

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DEWASA KELAS I DI RUMAH SAKIT DHARMAIS PUSAT KANKER NASIONAL

Eka Agustin, Rokiah Kusumapradja

Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat,
Universitas Esa Unggul
ekaagustin1994@gmail.com

ABSTRAK

Semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan pelayanan kesehatan, mendesak rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan harapan pasien. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dewasa kelas I di Rumah Sakit Dharmais Pusat Kanker Nasional. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif analitik, dengan *cross sectional design*. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap dewasa kelas I di Rumah Sakit Dharmais Pusat Kanker Nasional yang berjumlah 62 orang dan diambil sampel seluruhnya dengan menggunakan sampel jenuh. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji korelasi *Pearson Product Moment*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ($r=0.661$ $p\text{-value } 0.000 < 0.05$) di Instalasi Rawat Inap Dewasa Kelas I Rumah Sakit Dharmais Pusat Kanker Nasional. Kesimpulannya adalah ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dewasa kelas I di Rumah Sakit Dharmais Pusat Kanker Nasional. Diharapkan pihak rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar terciptanya kepuasan pada pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

**RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF SERVICES WITH
SATISFACTION INPATIENTS ADULT CLASS I IN THE HOSPITAL
DHARMAIS CENTRAL NATIONAL CANCER**

Eka Agustin, Rokiah Kusumapradja
Faculty of Health Majoring Public Health
Esa Unggul University
ekaagustin1994@gmail.com

ABSTRACT

The increasing community awareness of the health service, urged hospitals improve the quality of its service in order to satisfy wishes and expectations of patients. Research purposes is to know the relationship between the quality of service with satisfaction inpatients adult class I in Hospital Dharmais National Cancer Center. The kind of research is a descriptive analytic, with cross sectional design. The population research is on inpatients adult class I in Hospital Dharmais National Cancer Center which totaled 62 people and taken samples entirely by using saturated sample. Data analysis using analysis univariat and analysis bivariat correlation with pearson product moment test. The research results show a significant relation exists between the quality of service with the satisfaction of patients ($r = 0.661$ $p\text{-value } 0.000 < 0.05$) in Installation Inpatient Adult Class I Hospital Dharmais National Cancer Center. The conclusion is there is a correlation between the quality of services with satisfaction inpatients adult class I in the Hospital Dharmais Central National Cancer. Expected hospitals can improve the quality of services to the creation of satisfaction patients.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Kepuasan pasien perlu diupayakan karena merupakan hal penting yang akan mempengaruhi pemasaran rumah sakit.

Rumah Sakit Dharmais Pusat Kanker Nasional merupakan rumah sakit khusus kelas A. Rumah sakit ini

mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis. Oleh pemerintah rumah sakit ini ditetapkan sebagai rujukan tertinggi atau disebut pula sebagai rumah sakit pusat. Rumah sakit ini memiliki kamar perawatan untuk pasien dewasa dan anak.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan sejumlah pasien di rumah sakit tersebut diketahui bahwa adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien selama melakukan perawatan. Ketidakpuasan itu disebabkan adanya petugas administrasi yang kurang ramah serta

kurang informatif, obat kemoterapi terlalu lama diantar ke ruangan, hasil laboratorium yang terlalu lama, prosedur yang rumit, serta kamar rawat inap yang masih *waiting list*. Apabila pasien tidak *memfollow-up* mengenai kamar perawatan, maka semakin lama pasien tersebut mendapatkannya. Selain itu, informasi yang didapatkan dari wawancara dengan salah satu perawat dan dokter yang bekerja di rumah sakit tersebut diketahui adanya kejadian jatuh di kamar perawatan kelas I.

Keluhan tersebut merupakan salah satu indikasi adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dewasa Kelas I di Rumah Sakit Dharmas Pusar Kanker Nasional”.

KERANGKA TEORI

a. Kualitas Pelayanan

Nasution (2004) menyatakan bahwa definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Parasuraman, *et al.*, (1990) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima (*perceived service*) oleh pelanggan. Nasution (2004) menyatakan ada 2 (dua) faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*, apabila jasa yang dirasakan atau yang diterima (*perceived*

service) sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, begitu pula sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Menurut Garvin (1988) terdapat delapan dimensi yang mempengaruhi suatu kualitas pelayanan, yaitu *performance* (kinerja), *features* (ciri-ciri atau keistimewaan tambahan), *reliability* (kehandalan), *conformance to specification* (kesesuaian dengan spesifikasi), *durability* (daya tahan), *serviceability* (layanan yang diberikan), *esthetic* (estetika), dan *perceived quality* (kualitas yang dipersepsikan). Namun, dalam penelitian ini peneliti hanya melihat kualitas pelayanan dari segi dimensi *performance* (kinerja), *conformance to specification* (kesesuaian dengan spesifikasi), *serviceability* (layanan yang diberikan), *esthetic* (estetika), dan *perceived quality* (kualitas yang dipersepsikan).

b. Kepuasan Pelanggan

Kotler (2006) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Parasuraman, *et al.*, (1990) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi yang dapat memengaruhi kepuasan pada pelanggan yaitu *tangibles* (berwujud atau bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif, dengan desain studi yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain studi *cross sectional* (potong lintang). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap dewasa kelas I sejumlah 62 orang yang berada di Rumah Sakit Dharmais Pusat Kanker Nasional. Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dan menggunakan *sampling* jenuh dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Pada pemilihan sampel, peneliti membuat kriteria bagi sampel yang diambil. Sampel yang diambil berdasarkan pada kriteria inklusi, yaitu karakteristik sampel yang dapat dimasukkan atau layak untuk diteliti. Kriteria inklusi responden adalah sebagai berikut :

- a. Pasien rawat inap dalam kurun waktu seminggu atau menjalani perawatan minimal 2 hari
- b. Tidak menderita penyakit jiwa atau dalam perawatan intensif

Kriteria eksklusi pasien responden adalah sebagai berikut:

- a. pasien yang tidak mampu berkomunikasi dengan baik
- b. pasien yang tidak bersedia menjadi responden

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah lembar kuesioner. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan komputer dengan program statistik dengan uji *pearson product moment* untuk mengetahui keeratan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Analisis data meliputi analisis univariat dan bivariat. Secara deskriptif dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi. Kemudian secara analitik untuk mengetahui hubungan

kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien menggunakan uji *pearson product moment*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner yang memuat data responden menyangkut jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, domisili dan cara pembayaran yang digunakan selama menjadi pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais, diketahui bahwa untuk karakteristik menurut jenis kelamin jumlah persentase tertinggi adalah perempuan sebanyak 38 orang (61,3%). Untuk karakteristik umur responden yang berobat ke Rumah Sakit Kanker Dharmais sebagian besar berumur 31-62 tahun sebanyak 52 orang (83,8%) dengan tingkat pendidikan terakhir responden didominasi oleh tingkat pendidikan tinggi sebanyak 39 orang (62,9%). Pekerjaan responden didominasi oleh pegawai swasta sebanyak 20 orang (32,3%). Domisili didominasi oleh responden yang tinggal diluar Jakarta sebanyak 38 orang (61,3%), serta cara pembayaran yang dilakukan oleh responden mayoritas menggunakan BPJS sebanyak 50 orang (80,6%). Kemudian deskripsi jawaban responden pada tabel Distribusi Skor Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Dewasa Kelas I Rumah Sakit Kanker Dharmais Pada Bulan April 2016 dengan nilai median 49, modus 48 dan nilai rata-rata 49,5. Nilai rata-rata menjadi *cut of point*, berdasarkan hal tersebut diketahui sebanyak 34 responden (54,8%) menilai kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik dan sebanyak

28 responden(45,2%) menilai kualitas pelayanan yang diberikan baik. Menurut jawaban responden yang terdapat pada tabel Distribusi Skor Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Dewasa Kelas I Rumah Sakit Kanker Dharmais Pada Bulan April 2016 dengan nilai median 47, nilai modus 48 dan 50 serta nilai rata-rata 47,03. Nilai rata-rata menjadi *cut of point*, berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa sebanyak 31 responden (50%) responden merasakan kurang puas dan 31 responden (50%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Hasil analisis bivariat adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Pearson Product Moment Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dewasa Kelas I Rumah Sakit Kanker Dharmais

Variabel	R	P value	Signifikas i	Sifat Hubungan	Tingkat Hubungan
Kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Inap Dewasa Kelas I Rumah Sakit Kanker Dharmais	0,661	0,000	Signifikan	Positif	Kuat

Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan angka p-value 0,000 dan angka koefisien korelasi adalah 0,661. Angka p-value tersebut memiliki arti bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Dewasa Kelas I Rumah Sakit Kanker Dharmais. Pada angka koefisien korelasi (KK) bernilai 0,661 artinya antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Dewasa Kelas I Rumah Sakit Kanker Dharmais memiliki tingkat keeratan hubungan yang tinggi atau kuat.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Kanker Dharmais

No	Dimensi	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju
1	<i>Performance</i> (Kinerja Kerja petugas medis)	0%	1,6%	12,9%	51,7%	33,85%
2	<i>Conformance to Specification</i> (Kesesuaian dengan spesifikasi pelayanan rumah sakit khusus)	1,6%	0%	7,25%	58,1%	33,1%
3	<i>Serviceability</i> (Layanan yang diberikan oleh petugas medis dan petugas administrasi)	1,1%	5,9%	9,7%	52,1%	31,2%
4	<i>Perceived Quality</i> (Kualitas yang dipersepsikan)	0%	8,9%	13,7%	58,1%	19,35%
5	<i>Ethetic</i> (Estetika dari tampilan gedung dan kamar perawatan)	0%	6,5%	4%	51,6%	37,9%
	Rata-rata	0,5%	4,6%	9,5%	54,3%	31,3%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa presentase penilaian tertinggi untuk setiap dimensi berada di jawaban setuju, untuk *conformance to specification* dan *perceived quality* mempunyai presentase nilai yang sama yakni sebesar 58,1%, kemudian *serviceability* dengan jumlah presentase sebesar 52,1%, *performance* sebesar 51,7%, dan *esthetic* sebesar 51,6%.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Dewasa Kelas I Rumah Sakit Kanker Dharmais

No	Dimensi	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju
1	<i>Reliability</i> (Keterandalan dalam memberikan pelayanan)	1%	21%	4,8%	59,7%	12,9%
2	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan petugas medis dan administrasi dalam memberikan pelayanan)	0,8%	4,05%	13,7%	56,45%	25%
3	<i>Assurance</i> (Jaminan keamanan selama melakukan perawatan)	0%	1,07%	4,3%	38,7%	55,93%
4	<i>Empathy</i> (Empati)	0%	1,07%	6,43%	45,73%	46,77%
5	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik atau Nyata atas kelengkapan fasilitas yang dimiliki rumah sakit)	1,6%	0,8%	4,8%	42,8%	50%
	Rata-rata	1%	6%	7%	49%	38%

Berdasarkan tabel.3 diketahui bahwa presentase penilaian tertinggi untuk dimensi *reliability* sebesar 59,7% menjawab setuju, *responsiveness* sebesar 56,45% menjawab setuju, *assurance* sebesar 55,93% menjawab sangat setuju, *empathy* sebanyak 46,77%

menjawab sangat setuju, dan sebanyak 50% menjawab sangat setuju untuk dimensi *tangibles*.

b. Pembahasan

i. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi jawaban responden menurut dimensi kualitas pelayanan Rumah Sakit Kanker Dharmais, khususnya di Instalasi Rawat Inap Dewasa kelas I dimensi yang perlu mendapatkan perhatian khusus adalah dimensi *perceived quality*.

Pada dimensi *perceived quality* peneliti mencantumkan indikator yang terkait dengan pelayanan sesuai akreditasi rumah sakit, kesesuaian kamar perawatan, dan kelengkapan obat dengan pelayanan farmasi yang baik. Dari penelitian yang telah dilakukan, diketahui sebanyak 40% dari total responden tersebut menyatakan bahwa kesulitan untuk mendapatkan kamar perawatan atau mengalami *waiting list*, dimana pasien itu sendiri yang harus *memfollow-up* mengenai kejelasan kamar untuk mengetahui kamar perawatan tersebut kosong atau bisa ditempati oleh pasien. Berbicara mengenai kesesuaian kamar perawatan, menurut responden yang melakukan pembayaran secara pribadi atau umum menyatakan bahwa kamar perawatan yang tempatnya sekarang perlu dilakukan adanya perbaikan. Responden tersebut menyampaikan bahwa cat tembok kamar perawatan sudah mulai usang dan agak sedikit kotor pada bagian bawah sehingga perlu *dimaintenance* kembali. Pada indikator kelengkapan sediaan farmasi

dengan pelayanan yang baik, sebanyak 23% dari total responden tersebut mengatakan bahwa masih kurang lengkapnya sediaan farmasi di apotek rumah sakit tersebut, dengan waktu tunggu yang dirasakan pasien lama untuk diantar ke ruangan.

Parasuraman, *et al.*, (1990) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima (*perceived service*) oleh pelanggan, apabila jasa yang dirasakan atau yang diterima (*perceived service*) sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, begitu pula sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk

ii. Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi jawaban responden menurut dimensi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Dewasa Kelas I Rumah Sakit Kanker Dharmais bahwa sebanyak 21% pasien menjawab tidak setuju untuk dimensi *reliability*, dan sebanyak 13% responden menjawab kurang setuju untuk dimensi *responsiveness*. Pada dimensi *reliability* memuat pernyataan tentang pasien memperoleh pelayanan yang sama ketika berobat di rumah sakit tersebut. Dari 21% responden yang menjawab tidak setuju tersebut diketahui bahwa sebagian besar menyatakan adanya peningkatan terhadap pelayanan yang

diberikan meskipun tidak terlalu signifikan. Sebanyak 13% responden menjawab kurang setuju untuk dimensi *responsiveness*. Dalam dimensi *responsiveness* peneliti menggunakan dua indikator di dalamnya, yakni terkait dengan ketanggapan petugas medis dalam menghadapi keluhan pasien serta ketanggapan petugas administrasi dalam memberikan pelayanannya. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa sebanyak 13% dari total responden tersebut mengeluhkan bahwa terkadang perawat ketika dipanggil dengan *bell* atau *panic button* dirasa cukup lama untuk datang ke kamar perawatan pasien. Kemudian muncul keluhan sebanyak 18% dari total responden mengenai ketanggapan petugas administrasi dalam memberikan pelayanannya. Keluhan muncul mulai dari petugas administrasi rawat inap yang dirasa kurang *transparent* mengenai kejelasan kamar perawatan. Kemudian dibagian administrasi pasien jaminan khususnya bagi pengguna BPJS, sejumlah responden mengeluhkan antrian yang begitu lama dan petugas yang dinilai mereka kurang informatif dalam memberikan informasi dan cekatan, sehingga pasien atau keluarga pasien yang mendampingi merasa prosedur ini begitu rumit.

Kotler (2006) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Parasuraman, *et al.*,

(1990) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi yang dapat memengaruhi kepuasan pada pelanggan yaitu *tangibles* (berwujud atau bukti fisik), *realibily* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

iii. Hasil Analisis Bivariat

Hasil uji bivariat menunjukkan angka p-value $(0,000) < \alpha 0,05$ maka Hipotesis nol (H_0) ditolak sehingga ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dewasa kelas I di Rumah Sakit Kanker Dharmais. Hubungan antara kedua variabel tersebut bersifat positif dengan r atau Koefisien Korelasi (KK) sebesar 0.661 artinya ada hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dewasa kelas I di Rumah Sakit Kanker Dharmais. Dimana semakin tinggi nilai kualitas pelayanan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Hal ini didukung juga oleh teori yang dikemukakan oleh Kotler (2006) bahwa produk ataupun jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Lakmi (2014), Rizal, *et al.*, (2014), dan Andriyani *et al.*, (2009).

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dewasa kelas I Rumah Sakit Kanker Dharmais, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam kualitas pelayanan diketahui nilai *mean*nya adalah 49,5, kemudian median sebesar 49, dan modusnya adalah 48. Sebanyak 34 orang (54,8%) dari total responden mempersepsikan kualitas pelayanan kurang baik dan 28 orang (45,2%) dari total responden mempersepsikan kualitas pelayanan baik .
2. Pada kepuasan pasien diketahui bahwa nilai *mean*nya adalah 47,03, nilai median sebesar 47 dengan modusnya adalah 48 dan 50. Sebanyak 31 orang (50%) dari total responden merasa kurang puas dan 31 orang (50%) dari total responden merasa puas selama melakukan perawatan di Instalasi Rawat Inap Dewasa Kelas I Rumah Sakit Kanker Dharmais.
3. Ada hubungan yang positif kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dewasa kelas I Rumah Sakit Kanker Dharmais.

b. Saran

1. Variabel kualitas pelayanan dengan dimensi *perceived quality*, diharapkan pihak rumah sakit perlu melakukan beberapa hal, yaitu :
 - a. Peninjauan kembali mengenai berapa total tempat tidur yang seharusnya tersedia di kamar perawatan dewasa kelas I.

- b. Diharapkan pihak farmasi perlu meninjau kembali kelengkapan sediaan farmasinya serta melakukan peningkatan kinerja kerja staf farmasinya dalam memberikan pelayanan agar lebih cepat.
 - c. Diharapkan pihak rumah sakit bisa melakukan perbaikan seperti pengecatan ulang pada beberapa kamar perawatan yang tampilannya sudah usang.
2. Variabel kepuasan pasien dengan dimensi *responsiveness*, diharapkan pihak rumah sakit perlu melakukan beberapa hal, yaitu:
 - a. Petugas medis terutama perawat perlu meningkatkan *response time* dalam memberikan pelayanan kepada pasien bila diperlukan
 - b. Petugas administrasi rawat inap harus mampu memberikan informasi yang detail dan lengkap mengenai semua prosedur administrasi yang harus dijalani, serta *transparant* kepada pasien sehingga pasien mengetahui keadaan yang sebenarnya mengenai kejelasan kamar perawatan yang bisa ditempati maupun tidak.
 - c. Petugas administrasi pasien jaminan perlu melakukan peningkatan kinerja kerja terkait dengan kecepatan menginput data pasien agar waktu tunggu antrian tidak begitu lama. Serta Petugas tersebut diharapkan lebih informatif pada pasien maupun keluarganya mengenai seluruh prosedur yang harus dilakukan.

3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk :
 - a. Melakukan penambahan jumlah sampel yang akan diteliti dengan memperluas ruang lingkup penelitian yang tidak hanya terpaku pada satu kelas, serta melihat apakah terdapat perbedaan atau persamaan persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien pada semua kelas perawatan rawat inap di rumah sakit.
 - b. Menggunakan keseluruhan dimensi yang dikemukakan oleh Garvin (1988) apabila peneliti selanjutnya menggunakan dimensi yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani dan Sunarto, Susi. 2009. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang*. Jurnal. Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Indonesia Jogjakarta [serial online]. Diakses 15 Desember 2015. <http://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/123456789/2067/8n.pdf?sequence=1>.
- Garvin, David A. 1988. *Managing Quality : The Strategic and Competitive Edge*. New York. The Free Press.
- Kotler, Philips. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Lakmi, Ade Rosita. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Rumah Saktit Umum Daerah Badung*. Jurnal. Diakses 14 Desember 2015. <http://ojs.unud.ac.id/index.php/citizen/article/download/9821/7339>.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M.pan/7/2003. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A. , Zeithaml, Valarie. A., Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customerm Perceptions and Expectations*. New York : The free Pass.
- Rizal, Achmad dan Riza, Yeni. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin*. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Diakses 14 Desember 2015. <http://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/ANN/article/download/105/100>.