

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN JASA RUMAH SAKIT PKU  
MUHAMMADIYAH DELANGGU DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN PASIEN**



**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Untuk memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh :**

**Ali Rosidi**

**B 200 081 004**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2013**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang Bertanda tangan dibawah ini telah membaca Naskah Publikasi dengan judul :

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN JASA RUMAH SAKIT PKU  
MUHAMMADIYAH DELANGGU DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN PASIEN**

**Yang ditulis oleh :  
Ali Rosidi  
B 200 081 004**

---

Penandatanganan berpendapat bahwa usulan naskah publikasi telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, April 2015

Pembimbing



(Drs. Wahyono, M.A., Ak.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



  
(Dr. Triyono, S.E., M.Si)

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, apakah pelayanan rumah sakit PKU Muhammadiyah Delanggu sudah sesuai dengan standart kepuasan yang ditetapkan oleh pemerintah. Kualitas hasil kerja berhubungan dengan seberapa baik sebuah pelayanan yang diberikan kemudian apakah sudah memnuhi tingkat kepuasan bagi konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan menggunakan komunikasi langsung atau tanya jawab sebagai alat pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien, keluarga pasien, dan mantan pasien yang pernah dirawat dirumah sakit PKU Muhammadiyah Delanggu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan rumah sakit sudah sesuai dengan standart tingkat kepuasan yang disetujui dan ditetapkan diberbagai rumah sakit diwilayah Surakarta, Boyolali dan sekitarnya. Terbukti dengan hasil penelitian ini animo masyarakat sangat besar untuk datang dan berobat kerumah sakit PKU Muhammadiyah Delanggu.

Kata kunci : Evaluasi kualitas pelayanan jasa rumah sakit PKU Muhammadiyah Delanggu dalam meningkatkan kepuasan pasien.

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangan jaman dan teknologi, persaingan jasa menjadi semakin ketat. Banyak peluang bisnis yang muncul dari berbagai sektor, salah satunya adalah sektor jasa yang mampu menciptakan kesempatan kerja lebih luas. Dinamika yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi dan lain sebagainya. Selain itu terlihat juga dari maraknya organisasi nirlaba, seperti lembaga pemerintahan, rumah sakit, universitas dan sebagainya yang saat ini semakin menyadari perlunya peningkatan orientasi kepada pelanggan atau konsumen. Menurut Rambat Lupiyoadi (2001: 4), pertumbuhan pada sektor jasa tersebut disebabkan oleh berbagai faktor yaitu adanya perubahan demografis, perubahan sosial, perubahan perekonomian, perubahan politik dan hukum.

Tidak dapat dipungkiri bahwa persaingan bisnis dalam usaha jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat semakin berkembang pesat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya rumah sakit yang berdiri. Di kota Surakarta saja terdapat delapan rumah sakit besar di antaranya RSUD Dr. Moewardi, RSUD Dr. Oen, RSI Kustati, RSI PKU Muhammadiyah, RSUD Kasih Ibu, RSUD Panti Waluyo, RSI Surakarta (RSIS), RS. Karima utama, yang semuanya bersaing untuk memperebutkan konsumen melalui pemenuhan kepuasan konsumen secara optimal yang dikehendaki oleh konsumen tersebut dengan cara mengevaluasi kualitas jasa pelayanan, baik internal maupun eksternal.

Pada hakikatnya, rumah sakit adalah salah satu jenis industri jasa, dalam hal ini industri jasa kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit harus patuh pada kaidah-kaidah bisnis dengan berbagai peran fungsi manajerialnya. Rumah sakit pada umumnya dikenal sebagai lembaga yang membawa misi sosial, sehingga terdapat kesan bahwa manajemennya dilaksanakan jauh dari orientasi bisnis dan kurang mengutamakan pelayanan medis terhadap konsumen. Hal itu dapat diatasi dengan memperbaiki manajemen rumah sakit yang lebih

memfokuskan pada kualitas pelayanannya. Menurut Sulastomo (2000: 3), sifat khusus dari pelayanan kesehatan, baik para *health provider* (dokter dan perawat) maupun konsumen, jarang mempertimbangkan aspek biaya sepanjang hal itu menyangkut masalah penyembuhan suatu penyakit. Kriteria umum dari sebuah pelayanan kesehatan merupakan bagian dari pelayanan publik. Muninjaya (2004: 109) mengemukakan bahwa kriteria umum dari pelayanan kesehatan terdiri dari:

1. Pelayanan yang disediakan bersifat komprehensif untuk seluruh masyarakat yang ada di suatu wilayah (*availability*).
2. Pelayanannya dilaksanakan secara wajar, tidak melebihi kebutuhan dan daya jangkau masyarakat (*appropriateness*).
3. Pelayanan dilakukan secara berkesinambungan (*continuity*).
4. Pelayanan diupayakan agar dapat diterima oleh masyarakat setempat (*acceptability*).
5. Dari segi biaya, pelayanan kesehatan harus terjangkau oleh masyarakat pada umumnya (*affordable*).
6. Manajemennya harus efisien (*efficient*).
7. Jenis pelayanan yang diberikan harus selalu terjaga mutunya (*quality*).

Berdasarkan kepemilikannya, rumah sakit dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu rumah sakit milik pemerintah dan rumah sakit milik swasta. Rumah sakit milik pemerintah adalah rumah sakit yang didirikan dan dikelola oleh pemerintah sepenuhnya yang memiliki keunggulan di antaranya biaya yang dibebankan kepada pasien lebih murah jika dibandingkan dengan rumah sakit swasta, adanya pelayanan dengan kartu Askes, Jamsostek dan Kartu Sehat bagi keluarga tidak mampu, tarif biaya unit rawat inap yang relatif murah/terjangkau dan pemberian obat yang relatif murah, akan tetapi pada saat tertentu pihak rumah sakit pemerintah juga memberikan obat yang relatif mahal. Sedangkan rumah sakit

swasta adalah rumah sakit yang didirikan dan dikelola oleh pihak swasta. Keunggulan yang dimiliki oleh rumah sakit swasta adalah pemberian fasilitas yang lengkap kepada pasien, kualitas jasa pelayanan yang lebih bermutu jika dibandingkan dengan rumah sakit pemerintah, pelayanan kepada pasien yang baik, ramah, tidak lamban, cepat dan sikap tenaga medis yang profesional dalam menangani pasien.

Memiliki pengetahuan yang baik tentang standar pelayanan medik dan standar profesi medik, pemahaman tentang malpraktek medik, penanganan penderita gawat darurat, rekam medis dan lain-lain adalah pengetahuan masa kini yang perlu untuk didalami secara profesional. Hal itu dimaksudkan agar tidak terjadi tindakan medik yang menimbulkan kesalahan dan atau kelalaian dari dokter/tenaga kesehatan dan rumah sakit, yang akan menimbulkan kerugian bagi pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan. Dinamika kehidupan suatu masyarakat juga berlangsung pada aspek kesehatan, sehingga kadang muncul kelalaian dan terbengkalainya hak dan kewajiban antara pasien dengan dokter/tenaga kesehatan. Hal itu mengakibatkan pasien tidak percaya lagi dengan pelayanan rumah sakit yang akhirnya pasien tersebut memberitahukan dan membicarakan pada masyarakat lain tentang kualitas pelayanan rumah sakit sehingga para calon pasien enggan untuk menggunakan jasa pelayanan rumah sakit yang bersangkutan.

Kualitas pelayanan merupakan inti dari kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang dengan pesat. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memperhatikan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

Kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa merupakan faktor kunci agar dapat memenangkan persaingan. Disamping itu, kualitas pelayanan merupakan faktor utama agar perusahaan mampu *survive*, karena dengan semakin berkembangnya kemampuan manusia, perusahaan lainpun mampu menghasilkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen akan menimbulkan adanya kepuasan ataupun kekecewaan atas produk atau jasa dari suatu perusahaan yang pada akhirnya akan menentukan bagaimana perusahaan dalam memenangkan pesaingan di masa selanjutnya. Hal itu terjadi karena masyarakat yang puas akan memiliki loyalitas atau empati terhadap perusahaan. Loyalitas diwujudkan dengan penggunaan kembali produk atau jasa, kemauan mengeluarkan biaya lebih untuk mendapatkan produk atau jasa, membicarakan hal positif dari produk atau jasa suatu perusahaan kepada orang lain serta memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan produk tersebut.

Menurut Tjandra Yoga Aditama (2006: 157), kualitas atau mutu pelayanan kesehatan biasanya mengacu pada kemampuan rumah sakit memberi pelayanan yang sesuai dengan standar profesi kesehatan dan dapat diterima oleh pasiennya. Kualitas produk (baik barang maupun jasa) mempunyai kontribusi besar pada kepuasan konsumen, pangsa pasar dan profitabilitas. Bagi konsumen, penilaian kualitas digambarkan melalui barang atau jasa apa yang diterima dengan barang atau jasa apa yang diharapkan sehingga akan menimbulkan adanya tingkat kepuasan terhadap produk atau jasa tersebut. Kegiatan penilaian kualitas/mutu setidaknya meliputi tiga tahap. Tahap pertama adalah menetapkan standar, tahap kedua adalah menilai kinerja yang ada dan membandingkan dengan standar yang sudah disepakati, serta tahap ketiga meliputi upaya memperbaiki kinerja yang menyimpang dari standar yang sudah ditetapkan.

## ***B. Tujuan Penelitian***

Tujuan penelitian merupakan pemandu dalam kegiatan penelitian agar sesuai dengan perencanaan serta berjalan secara terarah. Suharsimi Arikunto (2002: 51) menyatakan bahwa "Tujuan penelitian merupakan rumusan kalimat yang menunjukkan adanya sesuatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai". Dalam penelitian ini yang menjadi tujuannya adalah:

Mengevaluasi penilaian pasien rawat inap terhadap kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Kualitas Pelayanan**

#### **a. Definisi Kualitas Pelayanan**

Ketika konsumen mempunyai suatu urusan atau keperluan pada sebuah organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta, ia akan senang atau tidak senang saat dilayani oleh petugas. Jika konsumen merasa senang dilayani oleh petugas, maka hal tersebut dapat dikatakan sangat memuaskan atau pelayanan petugas berkualitas. Sebaliknya ketika konsumen merasa dirugikan oleh lembaga atau instansi akibat pelayanan yang berbelit-belit, tidak terbuka tentang apa yang diinginkan oleh lembaga atau instansi itu, maka dapat dikatakan pelayanannya tidak berkualitas.

Menurut American Society for Quality Control dalam Rambat Lupiyoadi (2001: 144), kualitas adalah "keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten". Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau pribadi yang baik dalam bentuk tingkah laku seseorang yang baik yang dapat dijadikan teladan dalam hidup bermasyarakat dan bernegara. Sedangkan Goetsh dan Davis dalam Fandy Tjiptono (2002: 51)



mendefinisikan kualitas sebagai “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan mengoptimalkan kepuasan konsumen. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan dapat diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Keputusan Men Pan No. 81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Pelayanan yang terbaik pada konsumen dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen dan sistem kinerja cara pelayanan. Pelayanan yang terbaik pada konsumen dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan baik standar pelayanan internal maupun standar pelayanan eksternal. Dengan pemberian pelayanan yang terbaik kepada pelanggan menyebabkan mutu pelayanan yang diberikan karyawan akan terus dapat ditingkatkan.

#### b. Konsep Dasar dan Prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi jasa untuk penyempurnaan kualitas, organisasi tersebut harus mampu

mengimplementasikan prinsip-prinsip kualitas pelayanan jasa yang berlaku. Menurut Fandy Tjiptono (2005: 137), terdapat enam prinsip kualitas pelayanan jasa. Keenam prinsip kualitas pelayanan jasa tersebut penulis jabarkan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan.

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus mampu memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas.

2. Pendidikan.

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas.

3. Perencanaan strategik.

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

4. *Review*.

Proses ini merupakan satu-satunya alat pengukur yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional.

5. Komunikasi.

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan maupun dengan konsumen.

6. *Total Human Reward*.

*Reward* dan *recognition* merupakan aspek penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui.

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Tempat Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis mengambil tempat atau obyek penelitian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu. Adapun alasan dalam pemilihan tempat tersebut adalah:

1. Belum pernah diadakan penelitian yang serupa di tempat penelitian yang akan dilakukan peneliti.
2. Tersedianya data-data yang diperlukan dalam penelitian.
3. Diperolehnya ijin dari pihak rumah sakit untuk mengadakan penelitian ini.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Data merupakan faktor penting dalam penelitian karena data adalah keterangan-keterangan penting dalam pemecahan suatu masalah dalam penelitian agar dapat mengumpulkan data dalam penelitian diperlukan suatu metode pengumpulan data yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

## **HASIL PENELITIAN**

Dari hasil analisis penelitian dapat disampaikan sebagai berikut dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan :

### **a. Administrasi Manajemen**

#### **1) Segi Pembiayaan Pasien Rawat Inap**

Pembiayaan pelayanan pasien rawat inap didasarkan pada peraturan yang sudah ditetapkan dan berdasarkan pada jenis kelas masing-masing yaitu kelas I, kelas II, kelas III dan kelas VIP.

#### **2) Segi Administrasi Fasilitas**

Standar pelayanan menu Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu sudah sesuai dengan kualitas pelayanan menu/konsumsi yang diberikan kepada para pasien.

b. Pelayanan Medis

1) Pasien Umum

Pihak rumah sakit dengan pihak pasien sudah ada kesesuaian dalam hal penanganan pasien umum.

2) Pasien Asuransi/Askeskin/PKMS

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah ini telah memenuhi standar pelayanan dalam penanganan medis. Hal itu berarti terdapat kesesuaian antara standar pelayanan yang telah ditentukan dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pasien.

c. Pelayanan Gawat Darurat

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu dalam melaksanakan standar pelayanan sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan pasien.

## **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

### **A. KESIMPULAN**

Dari analisis standar kualitas pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu, persepsi atau penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu, kesesuaian antara standar kualitas pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pasien serta hambatan dan solusi dalam evaluasi kualitas pelayanan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Standar kualitas pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu

Standar kualitas pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu berpedoman atau mengacu pada referensi Departemen Kesehatan yang penyusunannya menyesuaikan kemampuan dan kondisi rumah sakit ini sendiri. Dari kemampuan pelayanan yang dimiliki, saat ini Rumah Sakit PKU Muhammadiyah mengacu pada akreditasi 5 (lima) pelayanan. Kelima akreditasi pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Administrasi Manajemen merupakan pelayanan yang berhubungan dengan administrasi rumah sakit, baik penerimaan maupun pengeluaran rumah sakit.
- b. Pelayanan Medis merupakan pelayanan yang diberikan oleh pihak medis seperti dokter dan perawat sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditentukan.
- c. Pelayanan Gawat Darurat merupakan pelayanan awal yang berprinsip pada cepat, tepat dan akurat.
- d. Pelayanan Keperawatan merupakan pelayanan rumah sakit kepada pasien rawat inap maupun rawat jalan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
- e. Rekam Medis merupakan pelayanan tentang sistem informasi manajemen rumah sakit.

## **B. IMPLIKASI**

Berdasarkan simpulan di atas, maka penulis dapat mengemukakan implikasi penelitian sebagai berikut:

### **1. Implikasi Teoritis**

Standar kualitas pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu yang disusun oleh Tim Peningkatan Mutu jika dilaksanakan sebagaimana mestinya akan memberikan kepuasan yang maksimal kepada pasien.

## 2. Implikasi Praktis

Standar kualitas pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu harus dilaksanakan sebagaimana mestinya. Namun, ternyata ada beberapa item yang belum dilaksanakan sebagaimana mestinya sehingga kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan belum tercapai.

### C. SARAN

Berdasarkan simpulan hasil penelitian dan implikasinya, maka penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Saran bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu
  - a) Agar lebih meningkatkan komunikasi dan keterbukaan kepada pasien dalam hal biaya sehingga pasien dapat mempertimbangkan pelayanan yang mereka inginkan.
  - b) Agar tetap memberikan pelayanan maksimal dengan mempertahankan keramahan dan kesabaran yang dimiliki sekarang ini.
  - c) Hendaknya selalu berusaha memenuhi dan menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien
  - d) Hendaknya tetap menindaklanjuti kritik dan saran yang masuk sebagai perbaikan atau evaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan untuk lebih ditingkatkan lagi.
2. Saran bagi pasien selaku penerima jasa
  - a) Agar pasien lebih sabar dalam mendapatkan pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu
  - b) Agar pasien dapat menjalin hubungan baik dan komunikatif dengan pihak rumah sakit

- c) Pasien hendaknya mematuhi ketentuan-ketentuan atau aturan yang telah ditentukan dan dikomunikasikan oleh pihak rumah sakit.
- d) Pasien hendaknya bersedia memberikan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

A.A. Gde Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Christopher H. Lovelock., & Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.

Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka

Fandy Tjiptono. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

\_\_\_\_\_. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

H.B Sutopo. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.

J. Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 228/Menkes/SK/III/2002. *Pedoman Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang Wajib Dilaksanakan Daerah*.

Lexy J. Moleong. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

M.N. Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Salemba Empat.

Ratminto., & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Rusdi Maslim., & Rossi Sanusi. 2001. *Pengembangan Indeks Kepuasan Pasien sebagai Indikator Persepsi Konsumen terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Honoris-Tangerang*. Sains Kesehatan. Vol. 14 No. 2. 123-136.

Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.

Sulastomo. 2000. *Manajemen Kesehatan*. Gramedia: Jakarta.

Tim Penyusun Mutu. 2001. *Standar Pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Surakarta.

Tjandra Yoga Aditama. 2006. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Empat.

Triatmojo. 2008. *Pelayanan Publik dan Konsep tentang Kepuasan Pelanggan*.

(<http://triatmojo.wordpress.com/2008/01/15/pelayanan-publik-dan-konsep-tentang-kepuasan-pelanggan>). Diakses 7 Januari 2008 jam 07.11 WIB.

Valarie A. Zeithaml., & Mary Jo Bitner. 2003. *Services Marketing*. New York: McGraw-Hill.

Zulian Yamit. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.