 pasien rawat inap dalam setahun, maka diperoleh sampel minimal 99,56 atau dibulatkan menjadi 100 untuk pasien rawat jalan dan 98,44 atau dibulatkan menjadi 100

untuk pasien rawat inap. Tehnik sampel yang digunakan adalah sampel *accidental* (merupakan tehnik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan kebetulan bertemu oleh peneliti). Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala psikologi yaitu skala Persepsi Kualitas Layanan. Skala Persepsi Kualitas Layanan itu sendiri menggunakan jenis skala perbedaan semantic (*Semantic Diferensial*).

HASIL PENELITIAN

Hasil analisa data dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam tabel berikut ini :

Kualitas Layanan	Uji Validitas	Uji Reliablitas
Rawat Jalan	0,196	0,914
Rawat Inap	0,196	0,928

Hasil uji validitas dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dengan bantuan SPSS 17 *for windows* pada pasien rawat jalan dan rawat inap memiliki r hitung lebih besar dari pada harga r tabel 0,196, hal ini berarti bahwa semua item dalam pernyataan dalam skala kualitas layanan memiliki nilai valid. Pengujian reliabilitas menghasilkan nilai koefisien *Alpha Crohnbach* > 0,6, maka *Alpha Crohnbach* (0,914 > 0,6) pada pasien rawat jalan dan *Alpha Crohnbach* (0,928 > 0,6) pada pasien rawat inap memiliki arti bahwa item pernyataan dalam skala kualitas layanan tersebut reliabel.

PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil pengambilan data yang telah dilakukan serta dari hasil analisa data didapatkan nilai uji validitas menggunakan rumus korelasi *product moment* dengan bantuan SPSS 17 *for windows* pada pasien rawat jalan dan rawat inap memiliki r hitung lebih besar dari pada harga r tabel 0,196 yang berarti semua item pernyataan dalam skala kualitas layanan tersebut dinyatakan valid. Hasil analisa uji reliabilitas menghasilkani nilai koefisien *Alpha Crohnbach* (0,914 > 0,6) pada pasien rawat jalan dan *Alpha Crohnbach* (0,928 > 0,6) pada pasien rawat inap memiliki arti bahwa item pernyataan dalam skala kualitas layanan tersebut reliable. Berdasarkan hasil uji validitas dan uji reliabilitas didapatkan hasil bahwa skala kualitas layanan yang telah dibuat dapat digunakan di rumah sakit sebagai alat ukur.

Peneliti juga melakukan kategorisasi untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien rawat jalan dan rawat inap, hal ini bertujuan untuk membuat jenjang skala kualitas layanan kedalam kelompok tinggi dan rendah. Berdasarkan penormaan skala kualiatas layanan yang diberikan oleh pasien rawat jalan dan rawat inap secara umum digambarkan bahwa kualitas layanan Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember tergolong baik, sedangkan kategorisasi secara indikator ada perbedaan penilaian pada pasien rawat jalan dan rawat inap. Hasil dari kategorisasi berdasarkan indikator ini menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan dalam memberikan layanan oleh Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember pada pasien rawat jalan dan pada pasien rawat inap.

Hasil kategorisasi berdasarkan indikator memiliki perbedaan dalam urutan penilaian dari yang tinggi sampai yang rendah atau dari urutan pertama sampai urutan kelima. Indikator *reliability* untuk pasien rawat jalan menempati urutan pertama, hal ini nampak pada proses penerimaan, pelayanan pemeriksaan dan pengobatan, serta ketepatan dari jadwal waktu pelayanan. Pasien rawat inap menilai indikator *reliability* ini berbeda, yaitu termasuk dalam urutan keempat, ini berarti pasien rawat inap menilai rumah sakit belum melakukan jadwal pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, seperti waktu kedatangan dokter atau visite oleh dokter spesialis yang waktunya berubah-ubah.

Indikator *assurance* menempati urutan keempat pada pasien rawat jalan, ini menggambarkan petugas kesehatan masih dinilai kurang memilik ketrampilan dan kurang dalam melakukan komunikasi terkait dengan pengobatan yang akan dilakukan atau petugas kesehatan dinilai kurang komunikatif. Pasien rawat inap menilai indikator *assurance* tergolong dalam urutan pertama, hal ini dapat dilihat dari kemudahan pasien dalam menggunakan asuransi yang dibuktikan dengan adanya bantuan petugas *front office* dalam melayani asuransi kesehatan. Pasien rawat inap juga menilai petugas kesehatan terampil dalam melakukan pemeriksaan, seperti ketrampilan saat melakukan pengukuran tensi dan pemasangan infus.

Kategori penormaan yang termasuk dalam urutan ketiga menurut pasien rawat jalan terdapat dalam indikator *tangible*, hal ini terlihat dari kebersihan dan kerapian di lingkungan poli rawat jalan di nilai bersih oleh pasien, demikian juga dengan penataan interior yang dinilai bagus. Hasil penilaian pada pasien rawat

inap untuk indikator *tangible* berbeda yaitu termasuk urutan kedua, hal ini menggambarkan bahwa kenyataan secara fisik rumah sakit memiliki peralatan yang canggih dan modern. Contohnya terlihat dari semua pemeriksaan dilakukan di lingkungan rumah sakit atau pasien tidak perlu melakukan pemeriksaan di luar rumah sakit. Kerapian dan keseragam petugas kesehatan dalam berpakaian juga dinilai cukup tinggi oleh pasien rawat inap, ini terlihat dari keseragaman baju yang dipakai petugas kesehatan dalam bekerja.

Indikator *empathy* dinilai dalam urutan kedua pada pasien rawat jalan, dalam hal ini pasien rawat jalan melihat petugas kesehatan bersedia memberikan jalan keluar yang baik, terkait dengan pertanyaan dan keluhan yang sampaikan oleh pasien atau keluarga pasien. Pasien rawat inap menilai kualitas layanan indikator *empathy* termasuk dalam urutan ke tiga, ini memperlihatkan petugas kesehatan memiliki kemampuan dalam memberikan perhatian yang penuh kepada pasien, seperti kecepatan petugas dalam memberikan bantuan kepada pasien atau keluarga pasien yang membutuhkan pertolongan dan kesediaan petugas kesehatan dalam menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pasien dan keluarga pasien yang dilakukan dengan cara yang sopan.

Penormaan yang termasuk dalam urutan kelima, baik untuk pasien rawat jalan dan pasien rawat inap adalah sama-sama indikator *responsiveness*. Menurut pasien rawat jalan prosedur penerimaan pasien belum dilakukan dengan cepat dalam arti pasien harus menunggu lama untuk diperiksa. Pasien rawat inap menilai petugas kesehatan kurang tanggap dalam melayani keluhan yang disampaikan oleh pasien dan keluarga pasien, hal ini ditunjukkan dengan masih

adanya *complain* dari pasien atau keluarga pasien yang disampaikan kepada petugas kesehatan.

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat tentang gambaran kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien baik rawat jalan dan rawat inap. Gambaran hasil penelitian ini merupakan gambaran kualitas layanan yang diberikan rumah sakit untuk masa sekarang. Hasil penelitian ini juga menghasilkan sebuah alat ukur tentang kualitas layanan yang sesuai dengan karakteristik Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember, yang nantinya dapat digunakan kembali untuk mengukur kualitas layanan rumah sakit secara berkala untuk kemajuan rumah sakit.

KESIMPULAN

Penelitian yang telah dilakukan membuktikan bahwa alat ukur atau skala kualitas layanan memiliki nilai validitas yang tinggi. Skala kualitas layanan pada pasien rawat jalan dengan 26 item pernyataan, nilai rxy berada pada rentangan skor dari 0,375 sampai dengan 0,795, sedangkan nilai rxx 0,914. Hasil skala kualitas layanan untuk pasien rawat inap dengan 26 item penrnyataan, nilai rxy berada pada rentangan skor dari 0,210 sampai dengan 0,769, dan nilai rxx 0,928. Hasil tersebut menunjukkan skala kualitas layanan yang dibuat cukup valid dan reliabel sebagai alat ukur baik untuk skala kualitas layanan pasien rawat jalan dan skala kualitas layanan pasien rawat inap. Penelitian ini juga menghasilkan norma sesuai dengan karakteristik Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember, baik norma secara umum maupun norma berdasarkan indikator kualitas layanan. Pengukuran kualitas layanan yang telah dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat membantu

manajer rumah sakit dalam melakukan pembenahan terhadap aspek-aspek kualitas layanan dalam meningkatkan kinerja pelayanan.

SARAN

1. Bagi Rumah Sakit Umum Kaliwates

Perlunya mengadakan pengkuran secara berkala dengan menggunakan skala kualitas layanan, Prosedur pelayanan harus terus ditingkatkan, dalam arti dibuat lebih mudah, cepat dan transparan, karena tuntutan dan kebutuhan pasien terhadap layanan jasa kesehatan yang bermutu terus meningkat. Fasilitas pelayanan juga perlu terus dilengkapi, baik berupa fasiltas medis maupun fasilitas penunjangnya.

Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi peneliti selanjutnya, dengan menggunakan cara yang berbeda misalnya dengan cara kualitatif agar norma yang dihasilkan menjadi lebih detail.

DAFTAR PUSTAKA

_____. (2009). *Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.* Jakarta.

_____. (2012). *Peraturan Menteri Kesehatan No.029 Tahun 2012 tentang rawat jalan tingkat pertama.* Jakarta.

_____. (2013). *Profil Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.*

Azwar. (2012). *Perilaku dan Cara Pengukurannya.* Jakarta: Salemba Medika.

Azwar, S. (2008). *Penyusunan Skala Psikologi.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hidayat, A. A. (2011). *Metodelogi Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data.* Jakarta: Salemba Medika.

Mukhadiono. (2011). *Pengaruh Prosedur dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program Jamkesmas di Puskesmas I Cilongok.* Jurnal Keperawatan Soedirman (The Soedirman Journal of Nursing), Volume 6, No.1, Maret 2011.

Muninjaya, G. A. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.* Jakarta: EGC.

Puspitasari, M. G. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati.* Jurnal Analisis Manajemen Vol. 5 No. 2 Desember 2011.

Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rangkuti, F. (2012). *Strategi Promosi Yang Kreatif & Analisis Kasus Integrated Marketing Communication.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Solso, R. d. (2008). *Psikologi Kognisi edisi ke 8.* Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.

Sugiyono. (2009). *Statistik Non Parametrik.* Jakarta: CV. Alfabeta.

Supranto. (2011). *Prilaku Konsumen & Strategi Pemasaran. Edisi 2.* Jakarta: Mitra Wacana Media.

Suryawati, C. (2006). *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah* . Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Volume 09 no. 04 Desember 2006 halaman 177-184.