

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN DI  
LABORATORIUM BADAN LAYANAN UMUM DAERAH  
(BLUD) RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)dr. BEN  
MBOI RUTENG**

**KARYA TULIS ILMIAH**



Oleh :

**Siti Djuriyah Hinaoli  
PO5303333181042**

**PROGRAM STUDI ANALIS KESEHATAN  
POLTEKKES KEMENKES KUPANG  
2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN DI  
LABORATORIUM BADAN LAYANAN UMUM DAERAH  
(BLUD) RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)dr. BEN  
MBOI RUTENG**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Oleh :

**Siti Djuriah Hinaoli  
PO.5303333181042**

Telah disetujui untuk diseminarkan

**Pembimbing**



**Agustina W. Djuma, S.Pd., M.Sc.  
NIP.197308011993032001**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN DI  
LABORATORIUM BLUD RSUD dr. BEN MBOI DI RUTENG,  
MANGGARAI**

Oleh

**Siti Djuriah Hinaoli  
PO.5303333181042**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal **Juli 2019**

**Susunan Tim Penguji**

1. Wilhelmus Olin, S.F., M.Sc., Apt
2. Agustina W. Djuma, S.Pd., M.Sc

.....  
  
.....

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar  
Ahli Madya Analisis Kesehatan

Kupang, Juli 2019  
Ketua Program Analisis Kesehatan Poltekkes Kemenkes Kupang



**Agustina W. Djuma, S.Pd., M.Sc.**  
NIP.197308011993032001

## PERNYATAAN KEASLIAN KTI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Siti Djuriah Hinaoli

Nomor Induk mahasiswa : 5303333181042

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya tulis ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kupang, Maret 2019

Yang menyatakan,



Siti Djuriah Hinaoli

## KATA PENGANTAR

Segala Pujian dan Syukur pantaslah dihaturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, oleh karena tuntunan, bimbingan dan kasihNya, sehingga Saya dapat mengakhiri seluruh kewajiban selaku seorang Mahasiswi melalui dirampungkannya Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN DI LABORATORIUM BLUD RSUD DR. BEN MBOI DI RUTENG, MANGGARAI”.

Penulisan Karya tulis Ilmiah ini didasarkan pada kehendak bebas saya selaku Mahasiswi yang secara sadar ingin mengetahui apakah pelayanan terhadap pasien rawat jalan sampai sejauh ini sudah memuaskan pelanggan atau belum. Disamping itu untuk memenuhi tuntutan akademis yang mewajibkan setiap Mahasiswa/I. Jurusan analis kesehatan tingkat akhir (III) untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah.

Karya Tulis Ilmiah ini tentunya tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dan kerja sama, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis menyampaikan terima kasih tak berhingga kepada :

1. Ibu R. H. Kristina, SKM., M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang
2. Ibu Agustina W. Djuma, S.Pd., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Analis Kesehatan, Pembimbing Akademik, Pembimbing Karya Tulis Ilmiah dan Penguji II pada Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang yang dengan penuh ketulusan, ketelitian dan kesabaran telah mendidik, membimbing, mengoreksi dan mengarahkan Penulis, selama mengenyam pendidikan juga dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Bapak Wilhelmus Olin, S.F., M.Sc., Apt, selaku Penguji I yang dengan penuh kesabaran dan ketelitian telah mengoreksi penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Para Dosen yang telah memberikan ilmunya kepada Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik, dan merupakan hasil dari seluruh proses yang telah dilalui.
5. Bupati Manggarai, Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Manggarai, Kepala RSUD dr. Ben Mboi, Kepala Kesbangpol Kabupaten Manggarai, yang telah memberikan ijin kepada Penulis untuk melakukan penelitian dan memperoleh data yang dibutuhkan.
6. Bapa dan Mama serta Keluarga Tercinta yang selalu mendukung dalam Doa
7. Suami dan anak- anak Tercinta yang selalu memberikan dukungan materil dan moril sehingga semuanya dapat berjalan dengan lancar dan berhasil.

8. Para Pasien yang bersedia menjadi responden pengisian kuisisioner penelitian ini, kiranya senantiasa sehat, sukses dan selalu dalam perlindungan Tuhan.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang dengan caranya masing-masing telah membantu Penulis dalam penyelesaian Karya tulis Ilmiah ini.

Akhir kata tak ada gading yang tak retak, pastilah pula sebagai manusia Penulis memiliki keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan ini, oleh karena itu kritikan, masukan serta saran dari Pembaca sangatlah dibutuhkan untuk penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Kupang, Juli 2019

Penulis

## **Intisari**

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di laboratorium BLUD RSUD dr Ben Mboi Ruteng menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (Reability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Asurance), Tampilan Fisik (Tangible) dan Empati (Emphaty). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Responden dalam penelitian ini pasien umum rawat jalan yang menggunakan jasa layanan laboratorium BLUD RSUD dr Ben Mboi Ruteng, Manggarai. Reponden yang terhitung dalam penelitian ini sebanyak 329 orang. Penelitian dilakukan dengan cara pengisian kuisisioner oleh responden kemudian dihitung persentase tingkat kepuasan responden terhadap indikator yang diteliti. Hasil penelitian dengan tingkat kepuasan responden dalam hal kehandalan (Reliabilitas) sebesar 99,7%, dimensi daya tanggap (Responsive) sebesar 99,4%, dimensi jaminan (assurance) sebesar 99,2%, dimensi tampilan fisik (Tangible) sebesar 99,7%, dan dimensi Empati (Emphaty) sebesar 99,11%.

**Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Laboratorium BLUD RSUD dr Ben Mboi Ruteng**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
INTISARI .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
1. Tujuan Umum .....	4
2. Tujuan Khusus .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
1. Bagi Peneliti .....	5
2. Bagi Institusi .....	5
3. Bagi Institusi Terkait .....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
A. Pengertian Rumah Sakit .....	6
B. Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit .....	6
C. Definisi Laboratorium .....	7
D. Definisi Mutu Pelayanan .....	8
E. Standar Pelayanan.....	8
F. Kepuasan Pasien.....	10
G. Kerangka Konsep .....	12
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>13</b>
A. Jenis Penelitian .....	13
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	14
C. Variabel Penelitian .....	14
D. Populasi .....	15
E. Sampel dan Teknik Sampel.....	16
F. Definisi Operasional .....	18
G. Prosedur Penelitian .....	19
H. Analisa Data .....	19

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	20
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	20
B. Karakteristik Responden .....	23
C. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien .....	25
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	31
A. Kesimpulan .....	31
B. Saran .....	32
DAFTAR PUSTAKA .....	33
LAMPIRAN .....	34

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden.....	18
Tabel 2. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi.....	18
Tabel 3. Karakteristik Pekerjaan Responden.....	19
Tabel 4. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi.....	19
Tabel 5. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Responden.....	25

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian .....	30
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian .....	31
Lampiran 3. Surat Selesai Penelitian .....	32
Lampiran 4. Surat Permohonan Menjadi Responden .....	33
Lampiran 5. Lembar Persetujuan .....	34
Lampiran 6. Lembar Kuisisioner .....	35
Lampiran 7. Dokumentasi .....	36
Lampiran 8. Skema Kerja .....	37

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah serta terdapat banyak sekali factor yang berpengaruh didalam kehidupan manusia. Untuk mengkaji kepuasan pasien dipergunakan suatu instrument penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitian yang baik.(Suryawati C,2004;7).

Mekuriosus dkk, tahun 2012, menyebutkan bahwa mengukur kepuasan pasien dapat digunakan sebagai alat untuk evaluasi kualitas layanan kesehatan, evaluasi terhadap konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit membuat kebutuhan administrasi, evaluasi efek dari perubahan organisasi pelayanan, administrasistaf, fungsi pemasaran dan formasi etik kedokteran.

Menurut Zeithaml– Parasuraman– Berry (Pasolong,2007:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu :

1. Reliability, ditandai dengan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang tepat dan benar serta terpercaya.
2. Tangibles, ditandai dengan penyediaan pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan lain sebagainya.
3. Responsiveness, ditandai dengan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan kosumen.

4. Assurance, ditandai dengan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Emphaty, ditandai dengan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari pelayanan itu sendiri. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang suatu pengalaman buruknya.

Upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh manajemen rumah sakit untuk dapat merebut pasien. Kepuasan pelanggan merupakan persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi kebutuhannya.(HandiIrawanD.,2002:3). Menurut Soejadi (1996), pasien adalah individu terpenting dirumah sakit, sehingga konsumen sekaligus sasaran produk rumah sakit. Dalam suatu proses keputusan, konsumen yaitu pasien tidakakanberhentihanyasampai prosespenerimaanpelayanan.Pasienakanmengevaluasipelayananyang diterimanya tersebut. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas. Heriand (2004) mengatakan bahwa kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar

suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu kewaktu akan meningkat, begitu pula tuntutan nya akan mutu pelayanan yang diberikan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Ben Mboi Ruteng, menjadi BLUD yang melayani pasien instalasi gawat darurat, instalasi laboratorium klinik, instalasi radiologi, dan lain-lain .instalasi laboratorium klinik BLUD RSUD dr Ben Mboy melayani pasien rawat jalan dan rawat inab setiap harinya, layanan itu perlu dikaji tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja tenaga yang ada di instalasi laboratorium klinik BLUD RSUD dr Ben Mboy.

Berdasarkan latar belakang ini peneliti tertarik melakukan penelitian mengkaji kepuasan pasien rawat jalan pada instalasi laboratorium klinik BLUD RSUD dr. Ben Mboi.

## **B . Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dari peneltian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan rawat jalan di laboratorium BLUD RSUD dr Ben Mboi di Ruteng?

## **C . Tujuan Penelitian**

### **1 . Tujuan Umum**

Mengkaji tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan di laboratorium BLUD RSUD dr. Ben Mboi Ruteng.

### **2 . Tujuan Khusus**

- a . Mengetahui tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan dimensi kehandalan (reability) di laboratorium BLUD RSUD dr. Ben Mboi Ruteng
- b . Mengetahui tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan dimensi ketanggapan (responsiveness) di laoratorium BLUD RSUD dr. Ben Mboi Ruteng
- c . Mengetahui tingkat kepuasan pasien umum dimensi jaminan kepastian (assurance) di laboratorium BLUD RSUD dr. Ben Mboi Ruteng
- d . Mengetahui tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan dimensi perhatian (empathy) di BLUD RSUD dr. Ben Mboi Ruteng
- e . Mengetahui tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan dimensi wujud nyata (tangible) di BLUD RSUD dr. Ben Mboi Ruteng.

#### **D. Manfaat**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Bagi Peneliti**

Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang kepuasan pasien rawat jalan di BLUD RSUD dr. Ben Mboi Ruteng

##### **2. Bagi Rumah Sakit**

Bahan masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama bagi laboratorium

##### **3. Bagi Institusi**

Bahan informasi dan bahan pengembangan ilmu pengetahuan bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Rumah Sakit**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. (Undang Undang Republik Indonesia No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit). Berdasarkan jenis pelayanannya, rumah sakit dapat digolongkan menjadi :

1. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialisik, dan subspecialistik. Rumah sakit umum memberikan pelayanan kepada berbagai penderita dengan berbagai jenis penyakit, memberikan pelayanan diagnosis dan terapi untuk berbagai kondisi medik, seperti penyakit dalam, bedah, pediatrik, psikiatrik, ibu hamil, dan sebagainya.
2. Rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang mempunyai fungsi primer, memberikandiagnosis dan pengobatan untuk penderita yang mempunyai kondisi medik khusus baik bedah atau non bedah, misal: Rumah Sakit Ginjal, Rumah Sakit Kusta, Rumah Sakit Jantung, Rumah Sakit Bersalin dan Anak, dan lain-lain.

#### **B. Tugas Pokok Dan Fungsi Rumah Sakit**

Pada umumnya tugas rumah sakit ialah menyediakan keperluan untuk pemeliharaan dan pemulihan kesehatan. Menurut keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor : 983/menkes/SK/XI/1992 tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya penyembuhan dan pemeliharaan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan rujukan Siregar, (2014).

Berdasarkan Undang - Undang RI. No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menjelaskan bahwa rumah sakit mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar penyelenggaraan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan(Siswati, 2013).

### **C. Mutu Dalam Pelayanan Kesehatan**

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan menuaskan secara norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen. Selain itu mutu pelayanan kesehatan diartikan berbeda sebagai berikut :

1. Menurut pasien/masyarakat empati , menghargai dan tanggap sesuai dengan kebutuhan dan ramah.
2. Menurut petugas kesehatan adalah bebas melakukan segala sesuatu secara profesional sesuai dengan ilmu pengetahuan, keterampilan dan peralatan yang memenuhi standar.
3. Menurut manajer/administrator adalah mendorong manager untuk mengatur staf dan pasien/ masyarakat yang baik.
4. Menurut yayasan atau pemilik adalah menuntut pemilik agar memiliki tenaga profesional yang bermutu dan cukup.

Pembatasan mutu pelayanan kesehatan

1. Pembatasan pada derajat kepuasan pasien

Untuk menghindari adanya subjektivitas individual yang dapat mempersulit pelaksanaan program menjaga mutu, maka ditetapkan bahwa ukuran yang dipakai untuk mengukur kepuasan disini bersifat umum yakni sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk.

2. Tujuan Pelayanan kesehatan

Pelayanan Kesehatan adalah sebuah bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) memiliki sasaran yaitu publik dan masyarakat.(Soekidjo, 2018).

#### **D. Standar Pelayanan**

1. Tangibles atau bukti fisik, yaitu kemampuan institusi dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat atau pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas (gedung dan ruangan), perlengkapan dan peralatan yang digunakan baik medis maupun non medis serta penampilan pegawainya.
2. Reliability atau keandalan, yaitu kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan atau ketelitian, pelayanan sama untuk semua orang tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan kecepatan menangani keluhan pasien.
3. Responsiveness atau tanggapan, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat, memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien.
4. Assurance atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan dan keterampilan pegawai, kesopansantunan, keramahan dan kemampuan pars pegawai untuk menumbuhkan rasa

percaya pasien kepada, institusi, kemampuan pegawai dalam berkomunikasi, petugas dapat dipercaya serta adanya jaminan pelayanan yang diberikan.

5. Emphaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pasien dengan berupaya memahami kebutuhan pasien (mengetahui keinginan pasien), adanya kemudahan dan dapat menjangkau pelayanan kesehatan (tempat pelayanan mudah dihubungi, jam pelayanan longgar, lokasi mudah di jangkau).

## **E. Kepuasan Pasien**

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akanpuas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas, harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau.

### **1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain:

#### **a. Karakteristik pasien.**

Faktor penentu tingkat kepuasan pasien atau konsumen oleh karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain

#### **b. Sarana fisik.**

Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi.

#### **c. Jaminan.**

Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat.

d. Kepedulian.

Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.

e.Kehandalan.

Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di BLUD RSUD dr Ben Mboi Ruteng.

#### **B. Lokasi dan Waktu**

Penelitian dilaksanakan di Laboratorium BLUD RSUD dr Ben Mboi Ruteng pada bulan April 2019.

#### **C. Variabel Penelitian**

Penelitian ini menggunakan variabel tunggal yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Laboratorium terhadap lima dimensi Tangible (tampilan fisik), Reliability (kehandalan), Responsive (ketanggapan), Emphaty (empati), Assurance (Jaminan).

#### **D. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di Laboratorium BLUD RSUD dr Ben Mboi Ruteng, rata-rata pasien rawat jalan berjumlah 800-an pasien setiap bulannya.

## E. Sampel dan Teknik Sampel

Sampel dari penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di Laboratorium BLUD RSUD dr Ben Mboi Ruteng. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus *Slovin*.

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

d= Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e = 0,05

Jumlah populasi penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di Laboratorium BLUD RSUD dr Ben Mboi Ruteng. Rata-rata pasien rawat jalan berjumlah 800 orang pasien dalam bulan April

$$n = \frac{N}{1 + N (d)^2}$$

$$n = \frac{9600}{1 + 9600(0,05)^2}$$

$$= 384$$

## F. Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Skala Pengukuran	Skor
Kepuasan Pasien dari dimensi tangibles	Perasaan senang, puas, karena terpenuhinya harapan dalam menerima jasa pelayanan di laboratorium dari dimensi tangibel (tampilan fisik) : fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang ada di Instalasi Laboratorium Klinik BLUD RSUD dr. Ben Mboi Manggarai	Ordinal	Kriteria terdiri dari 4 jawaban yaitu : a. SP : 4 b. P : 3 c. TP : 2 d. STP : 1

Kepuasan Pasien dari dimensi reliabel	Perasaan senang, puas, karena terpenuhinya harapan dalam menerima jasa pelayanan di laboratorium dari dimensi reliable (reliabilitas) : ketepatan waktu pelayanan yang ada di Instalasi Laboratorium Klinik BLUD RSUD dr. Ben Mboi Manggarai	Ordinal	Kriteria terdiri dari 4 jawaban yaitu : a. SP : 4 b. P : 3 c. TP : 2 d. STP : 1
Kepuasan Pasien dari dimensi assurance	Perasaan senang, puas, karena terpenuhinya harapan dalam menerima jasa pelayanan di laboratorium dari dimensi assurance (jaminan) : pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya pelayanan yang ada di Instalasi Laboratorium Klinik BLUD RSUD dr. Ben Mboi Manggarai	Ordinal	Kriteria terdiri dari 4 jawaban yaitu : a. SP : 4 b. P : 3 c. TP : 2 d. STP : 1
Kepuasan Pasien dari dimensi empathy	Perasaan senang, puas, karena terpenuhinya harapan dalam menerima jasa pelayanan di laboratorium dari dimensi empathy (empati) : kemudahan dalam, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, memahami kebutuhan para pelanggan yang ada di Instalasi Laboratorium Klinik BLUD RSUD dr. Ben Mboi Manggarai	Ordinal	Kriteria terdiri dari 4 jawaban yaitu : a. SP : 4 b. P : 3 c. TP : 2 d. STP : 1
Kepuasan Pasien dari dimensi responsive	Perasaan senang, puas, karena terpenuhinya harapan dalam menerima jasa pelayanan di laboratorium dari dimensi responsive (daya tanggap) : ketanggapan tenaga medis terhadap pelanggan yang ada di Instalasi Laboratorium Klinik BLUD RSUD dr. Ben Mboi Manggarai	Ordinal	Kriteria terdiri dari 4 jawaban yaitu : a. SP : 4 b. P : 3 c. TP : 2 d. STP : 1

## G. Prosedur Penelitian

1. Memberikan penjelasan kepada responden yang sesuai dengan ketentuan menjadi responden.
2. Membagikan lembar persetujuan kepada pasien untuk menjadi responden.

3. Membagikan lembar kuisioner dan mendampingi responden pada saat pengisian kuisioner.
4. Mengumpulkan dan memisahkan data secara keeluruhan menganalisis data secara keseluruhan.
5. Menganalisis data.
6. Membuat kesimpulan dan laporan akhir.

#### **H. Analisis Data**

Setelah data dikumpulkan, akan dilakukan editing data untuk mengevaluasi kuisioner yang belum lengkap dan selanjutnya data dianalisa secara deskriptif menggunakan presentase, mean maximum, minimum, standar deviaton dan disajikan dalam bentuk tabel.

Kriteria dari niai kepuasan sebagai berikut :

- a. SP : 80% - 100%
- b. P : 60% - 79%
- c. TP : 40% - 59%
- d. STP : < 39%

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Rumah Sakit Umum Daerah Ruteng terletak di jalan Dr.Sutomo No.1 Kelurahan Langke Rembong. No.1 Tlp/fax (0385)21389,email [rutenghospital@yahoo.co.id](mailto:rutenghospital@yahoo.co.id). Rumah sakit ini berdiri pada tahun 1918. Sejak tahun 1918 sampai dengan 1998, BLUB RSUD Ruteng berstatus RSUD Type D. Sejak 20 Mei 1998 secara fungsional berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 471/MENKES/1998 RSUD Ruteng menjadi RS Kelas C.

RSUD Ruteng telah menerapkan PPK-BLUD berdasarkan Keputusan Bupati Manggarai Nomor HK/339/2013 Tahun 2013 tentang Penetapan Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Umum Daerah Ijin operasional Rumah Sakit Umum Daerah dikeluarkan oleh Bupati Manggarai dengan Surat ijin Penyelenggaraan Nomor 1440/441.1DK/IX/2014, pada tanggal 4 September 2014. RSUD Ruteng berganti nama menjadi BLUD RSUD dr. Ben Mboi pada tahun 2015 berdasarkan Peraturan Bupati menjadi Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Manggarai. Sebagai Rumah Sakit Kelas C, Rumah Sakit dr Ben Mboi Ruteng telah memberikan pelayanan empat (4) jenis spesialis dasar yaitu Penyakit Dalam, Bedah, Anak, Kebidanan dan Kandungan. Dan satu pelayanan penunjang yaitu Patologi Klinik Sejak November 2009. Jenis Produk pelayanan yang diberikan yaitu rawat darurat, rawat jalan dengan 10 klinik, rawat inap dengan 111 tempat tidur sejak tahun 2008 dan telah menjadi 128 tempat tidur pada November 2009, dan sejak tahun 2010 meningkat menjadi

137 tempat tidur termasuk ruangan intensif, kamar operasi dan didukung dengan laboratorium, radiologi, fisioterapi, farmasi, gizi, ambulance dan kamar jenazah. Pelayanan terintegrasi yang disediakan BLUD. RSUD dr Ben Mboi Ruteng antara lain pelayanan KB, Imunisasi, PKRS, BDRS dan VCT.

BLUD Rumah Sakit Umum Daerah dr Ben Mboi Ruteng merupakan Rumah Sakit rujukan regional untuk kabupaten Manggarai, Manggarai Timur, Mnggarai Barat serta wilayah Flores bagian barat. Sampai dengan saat ini BLUD. RSUD Ruteng mampu memberikan pelayanan antara lain pelayanan rawat jalan meliputi Poliklinik Spesialis (Penyakit Dalam, Anak, Bedah, Kebidanan/Kandungan, dan Pelayanan Visitasi Dokter Spesialis Jantung, Kuliot Kelamin dan Saraf, Klinik Umum, Klinik Gigi, Klinik Mata, Klinik Gizi dan Klinik Bayi Sehat.

## **B. Karakteristik Responden**

Penelitian dilaksanakan pada laboratorium BLUD RSUD dr Ban Mboi Ruteng dengan jumlah responden yang bersedia sebanyak 329 yang merupakan pasien umum rawat jalan, terdiri dari laki-laki 102 orang dan perempuan 227 orang. Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan.

**Tabel 4.1 Karakteristik umur dan jenis kelamin responden**

Umur	Jenis Kelamin		N	%
Kelompok Umur	Laki-Laki	Perempuan		

17-19	42	78	120	36,5
20-30	15	51	66	20,1
31-40	17	67	84	25,5
41-50	17	18	35	10,6
51-60	2	5	7	2,1
61-70	9	8	17	5,2
Jumlah	102	227	329	100

Berdasarkan Tabel 4.1, karakteristik jenis kelamin responden didominasi oleh perempuan sebanyak 227 orang dan laki-laki 102 orang. Sedangkan karakteristik umur responden terdiri dari beberapa kelompok umur, antara lain kelompok umur 17-19 tahun sebanyak 120 orang (36,5%) dengan jumlah laki-laki 42 orang dan perempuan 78 orang, kelompok umur 20-30 tahun sebanyak 66 orang (20,1%) dengan jumlah laki-laki 15 orang dan perempuan 51 orang, kelompok umur 31-40 tahun sebanyak 84 orang (25,5) dengan jumlah laki-laki 17 orang dan perempuan 67 orang, kelompok umur 41-50 tahun sebanyak 35 orang (10,6) dengan jumlah laki-laki 17 orang dan perempuan 18 orang, kelompok umur 51-60 tahun sebanyak 7 orang (2,1%) dengan jumlah laki-laki 2 orang dan perempuan 5 orang, kelompok umur 61-70 tahun sebanyak 17 orang (5,2%) dengan jumlah laki-laki 9 orang dan perempuan 8 orang. Rata-rata umur responden adalah 43 tahun, maksimum 70 tahun dan minimum 17 tahun.

**Tabel 4.2 Karakteristik Pendidikan Responden**

Karakteristik	N	%
Pendidikan		
SD	41	12,5
SMP	57	17,3
SMA	169	51,4
Perguruan Tinggi	62	18,8
Total	329	100

Data pada tabel 4.2 menunjukkan karakteristik pendidikan responden didominasi oleh responden berpendidikan SMA. Karakteristik jenis pendidikan SD 41 orang (12,5%), SMP 57 orang (17,3%), SMA 169 orang (51,4%), Perguruan Tinggi (PT) 62 orang (18,8%).

**Tabel 4.3 Karakteristik pekerjaan responden**

Karakteristik	N	%
Pekerjaan		
Tidak ada	6	1,8
IRT	23	7,0
Pelajar	96	29,2
Mahasiswa	23	7,0
Karyawan Swasta	45	13,7
Wiraswasta	136	41,3
Total	329	100

Data tabel 4.3 menunjukkan karakteristik pekerjaan responden didominasi oleh responden wiraswasta. Karakteristik jenis pekerjaan dengan yang tidak mempunyai pekerjaan 6 orang (1,8%), pelajar 96 orang (29,2%), mahasiswa 23 orang (7,0%), karyawan swasta 45 orang (13,7%), wiraswasta 136 orang (41,3%).

### C. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien

**Tabel 4.4 Distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi**

Dimensi kepuasan	N	%
Reliabilitas/Kehandalan :		
Sangat puas	75	22,8
Puas	253	76,9
Tidak puas	1	0,3
Total	329	100%
Responsive/Daya tanggap :		
Sangat puas	59	17,9
Puas	268	81,5
Tidak puas	2	0,6
Total	329	100%
Empaty/Perhatian :		
Sangat puas	79	24,0
Puas	247	75,1
Tidak puas	3	0,9
Total	329	100%
Tangible/Tampilan fisik :		
Sangat puas	94	28,6
Puas	234	71,1
Tidak puas	1	0,3
Total	329	100%
Assurance/Jaminan :		
Sangat puas	61	18,5
Puas	267	81,2
Tidak puas	1	0,3
Total	329	100%

Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi reliabilitas dengan nilai puas 253 (76,9%), dimensi daya tanggap dengan nilai puas 268 (81,5%), dimensi empati dengan nilai puas 247 (75,1%), dimensi tampilan fisik dengan nilai puas 234 (71,1%) dan dimensi tampilan jaminan dengan nilai puas 267 (81,2%). Rata – rata total tingkat kepuasan pasien rawat jalan 77,2 maksimum 100, minimum 65 dengan standar deviasi 8,744 distribusi tingkat kepuasan dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tingkat kepuasan dari sebagian besar pasien rawat jalan adalah puas (77,2%) dan yang terendah adalah tidak puas (0,6%). Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh karakteristik responden sebagai berikut. Rata – rata umur responden adalah 43 tahun dengan umur maksimal 70 tahun dan minimum 17 tahun. Responden kebanyakan adalah perempuan dengan 227 Orang (69%) dibandingkan dengan laki – laki 102 orang (31%) , dari besar sampel yang di peroleh selama penelitian berlangsung, di peroleh pendidikan terakhir oleh responden paling banyak adalah SMA 169 orang (51,4%) dan pekerjaan responden yang paling banyak adalah pelajar 96 orang sebesar 29,2%.

Banyak variable non-medis ikut menentukan kepuasan pasien antara lain tingkat pendidikan , latar belakang sosial, ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan pengalaman hidup pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh karakteristik pasien, yaitu umur, pendidikan, pekerjaan, etnis sosial ekonomidan diagnosis penyakit. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi reliabilitas, dimensi daya tanggap, dimensi empati, dimensi jaminan dan dimensi tampilan fisik.

#### 1. Dimensi Reliabilitas

Rata-rata tingkat kepuasan dimensi reliabilitas dengan frekuensi tidak puas (0,6%), puas (74,9%), sangat puas (24,6%). Dimensi reliabilitas terdiri dari indikator ketepatan waktu layanan, ketepatan waktu pendaftaran di loket. Lama waktu pemeriksaan dan ketepatan waktu pemeriksaan di mana dalam hal prosedur penerimaan, pendaftaran di laboratorium dan lama waktu pemeriksaan masih perlu menjadi perhatian sebab masih ada 0,6% yang menyatakan tidak puas untuk meningkatkan reliabilitas perlu dilakukan dengan cara – cara seperti menciptakan prosedur pelayanan penerimaan pasien dengan cepat dan cara tepat perlu

meningkatkan waktu tanggap pelayanan dari dokter dengan melakukan pelayanan tepat waktu yang bertujuan meningkatkan jumlah kunjungan pasien

## 2. Dimensi Daya Tanggap

Rata – rata tingkat kepuasan dimensi daya tanggap dengan frekwensi tidak puas (1,2%), puas (57,9%), sangat puas (40,9%). Dimensi daya tanggap terdiri dari indicator waktu tunggu pemeriksaan, kecepatan daya tanggap petugas terhadap keluhan pasien, pemberian informasi yang jelas oleh petugas laboratorium dan kecepatan daya tanggap petugas laboratorioum terhadap koplain secara umum pelayanan yang terkait dengan daya tanggap sudah baik yang ditandai dengan pasien merasa puas dan sangat puas namunm sebagian kecil yang belum merasa puas. Pihak manajemen laboratorium diharapkan untuk meningkatkan pelayanan dalam menyelesaikan masalah sehubungan dengan keluhan pasien tentang kualitas layanan *responsiveness* sehingga dapat meningkatkan kepuasan kepada pasien maupun profesi lain. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Elvira A (2013) yang mengatakan dimensi kualitas layanan daya tanggap berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

## 3. Dimensi Empati

Rata–rata tingkat kepuasan dimensi empati dengan frekwensi puas (41,5%), sangat puas (58,5%). Dimensi empati terdiri dari indicator penggunaan bahasa yang mudah dimengerti, kesedian mendengar keluhanpasien, kesabaran pelayanan oleh petugas, komunikasi yang baik dan menjaga kerahasiaan hasil pemeriksaan.Pelayanan terhadap dimensi empati sudah baik yang ditunjukkan oleh respon dari pasien yang memberikan jawaban puas dan sangat puas, walaupun demikian diharapkan pelayanan yang sudah baik ini tetap diperhatikan dan ditingkatkan terus menerus agar masyarakat tetap merasa sangat puas terhadap pelayanan yang di berikan.

#### 4. Dimensi Jamin

Rata-rata tingkat kepuasan pelayanan dengan dimensi jaminan sudah baik yang ditandai pasien merasa puas sebesar 51,5%, dan sangat puas 48,5%. dimensi asuransi terdiri dari indikator pelayanan yang sopan dan ramah oleh petugas, penggunaan alat pelindung diri oleh petugas selalu bersikap hati-hati dan pemberian rasa aman kepada pasien dimensi asuransi merupakan tidak akan atau sikap serta perilaku yang diperlihatkan petugas kesehatan yang mampu menciptakan rasa aman bagi pasiennya termasuk dalam hal ini menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan oleh pasien.

#### 5. Dimensi Tampilan Fisik

Rata-rata tingkat kepuasan tampilan fisik dengan frekuensi tidak puas (0,6%), puas (62,6%), sangat puas (36,8%). Dimensi tampilan fisik terdiri dari indikator kemoderan fasilitas dan perlengkapan, kerapian tenaga medis kenyamanan ruang tunggu maupun ruangan samping, dan kebersihan keindahan ruang laboratorium.

Dimensi tampilan fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik ruangan, kecanggihan peralatan, serta penampilan dari petugas dimensi tampilan fisik ini perlu menjadi perhatian karena masih ada 0,6% dari total penilaian responden mengenai dimensi ini yang menyatakan tidak puas. Secara umum kepuasan pasien rawat jalan Di laboratorium BLUD RSUD dr. Ben Mboi Ruteng yang meliputi ke lima dimensi pelayanan sudah cukup baik yang ditandai dengan pernyataan responden yang merasa sangat puas sebesar 21,2%, puas 77,2%, walaupun secara umum sudah cukup baik namun masih ada 0,6% pasien yang merasa tidak puas, penilaian ketidakpuasan pasien lebih pada hal yang berkaitan dengan sikap dengan sikap perilaku petugas rumah sakit, petugas yang kurang ramah dan tanggap terhadap kebutuhan pasien

,lamanya waktu menunggu pemeriksaan, ketertiban ,dan kenyamanan serta keamanan rumah sakit, untuk itu pihak manajemen rumah sakit sebisa mungkin selalu membenahi secara terus menerus baik sarana prasarana maupun sumber daya manusia sehingga kedepannya masyarakat akan merasakan pelayanan yang optimal .keterbatasan dari penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian hanya menggunakan 1 (satu) variabel

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari data yang di peroleh setelah melakukan penelitian dan menganalisa data secara keseluruhan :

1. Dimensi pelayan realibilitas pasien, dari jumlah responden 329 orang, merasa sangat puas 75 orang (22,8 %), puas sebanyak 253 orang (76,9%), tidak puas sebanyak 1 orang (0,3%).
2. Dimensi pelayanan daya tanggap pasien, dari jumlah responden 329 orang, merasa sangat puas 59 orang (17,9%), puas 268 orang (81,5%) dan tidak puas sebanyak 2 orang (0,6%).
3. Dimensi pelayanan empati pasien, dari jumlah responden 329 orang, merasa sangat puas 79 orang (24,0%), puas 247 orang (75,1%) dan tidak puas sebanyak 3 orang (0,9%).
4. Dimensi pelayanan jaminan, dari jumlah responden 329 orang, merasa sangat puas 61 orang (18,5%), puas 267 orang (81,2%) dan tidak puas sebanyak 1 orang (0,3%).
5. Dimensi pelayanan tampilan fisik, dari jumlah responden 329 orang, merasa sangat puas 94 orang (28,6%), puas 234 orang (71,1%) dan tidak puas sebanyak 1 orang (0,3%).

## **B. Saran**

1. Institusi BLUD RSUD dr. Ben Mboi di Ruteng, Manggarai khususnya instalasi laboratorium agar tetap mempertahankan dan meningkatkan lagi pelayanan guna memberikan kepuasan kepada pasien khususnya pada :

a. Dimensi reliability

Ketepatan dalam proses pelayanan laboratorium dan lama waktu pemeriksaan laboratorium.

b. Dimensi daya tanggap

Terkait dengan kecepatan dan ketepatan memberikan tanggapan dalam menyelesaikan masalah sehubungan dengan keluhan pasien, sehingga pasien merasa diperhatikan.

c. Dimensi perhatian

Menurut hasil penelitian ini merupakan dimensi yang memiliki responden paling banyak merasa tidak puas yaitu 3 orang. Ini merupakan bahan evaluasi bagi institusi laboratorium BLUD RSUD dr Ben Mboi Ruteng agar dapat mengevaluasi aparatur dan memberikan bimbingan dan pelatihan yang diperlukan sehingga perhatian aparatur terhadap pasien umum rawat jalan yang datang berkunjung mendapat perhatian yang maksimal.

d. Dimensi tampilan fisik

Tampilan fisik sebuah institusi, baik sarana maupun prasarana yang baik dan memadai.

e. Dimensi jaminan

Institusi BLUD RSUD dr Ben Mboi Ruteng harus dapat memberikan jaminan kepada pasien umum rawat jalan yang berkunjung.

2. Bagi peneliti selanjutnya perlu dilakukan penelitian kembali pada laboratorium rumah sakit yang sama atau pada laboratorium rumah sakit lain dan diusulkan lebih detail atau pada indikator lain guna menjadi bahan evaluasi tahunan.
3. Bagi institusi laboratorium BLUD RSUD dr Ben Mboi Ruteng, agar dapat menjadikan hasil penelitian ini sebuah masukan agar dapat terus berbenah diri dan memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas pelayanan untuk lima dimensi pelayanan kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hariadi, H.R. 2004.s Etik Kedokteran dan Teknologi Informasi.
- Handi Irawan, (2002). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta Elex Media
- Muninjaya, Gde AA, 2013, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, EGC.
- Nursalam. 2011. Manajemen Keperawatan.edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman. 1990. Delivering Quality Service. New york: The Free Press.
- Pohan,Imbalo. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: EGC.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Siregar (2014). Farmasi Rumah Sakit: Teori dan Penerapan
- Siswati, Sri.2013. Etika dan Hukum Kesahatan.Dalam perspektif UU Kesehatan. Jakarta: Raja Grafindo
- Soejadi. 1996. Pedoman Penilaian Kerja Rumah Sakit, Katiga Bina: Jakarta.
- Soekidjo Notoatmodjo. Metode Penelitian Kesehatan, 2018. Rineka Cipta
- Soeparmanto,Sri Astuti, Program Akselerasi Peningkatan Gizi Masyarakat, Depkes (<http://depkes.go.id>).
- Supriyanto, S & Ernawaty, 2010. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: C.V Andi
- Suryawati. (2004). Teori Ekonomi MikroUndang-Undang Dasar RI No.44 Tahun 2009  
[http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/720899106\\_1412-8926.pdf](http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/720899106_1412-8926.pdf)diaksesoktober 2012).
- <http://www.blogspot.com/2010/12/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan.html>diakses 2Oktober2012).
- <http://hardysengawang.blogspot.com/2011/12/makalah-mutu-pelayanan-kesehatan.html>)
- <http://ilmukesehatanterbaru.blogspot.com/2014/10/dimensi-demensi-kepuasan-klien.html>

## ALUR PENELITIAN

