



PENGUKURAN KEPUASAN PASIEN RAWAT-INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN JAKARTA

Shirly Gunawan¹, Lerbin R. Aritonang R.², Keni³ dan Widya Risnawaty⁴

¹Fakultas Kedokteran, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: shirlyg@fk.untar.ac.id

²Fakultas Ekonomi, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: aritonanglerbin@gmail.com

³Fakultas Ekonomi, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: keni@fe.untar.ac.id

⁴Fakultas Psikologi, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: widya.risnawaty@gmail.com

ABSTRACT

This community service aims to measure the level of satisfaction of inpatients in the Tarakan Region General Hospital, Jakarta based on the assessment of satisfaction instruments distributed in the form of questionnaire sheets to 218 inpatients from all rooms. Components assessed in this satisfaction instrument include 5 dimensions, consisting of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The evaluation results of this instrument showed a satisfaction index of 81% for Tangibles, 82.7% for Reliability, 78.8% for Responsiveness, 84% for Assurance, and 80.9% for Empathy. In general, the majority of inpatients are satisfied with the quality of services provided by the Tarakan Regional General Hospital, Jakarta.

Keywords: health services, satisfaction dimensions, inpatients, hospitals

ABSTRAK

Rumah Sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan, memiliki tanggung jawab dalam memberikan layanan kesehatan yang bersifat perorangan secara paripurna, seperti layanan rawat inap. Keberadaan dan keberlangsungan usaha suatu rumah sakit sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Layanan suatu rumah sakit dianggap baik, tidak hanya dinilai dari kelengkapan fasilitas yang disediakan, melainkan juga tergantung dari sikap dari sumber daya manusia yang terlibat dalam layanan kesehatan tersebut. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pasien rawat-inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta berdasarkan penilaian instrumen kepuasan yang didistribusikan berupa lembar kuesioner kepada 218 pasien rawat-inap dari seluruh ruangan. Komponen yang dinilai dalam instrumen kepuasan ini meliputi 5 dimensi yang terdiri dari Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Hasil evaluasi instrumen ini menunjukkan indeks kepuasan 81% untuk Tangibles, 82,7% untuk Reliability, 78,8% untuk Responsiveness, 84% untuk Assurance, serta 80.9% untuk Empathy. Secara umum, sebagian besar pasien rawat-inap puas atas kualitas layanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta.

Kata kunci: layanan kesehatan, dimensi kepuasan, pasien rawat-inap, rumah sakit

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan UU RI Nomor 44 tahun 2009, Rumah Sakit didefinisikan sebagai suatu institusi pelayanan kesehatan yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan layanan kesehatan yang bersifat perorangan secara paripurna dalam berbagai bentuk layanan. Layanan kesehatan ini antara lain meliputi rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Keberadaan dan keberlangsungan usaha suatu rumah sakit sangat ditentukan oleh banyaknya jumlah pasien yang memilih menggunakan jasa layanan kesehatan rumah sakit tersebut. Keputusan pasien untuk memilih atau tetap mempertahankan pilihannya pada suatu rumah sakit tertentu sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Layanan suatu rumah

sakit dianggap baik, tidak hanya dinilai dari kelengkapan fasilitas yang disediakan, melainkan juga tergantung dari sikap dari sumber daya manusia yang terlibat dalam layanan kesehatan tersebut. Setiap pasien mengharapkan suatu layanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang ramah, kompeten dan profesional, cekatan, serta cepat tanggap terhadap kebutuhan dan kondisi pasien.

Pasien merupakan aset penting bagi pihak rumah sakit. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima dari rumah sakit sangat menentukan apakah ia akan tetap menggunakan jasa rumah sakit tersebut atau tidak. Bila pasien puas maka ia akan cenderung memilih kembali layanan rumah sakit tersebut, dan bahkan tidak menutup kemungkinan untuk merekomendasikan pada rekan ataupun keluarganya. Sebaliknya, layanan kesehatan yang tidak memuaskan dapat mendorong pasien untuk memilih rumah sakit lain yang lebih baik (Bowers & Kiefe, 2002).

Oleh karena itu, pihak pengelola rumah sakit perlu secara rutin dan berkala mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan kepada pasien sebagai upaya untuk memenuhi kepuasan pasien seperti yang diharapkan. Setiap rumah sakit perlu mengetahui apa yang menjadi kekuatan dan kelemahan dari ragam layanan kesehatan yang diberikan pada pasien. Masukan dan keluhan pasien merupakan informasi penting yang senantiasa harus terus diperhatikan oleh pihak rumah sakit guna memelihara kesetiaan pasien terhadap penggunaan jasa layanan tersebut, atau bahkan menjadi acuan untuk menyusun strategi bisnis guna menjangkau pangsa pasar yang lebih luas (Powell, 2001).

Gonzalez, Quintana, Bilbao, Escobar, Aizpuru, Thompson, Esteban, Sebastian, dan De la Sierra (2005) memaparkan bahwa penggunaan instrumen kepuasan pasien untuk mengukur persepsi pasien terhadap layanan kesehatan merupakan metode yang sudah umum digunakan. Melalui instrumen tersebut akan diperoleh gambaran kepuasan pasien mengenai atribut-atribut layanan kesehatan yang diterima oleh pasien selama menggunakan jasa rumah sakit. Hasil evaluasi ini dapat digunakan oleh pihak manajemen untuk merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan guna mencapai kepuasan pasien (Gotlieb *et al.*, 1994).

Sebagai lokasi pengambilan data untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah RSUD Tarakan. Rumah Sakit Umum merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu pada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Astuti, 2014). RSUD Tarakan ini merupakan rumah sakit tipe A, yaitu rumah sakit yang dapat memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis secara luas dan merupakan tempat pelayanan rujukan tertinggi. Lokasi wilayah kerja RSUD Tarakan dengan Universitas Tarumanagara cukup dekat, yaitu dengan jarak sekitar 3,7 km. Rumah sakit ini memiliki rata-rata pasien rawat inap yang cukup banyak yaitu antara 200-240 orang per hari.

Berdasarkan hasil diskusi dengan pihak manajemen rumah sakit, bahwa pihak RS membutuhkan data mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, khususnya pasien rawat inap. Dengan dilakukannya pengukuran kepuasan pasien pada rumah sakit ini, maka RSUD Tarakan akan memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kepuasan pasien rawat inap secara komprehensif, baik gambaran kepuasan pasien rawat inap secara umum, juga gambaran kepuasan pasien dari tiap ruang rawat inap yang terdiri dari beberapa kelas. Hal ini dianggap penting karena merupakan cerminan dari kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di tiap ruangan tersebut. Hasil evaluasi kepuasan pasien yang dilakukan secara rutin dan berkala ini diharapkan



dapat memberikan gambaran secara menyeluruh kepada pihak manajemen RSUD Tarakan, sehingga dapat membantu meningkatkan kualitas layanan rumah sakit dalam rangka optimalisasi kepuasan pasien sebagai pelanggan (Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003).

2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berupa pengukuran kepuasan pasien rawat inap RSUD Tarakan, Jakarta Pusat, yang dinilai berdasarkan hasil survey kepuasan yang diisi oleh pasien atau keluarganya. Pengambilan data dilakukan selama bulan Mei 2017 terhadap 218 orang pasien dewasa dari bangsal rawat inap dari kelas VIP, 1, 2 dan 3.

Pengukuran kepuasan pasien dilakukan melalui pengisian lembar kuesioner yang merupakan instrumen pengukuran kepuasan pasien rawat inap, oleh pasien yang akan pulang. Lembar kuesioner ini terdiri dari kumpulan pernyataan yang meliputi 5 dimensi kepuasan yang merupakan indikator utama yang memengaruhi kualitas layanan menurut konsep *service quality* ServQual yaitu bukti langsung (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) (Parasuraman, *et al.*, 1985). Komponen dimensi *Tangibles* meliputi penilaian pelanggan terhadap segala sesuatu yang bisa dilihat dan dirasakan langsung seperti fasilitas fisik, peralatan medis, penampilan pekerja serta tampilan makanan yang disajikan. Komponen dimensi *Reliability* meliputi penilaian pelanggan terhadap kehandalan institusi dalam menyediakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Komponen dimensi *Responsiveness* meliputi penilaian pelanggan terhadap kecepatan layanan yang diberikan pihak rumah sakit. Komponen dimensi *Assurance* meliputi penilaian pelanggan terhadap pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuan yang meyakinkan dan terpercaya dalam memberikan suatu layanan kesehatan. Komponen dimensi *Empathy* meliputi perhatian secara individual terhadap pasien (Daniel *et al.*, 2010)

Instrumen ini telah melewati uji-coba dan uji reliabilitas-validitas pada proses pengembangan instrumen yang dilakukan oleh Aritonang, Keni, Gunawan dan Risnawaty (2016), sehingga cukup terstandar untuk digunakan pada RSUD Tarakan. Analisis statistik dilakukan dengan statistik deskriptif dengan program SPSS.

Instrumen tersebut digunakan untuk mengukur kepuasan sekitar 200 pasien RSUD Tarakan. Data yang diperoleh dari para pasien itu dianalisis untuk mengetahui reliabilitas dan validitas instrumen. Analisis atas kualitas (validitas) data obyek pengabdian ini dilakukan dengan dua analisis, yaitu analisis faktor eksplorasi serta analisis korelasi butir-total yang dikoreksi antara tiap butir dan totalnya. Suatu butir dinyatakan valid jika koefisien korelasinya minimal sebesar 0,20 (Cronbach, 1990; Rust & Golombok, 1989). Reliabilitas instrumen dinilai dengan Alpha Cronbach, yaitu minimal sebesar 0,70 agar dinyatakan reliabel (Rust & Golombok, 1989).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan di RSUD Tarakan Jakarta, mulai dari Maret sampai dengan Juni 2017. Survey menggunakan instrumen kuesioner yang diisi oleh pasien atau keluarganya, disebarkan selama bulan Mei 2017, sebanyak total 218 kuesioner. Survey kepuasan ini dilakukan terhadap pasien rawat inap yang diperoleh dari 8 bangsal rawat inap yaitu ruang Anggrek (VIP), Anggrek (kelas 1), Bougenville (kelas 1), Seruni (kelas 2), Catleya (kelas 3), Dahlia (kelas 3), Mawar (kelas 3) dan Soka (kelas 3). Survey dilakukan terhadap pasien yang sudah dirawat minimal 3 hari. Berikut adalah profil karakteristik dasar subyek (tabel 1).

Tabel 1. Karakteristik Dasar Subyek

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
- Laki-laki	108	49,5
- Perempuan	110	50,5
Pendidikan		
- SD	65	29,8
- SMP	43	19,7
- SMA	78	35,8
- Diploma	7	3,2
- S1	15	7,1
- S2	1	0,5
- S3	1	0,5
- Lain-lain	8	3,7
Pekerjaan		
- Pelajar/ mahasiswa	6	2,8
- Pegawai negeri	6	2,8
- Karyawan swasta	34	15,6
- Buruh	22	10,1
- Pedagang	17	7,8
- Lain-lain	133	61
Frekuensi Berobat		
- Satu kali	131	60,1
- Dua kali	41	18,8
- Tiga kali	21	9,6
- Lebih dari 3 kali	25	11,5
Alasan Berobat		
- Lokasi strategis	66	30,3
- Rekomendasi teman/ keluarga	89	10,6
- Rujukan dokter	29	40,8
- Lain-lain	40	18,4

Secara umum, pasien rawat inap RSUD Tarakan puas terhadap kualitas layanan yang diberikan rumah sakit. Hasil survey menunjukkan nilai capaian kepuasan pasien terhadap tiap dimensi, rata-rata 81,48 %. Sementara untuk penilaian dimensi, rerata terkecil yaitu 3,94 untuk dimensi *Responsiveness*, masih tergolong Netral namun sudah sangat dekat dengan Puas (rerata 4,00). Empat dimensi lainnya memiliki rerata yang lebih besar daripada 4,00, tergolong Puas. Sejalan dengan hal tersebut, variabel kepuasan secara umum tergolong kategori Puas (tabel 2).

Tabel 2. Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap

Dimensi	Nilai (%)	Rerata
<i>Tangibles</i>	81,00	4,05
<i>Reliability</i>	82,70	4,14
<i>Responsiveness</i>	78,80	3,94
<i>Assurance</i>	84,00	4,20
<i>Empathy</i>	80,90	4,05

Substansi dasar kuesioner survey kepuasan ini meliputi 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan



(*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Kelima dimensi ini merupakan indikator utama dalam perumusan pertanyaan yang akan diajukan kepada pasien/ keluarganya.

Penilaian terhadap dimensi ***Tangibles*** meliputi penilaian pelanggan terhadap segala sesuatu yang bisa dilihat dan dirasakan langsung seperti fasilitas fisik, peralatan medis, penampilan pekerja serta tampilan makanan yang disajikan. Seorang pasien akan menilai layanan yang diberikan suatu rumah sakit memuaskan jika memiliki desain bangunan yang moderen, lingkungan yang bersih dan nyaman, peralatan medis yang digunakan serba canggih, penampilan tenaga medis rapi dan bersih, serta makanan yang disajikan menarik. Pada penilaian dimensi ini, indeks kepuasan mencapai 81% dengan nilai rerata 4,05, yang artinya sudah termasuk dalam kategori Puas. Walaupun demikian, pada dimensi ini, ada catatan khusus agar beberapa hal mendapat perhatian lebih untuk dapat ditingkatkan kualitasnya seperti permintaan pasien terhadap fasilitas yang lebih moderen, kelengkapan fasilitas kamar serta kebersihan kamar mandi yang memengaruhi kenyamanan pasien rawat inap.

Penilaian terhadap dimensi ***Reliability*** meliputi penilaian pelanggan terhadap kehandalan institusi dalam menyediakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Misalnya dokter atau perawat melakukan suatu tindakan sesuai dengan prosedur yang seharusnya. Pada penilaian dimensi ini, indeks kepuasan mencapai 82,70% dengan nilai rerata 4,14, yang artinya sudah termasuk dalam kategori Puas. Rata-rata pasien rawat inap di tiap ruangan puas dengan kualitas layanan yang diberikan.

Penilaian terhadap dimensi ***Responsiveness*** meliputi penilaian pelanggan terhadap kecepatan layanan yang diberikan pihak rumah sakit. Seorang pasien akan lebih merasa puas jika dapat menerima suatu layanan tanpa perlu menunggu dalam waktu yang tidak terlalu lama. Pada penilaian dimensi ini, indeks kepuasan mencapai 78,80% dengan nilai rerata 3,94, yang artinya termasuk dalam kategori Netral mendekati Puas. Ada beberapa masukan pasien terkait upaya peningkatan yang dapat dilakukan pihak manajemen terhadap kualitas dimensi ini, yaitu kecepatan dalam memberikan layanan medis yang perlu ditingkatkan, karena masih sebagian pasien yang merasa masih harus menunggu lama dalam dokter atau perawat dalam memberikan layanan. Selain itu masukan dalam perbaikan sikap dalam menanggapi keluhan pasien.

Penilaian terhadap dimensi ***Assurance*** meliputi penilaian pelanggan terhadap pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuan yang meyakinkan dan terpercaya dalam memberikan suatu layanan kesehatan. Komponen yang dinilai di sini termasuk keramahan dokter, perawat maupun tenaga medis, termasuk sikap hormat terhadap pasien dan bagaimana memperlakukan pasien dengan hormat, termasuk meminta ijin setiap akan melakukan suatu tindakan serta memberikan penjelasan dan tujuan pemeriksaan yang akan dilakukan. Pada penilaian dimensi ini, indeks kepuasan mencapai 84% dengan nilai rerata 4,2, yang artinya termasuk dalam kategori Puas. Rata-rata pasien rawat inap di tiap ruangan puas dengan kualitas layanan yang diberikan.

Penilaian terhadap dimensi ***Empathy*** meliputi perhatian secara individual terhadap pasien. Pasien akan merasa lebih dihargai jika seorang dokter bisa menjalin suatu hubungan yang lebih dekat dan positif antara dokter-pasien sehingga pasien akan merasa lebih percaya dan mendapat dukungan secara moral untuk kesembuhannya. Selain itu pasien juga mengharapkan agar dokter dan perawat mau memahami kebutuhan serta keadaan ekonominya. Pada penilaian dimensi ini, indeks kepuasan mencapai 80,90% dengan nilai rerata 4,05, yang artinya termasuk dalam kategori Puas. Dari dimensi ini, hal yang menjadi masukan bagi rumah sakit adalah perlu ditingkatkan pemahaman dari para tenaga medis tersebut agar mereka lebih dapat memahami kebutuhan pasien.

Selain penilaian dimensi kepuasan, dari hasil survei ini juga diperoleh data kepuasan pasien dari tiap ruang terhadap kelima dimensi tersebut, yang dapat dilihat pada tabel 3 (dengan rentang maksimum nilai rerata 5).

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa rerata terkecil dimensi **Tangibles** ada pada Ruang Bougenville (rerata 3,91) dan rerata terbesar pada Ruang Anggrek VIP (rerata 4,31). Deviasi standar terkecil ditemukan pada Ruang Bougenville (0,13) dan terbesar pada Ruang Soka (0,68). Untuk dimensi **Reliability** dapat diketahui bahwa rerata terkecil ada pada Ruang Bougenville (rerata 3,97) dan rerata terbesar pada Ruang Anggrek VIP (rerata 4,24). Deviasi standar terkecil ditemukan pada Ruang Bougenville (0,10) dan terbesar pada Ruang Anggrek VIP (0,74). Untuk dimensi **Responsiveness**, rerata terkecil dimensi ini ada pada Ruang Mawar (rerata 3,76) dan rerata terbesar pada Ruang Anggrek kelas 1 (rerata 4,08). Deviasi standar terkecil ditemukan pada Ruang Seruni (0,23) dan terbesar pada Ruang Anggrek VIP (0,98). Untuk dimensi **Assurance**, rerata terkecil dimensi ini ada pada Ruang Bougenville (rerata 3,95) dan rerata terbesar pada Ruang Seruni (rerata 4,43). Deviasi standar terkecil ditemukan pada Ruang Bougenville (0,20) dan terbesar pada Ruang Anggrek VIP (0,69). Rerata terkecil dimensi **Empathy** ada pada Ruang Bougenville (rerata 3,86) dan rerata terbesar pada Ruang Seruni (rerata 4,29). Deviasi standar terkecil ditemukan pada Ruang Catleya (0,36) dan terbesar pada Ruang Anggrek VIP (0,69).

Tabel 3. Perbandingan Rerata Indeks Kepuasan Tiap Dimensi Per Ruangan

Ruang	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
Anggrek (VIP)	4,31 (SD 0,53)	4,24 (SD 0,74)	3,98 (SD 0,98)	4,17 (SD 0,69)	4,12 (SD 0,84)
Anggrek (kelas 1)	4,10 (SD 0,44)	4,05 (SD 0,40)	4,08 (SD 0,52)	4,26 (SD 0,50)	4,10 (SD 0,37)
Bougenville (kelas 1)	3,91 (SD 0,13)	4,17 (SD 0,28)	3,87 (SD 0,39)	3,95 (SD 0,20)	3,86 (SD 0,46)
Seruni (kelas 2)	4,21 (SD 0,53)	4,16 (SD 0,48)	4,06 (SD 0,23)	4,43 (SD 0,44)	4,29 (SD 0,49)
Catleya (kelas 3)	4,00 (SD 0,35)	4,14 (SD 0,68)	3,96 (SD 0,44)	4,20 (SD 0,41)	4,06 (SD 0,36)
Dahlia (kelas 3)	3,97 (SD 0,35)	4,05 (SD 0,40)	3,96 (SD 0,36)	4,19 (SD 0,42)	3,98 (SD 0,49)
Mawar (kelas 3)	4,01 (SD 0,46)	4,17 (SD 0,28)	3,76 (SD 0,52)	4,26 (SD 0,49)	4,08 (SD 0,44)
Soka (kelas 3)	4,10 (SD 0,68)	4,16 (SD 0,48)	4,02 (SD 0,65)	4,26 (SD 0,68)	4,08 (SD 0,61)

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil-hasil analisis validitas maupun reliabilitas, dapat diketahui bahwa instrumen kepuasan pasien RSUD TARAKAN tergolong baik. Secara umum, sebagian besar pasien dari seluruh bangsal rawat inap RSUD Tarakan merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan rumah tersebut. Namun, ada beberapa hal dari tiap dimensi penilaian yang perlu diperhatikan untuk mempertahankan kualitas layanan tetap baik. Selain itu, akan lebih baik lagi jika survey kepuasan pasien seperti ini dilakukan secara rutin dan berkala di setiap unit layanan yang ada seperti poliklinik rawat jalan, instalasi gawat darurat, apotek, laboratorium, layanan fisioterapi maupun radiologi, dimana evaluasi dari hasil survey ini disarankan dapat dilakukan minimal 1 semester sekali.



REFERENSI

- Aritonang, L.R., Keni, Gunawan, S., Risnawaty, W. (2016). *Pengembangan Instrumen Kepuasan Pasien Rawat-Inap Rumah Sakit Sumber Waras di Jakarta Barat*. (tidak dipublikasikan). Jakarta.
- Astuti, Kustiyah E. (2012). Analisis kepuasan pasien rawat inap atas pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. *GEMA* 26(48), 1356-1371
- Bowers, M.R. and Kiefe, C.I. (2002). Measuring health care quality: comparing and contrasting the medical and the marketing approaches. *American Journal of Medical Quality*, 17(4), 136-144.
- Cronbach, Lee J. (1990). *Essentials of psychological testing*. New York: HarperCollins Publishers, Inc.
- Daniel C.N., Berinyuy L.P. (2010). Using the SERVQUAL Model to assess service quality and customer satisfaction.(Thesis). Accessed from <http://www-diva.portal.org/smash/get/diva2:327600/fulltext01>
- Gonzalez, N., Quintana, J.M., Bilbao, A., Escobar, A., Aizpuru, F., Thompson, A., Esteban, C., Sebastian, J.A.S. and de la Sierra, E. (2005). Development and validation of an in-patient satisfaction questionnaire. *International Journal for Quality in Health Care*, 17(6), 465-472.
- Gotlieb, J.B., Grewal, D. and Brown, S. (1994). Consumer satisfaction and perceived quality: complementary or divergent constructs? *Journal of Applied Psychology*, 79, 875-885.
- Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik. Diperoleh tanggal 19 Juli 2016, dari http://ombubdsman.go.id/upload/pdf/KEPMENPAN_2003_063.pdf
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50
- Powel, Linda (2001). *Patients Satisfaction Surveys for Critical Access Hospital*. Idaho: Mountain States Group, Inc.
- Rust, John and Golombok, Susan (1989). *Modern psychometrics*. London: Routledge.
- Undang-Undang Republik Indonesia tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Diperoleh tanggal 19 Juli 2016, dari http://dapp.bappenas.go.id/upload/pdf/UU_2009_044.pdf