

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT  
NEGERI DENGAN RUMAH SAKIT SWASTA  
DI DAERAH SURAKARTA**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Disusun Oleh :  
WIDIA ANDRILIA  
NIM : J500120100**

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2016**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT NEGERI  
DENGAN RUMAH SAKIT SWASTA DI DAERAH SURAKARTA**

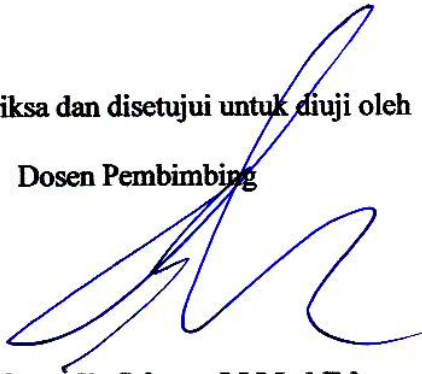
**PUBLIKASI ILMIAH**

**Oleh:**

**WIDIA ANDRILIA**  
**J 500120100**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned over the text of the supervisor's name.

**dr. Burhanudin Ichsan, M.Med.Ed.**

**NIK.1002**

**SKRIPSI**

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN DIRUMAH SAKIT NEGERI  
DENGAN RUMAH SAKIT SWASTA DIDAEARAH SURAKARTA**

Yang diajukan Oleh:

**WIDIA ANDRILIA  
J500120100**

Telah disetujui dan dipertahankan dihadapan dewan penguji skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada hari Kamis, tanggal 4 Februari 2016.

Penguji

Nama : dr. Sri Wahyu Basuki M.Kes

NIP/NIK :1093

Pembimbing Utama

Nama : dr. Burhanudin ichsan, M.med.Ed

NIP/NIK :1002

Pembimbing Pendamping

Nama : dr. Yusuf Alam R., M.Kes

NIP/NIK : 1003

Dekan

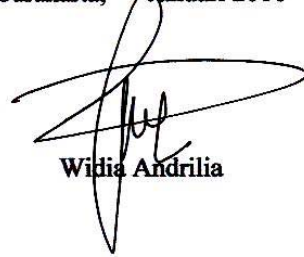
DR. dr. EM Sutrisna, M.Kes

NIP/NIK : 919

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan Tinggi, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali dalam naskah ini dan disebutkan dalam pustaka.

Surakarta, Januari 2016



Widia Andriana

**ABSTRAK**  
**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT NEGERI**  
**DENGAN RUMAH SAKIT SWASTA DI DAERAH SURAKARTA**

Widia Andrilia  
J 500120100

**Latar Belakang :** Kepuasan secara sederhana adalah suatu upaya pemenuhan keinginan pasien, pasien akan merasa puas apabila suatu kinerja dari layanan keseatan sesuai atau melebihi dengan harapan pasien. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.

**Tujuan:** Untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien dirumah sakit negeri dengan rumah sakit swasta didaerah surakarta.

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian *Observational analitik* dengan pendekatan *cross sectional* dengan model pendekatan *point time* menggunakan *purposive sampling*. Sampel terdiri dari 51 orang pasien rawat inap dirumah sakit negeri dan 51 orang pasien rawat inap dirumah sakit swasta.

**Hasil penelitian:** Berdasarkan uji *kolmogorov smirmov test* diketahui tingkat kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit negeri sebesar 108,08 sedangkan tingkat kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit swasta sebesar 111,94. Dan diperoleh nilai  $p=0,048$  ( $p<0,05$ ).

**Kesimpulan:** terdapat perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan pasien dirumah sakit negeri dengan tingkat kepuasan pasien dirumah sakit swasta didaerah surakarta.

---

Kata kunci : Perbedaan kepuasan pasien dirumah sakit negeri dengan rumah sakit swasta didaerah surakarta

**ABSTRACT**  
**THE DIFFERENCE OF PATIENTS' SASTISFACTION IN PUBLIC  
HOSPITALS AND IN PRIVATE HOSPITALS IN SURAKARTA AREA**

**Widia Andrilia**  
**J 500120100**

**Background:** Simply, satisfaction is an effort of meeting the patients' needs. The patients will be satisfied if the performance of a health service is appropriate or more than the patients' expectation. The measure of the success of service implementation is determined by the level of satisfaction of the service receiver.

**Objective:** To know the difference of patients' satisfaction in public hospitals and in private hospitals in Surakarta area.

**Metode:** This research was an analytic observational research with a cross sectional approach thorough the approach model of point time using purposive sampling. The samples consisted of 51 inpatients in the public hospitals and 51 inpatients in the private hospitals.

**The results of the research:** Based of the kolmogorov smirmov test, it was known that the level of satisfaction of the inpatients in the public hospitals was as much as 108.08, meanwhile, the level of satisfaction of the inpatients in the private hospitals was as much as 111.94. And, it was obtained the value of  $p=0.048$  ( $p<0.05$ ).

**Conclusion:** There was a significant difference in the level of satisfaction of the patients in the public hospitals and the level of satisfaction of the patients in the private hospitals in Surakarta area.

---

**Keywords:** Difference of patients' satisfaction in the public hospitals and in the private hospitals in Surakarta area

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan suatu lembaga komunitas yang merupakan instrumen masyarakat yang titik fokusnya untuk mengkoordinasi dan menghantarkan pelayanan penderita pada komunitasnya, berdasarkan hal tersebut rumah sakit dapat dipandang sebagai suatu struktur terorganisasi yang menggabungkan bersama-sama semua profesi kesehatan fasilitas diagnosis, terapi, alat dan perbekalan serta fasilitas fisik ke dalam suatu sistem terkoordinasi untuk mengantarkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan dimana pasien dan petugas medis berinteraksi dalam waktu yang lama. Pelayanan rawat inap melibatkan pasien, dokter dan perawat dalam hubungan yang sensitif perihal kepuasan pasien, mutu pelayanan dan citra rumah sakit (Suryawati *et al* 2006).

Hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan rumah sakit adalah pelayanan yang bermutu. Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan mencakup beberapa dimensi diantaranya adalah kelancaran komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien. Hal ini berarti pelayanan kesehatan bukan hanya berorientasi pada pengobatan secara medis saja, melainkan juga berorientasi pada komunikasi sangat penting dan berguna bagi pasien, serta sangat membantu pasien dalam penyembuhan (Patria, 2011).

Studi ini perlu dilakukan dalam rangka dapat memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran kepada instansi Rumah Sakit penyedia layanan kesehatan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada pasien, memberikan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan tentang hubungan perbaikan kinerja pelayanan di rumah sakit Negeri dan Swasta di daerah surakarta.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan atau satisfaction dapat di artikan secara sederhana yaitu suatu upaya pemenuhan keinginan pasien, pasien akan merasa puas apabila suatu kinerja dari layanan kesehatan sesuai atau melebihi dengan harapan pasien. Pasien

akan merasa tidak puas atau kecewa apabila kinerja dari layanan kesehatan tidak sesuai dengan harapannya. Sesuai dengan pengertian diatas kepuasan pasien dapat diartikan yakni suatu tingkat perasaan yang timbul akibat kinerja dari layanan kesehatan yang di dapatkan setelah membandingkan dengan yang diharapkan (Pohan, 2007).

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Menurut pendapat Triwibowo (2012) mengemukakan bahwa pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain: a) Kualitas Produk atau Jasa, b) Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), dan c) Faktor Emosional (*Emotional Factor*).

### **Mutu Pelayanan Kesehatan**

Organisasi pelayanan kesehatan memiliki sistem yang dapat memonitor, mengantisipasi perubahan-perubahan penting yang ada pada lingkungan internal maupun eksternal. Perubahan lingkungan eksternal berpengaruh terhadap lingkungan internal sehingga lingkungan internal harus bersifat akomodatif terhadap perubahan lingkungan eksternal dan mampu menyerap perubahan. Sehingga kualitas pelayanan kesehatan tetap baik, jika lingkungan eksternal tidak mampu diantisipasi, berpengaruh pada kualitas pelayanan termasuk pengembangan (Muliadi, 2013).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian *Observational analitik* dengan pendekatan *cross sectional* dengan model pendekatan *point time* menggunakan *purposive sampling*. Sampel terdiri dari 51 orang pasien rawat inap dirumah sakit negeri dan 51 orang pasien rawat inap dirumah sakit swasta.



## HASIL PENELITIAN

### Uji Normalitas Data

Tabel 1.  
Hasil Uji Normalitas Data

Kepuasan Pasien	Statistics	<i>p-value</i>	Kesimpulan
Rumah Sakit Negeri	0,085	0,200	Normal
Rumah Sakit Swasta	0,084	0,200	Normal

Sumber: Data Penelitian Diolah, 2015

Berdasarkan uji normalitas di atas diketahui variabel tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit negeri maupun swasta diperoleh nilai  $p > 0,05$  sehingga data berdistribusi normal. Selanjutnya dilakukan uji *Independent Sample T-Test*, karena data berdistribusi normal.

### Uji Univariat

#### 1. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Negeri

Tabel 2.  
Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit Negeri

Tingkat Kepuasan	Nilai
Minimum	86
Maximum	125
Mean	108,08
Std. Deviation	9,093

Sumber: Data Penelitian Diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas diketahui tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit negeri rata-rata (*mean*) sebesar 108,08, dengan standard deviation sebesar 9,093, sedangkan nilai terendah sebesar 86 dan nilai tertinggi sebesar 125.

#### 2. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Swasta

Tabel 3.  
Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Swasta

Tingkat Kepuasan	Nilai
Minimum	86
Maximum	129
Mean	111,94
Std. Deviation	10,320

Sumber: Data Penelitian Diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas diketahui tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit swasta rata-rata (*mean*) sebesar 111,94, dengan standard deviation sebesar 10,320, sedangkan nilai terendah sebesar 86 dan nilai tertinggi sebesar 129.

## Uji Bivariat

Tabel 4.  
Hasil Uji Bivariat

Tingkat Kepuasan Pasien	Mean	Perbedaan Mean	Standar Deviasi	<i>p-value</i>	Kesimpulan
Rumah Sakit Negeri	108,08	3,86	9.093	0,048	Terdapat perbedaan yang signifikan
Rumah Sakit Swasta	111,94		10.320		

Sumber: Data Penelitian Diolah, 2015

Berdasarkan uji *Independent Sample T-Test* di atas diketahui rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit negeri sebesar 108,08 sedangkan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit swasta sebesar 111,94, dan diperoleh nilai  $p = 0,048$  ( $p < 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan terdapat perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit negeri dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit swasta di Surakarta.

## PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

Penelitian diketahui di rumah sakit negeri terdapat 45,1% pasien laki-laki dan 54,9% pasien perempuan, sedangkan di rumah sakit swasta terdapat 49% pasien laki-laki dan terdapat 51% pasien perempuan. Diketahui 37,3% orang, sedangkan umur pasien paling sedikit berumur  $> 60$  tahun yaitu 9,8% pasien baik di rumah sakit negeri maupun swasta. Jenis pekerjaan paling banyak adalah karyawan swasta yaitu 39,2% pasien di rumah sakit negeri, 43,1% pasien di rumah sakit negeri, jenis pekerjaan paling sedikit adalah pensiun yaitu 3,9% pasien di rumah sakit negeri dan 5,9% pasien di rumah sakit swasta. Menurut pendidikan terakhir paling banyak tamat SMA yaitu

51% pasien baik di rumah sakit negeri maupun swasta, dan paling sedikit tamat SMP yaitu 5,9% pasien di rumah sakit negeri dan 9,8% pasien di rumah sakit swasta

## **2. Perbedaan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Negeri dengan Rumah Sakit Swasta**

Dari Hasil Uji statistik menggunakan kolmogorov smirmov test didapatkan  $p = 0,048$  ( $p = <0,05$ ), dirumah sakit negeri sebesar 108,08 dan rumah sakit swasta sebesar 111,94 menunjukkan terdapat perbedaan kepuasan pasien dirumah sakit negeri dengan rumah sakit swasta.

Hal ini didukung oleh penelitian yang mengatakan bahwa sekitar 68.6% sampai 72.24 % pasien merasa puas dengan pelayanan admisi dokter, perawat, makan, obat-obatan, fasilitas kamar dan rumah sakit umumnya serta pelayanan menjelang keluar di tiga rumah sakit swasta dan rumah sakit negeri semarang (Criswardani, 2007). Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pelayanan antara lain komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah *high perconal contact* (Suryawati, 2006).

Menurut Ismawan (2008) 4 landasan pengukur kepuasan pasien:

### **1. Pelayanan Dokter**

Ketidakpuasan karena adanya kurang komunikatifnya dokter dengan pasien ataupun keluarga pasien ketidakpuasan penjelasan dokter terhadap tindakan yang akan dilakukan kepada pasien.

### **2. Pelayanan Perawat**

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan perawat yang kurang peduli, kurang tanggap dan kurang responsif terhadap kebutuhan pasien dan aktifitas pasien

### **3. Pelayanan Masuk Rumah Sakit**

Pasien yang dianjurkan untuk rawat inap walaupun belum ada dokter spesialis yang menangani diagnosis nya.

#### 4. Pelayanan Administrasi Rumah Sakit

Ketidakpuasan pasien terhadap petugas yang tidak transparan terhadap jumlah dan jenis obat yang sudah digunakan

Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan Kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan (Murante2010). Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan dari persepsi pasien dengan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu indikator kinerja, apabila pasien menunjukkan kinerja yang bagus maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. (Yohana 2009).

Hasil penelitian peneliti di rumah sakit diperoleh hasil bahwa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah termasuk rumah sakit umum swasta utama, yaitu rumah sakit umum swasta yang memberikan pelayanan medik bersifat umum spesialisik dan subspsialistik setara dengan rumah sakit pemerintah kelas B, dimana rumah sakit kategori B melayani pelayanan medik minimal 11 (sebelas) spesialisik dan belum memiliki subspsialistik luas dengan kapasitas 300-500 tempat tidur. Sedangkan Rumah Sakit Dr Moewardi Surakarta termasuk kategori A, yaitu rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialisik dan subspsialistik luas, dengan kapasitas lebih dari 1000 tempat tidur.

Kepuasan pasien terhadap rumah sakit bukan terletak pada status negeri atau swasta, namun lebih mengarah kepada pemenuhan keinginan pasien akan harapan dan kenyataannya terhadap pelayanan rumah sakit, hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit negeri  $108,08 \pm 9,093$ , sedangkan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit swasta  $111,94 \pm 10,320$ . Hasil ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit swasta lebih tinggi dibandingkan di rumah sakit negeri. Hal ini senada dengan pendapat Pohan (2007) menyatakan kepuasan atau *satisfaction* dapat diartikan secara sederhana yaitu suatu upaya pemenuhan keinginan pasien, pasien akan merasa puas apabila suatu kinerja dari layanan kesehatan sesuai atau melebihi dengan harapan pasien. Pasien

akan merasa tidak puas atau kecewa apabila kinerja dari layanan kesehatan tidak sesuai dengan harapannya.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang perbedaan kepuasan pasien dirumah sakit negeri dengan rumah sakit swasta. Secara statistik diperoleh hasil ada perbedaan yang signifikan kepuasan pasien rumah sakit negeri dan swasta di Surakarta ( $p=0,048$ ).

### **Saran**

1. Diharapkan penelitian selanjutnya menggunakan sampel yang lebih besar, melibatkan rumah sakit yang lebih banyak, maupun lokasi yang lebih luas, sehingga kesimpulan lebih menggambarkan keadaan sampel penelitian, dan memperkecil bias pada penelitian.
2. Diharapkan pihak rumah sakit lebih meningkatkan kualitas pelayanan, agar kepuasan pasien secara umum meningkat.
3. Diharapkan dukungan pemerintah lebih maksimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar tingkat kesehatan masyarakat lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama Y.T., 2007. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-press).
- Branson L., Buxton M., Fryman H., 2014. Patient Satisfaction Measures and Their Impact On patients' Rating of A Hospital. *International Journal of Management and Human Resources*. Volume.2, No.1
- Singh, S. Kaur, P. Rochwani, R. 2013 Patient satisfaction levels in a tertiary care medical college hospital in Punjab, North India. *International Journal of Research & Development of Health*. November; Vol 1(4): 172-82.
- Supriyanto, S. Rahmawati, A.F. 2013. Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 1 No. 2, April-Juni, pp: 132-134.
- Mulyadi, D. Fadli, M. Fitriyani Cipta, K.N. 2013. Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang. *Jurnal Manajemen*, Vol. 10 No.3, April, pp: 1203-1208.
- Dedi M.S., Uus M.F., Fitriyani C.K.N., 2013. Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Karawang. *Jurnal Manajemen* Volume 10, Nomor 3.
- Yohana E., 2009. *Analisis Harapan Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Spesialis di RSI Sunan Kudus*. Tesis Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Administrasi Rumah Sakit
- Ramez W.S., 2012. Patient's perception of health care quality satisfaction and behavioral intention: and emppirical study in Bahrain. *International Journal of Business and social science*. Volume.3,no.18 september.
- Ellis j.D.M.K., 2011. A Quantitative Correlation study on the Impact on the Rural Hospital. *The Internet Journal of Allied Health science And Practice*. Oct, volume 9 number 4.
- El-Nagger S.N., Ahmed M.A.S., Elsayed A. L., Khamis M.A.H., 2013. Patients' Satisfactoin Regarding Nursing Care Provided in Different Hospitals in Makkah Al mukaramah. *Life Science Journal*. Volume 10 Nomer, 2.
- Gretyaning H., 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien Yang Dimoderasi Oleh Variabel Nilai*. Tesis program pasca sarjana program studi magister manajemen universitas Pembangunan "veteran" Nasional.

- Ismawan N.L., 2006. *Analisis Kepuasan dan Hubungannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes*, Tesis Program Studi Megister Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Pasca Serjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Racheem R.A., Nawaz A., Fouzia N., Imamuddin K., 2014. Patients' Satisfaction and Quality Health Hospitals of Karachi, Pakistan. *Research Journal Of Recent Sciences*. July. Volume 3 (7), 34-38.
- Notoatmodjo S., 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kurniati., 2013. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas 111 Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar*. Skripsi Universitas Hasanudin Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Murante M.A., 2010. *Patient Satisfaction : Strategic Tool for Health Services Management*. Tesis the Class Of Social Sciences For The Degree of Doctor of philosophy in the Subject of Management Competitiveness And developement.
- Silalahi M., 2007. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan Dalam kaitannya dengan loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit islam malahayati medan*. Tesis Pascasarjana Universitas Sumatra Utara.
- Gumala N.M.Y., Padmiari L.A E., 2010. *Penyajian Makanan Sebagai Faktor Penyebab Rendahnya Tingkat Penerimaan Makanan Pada Pasien Rawat Inap di RSUD Karangasem*. Volume,1. Nomer,1. Agustus.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2010. *Klasifikasi Rumah Sakit*. .
- Mukti, Y.W., Lamzah A., Nyorong M., 2013. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Woodward Kota Palu*. Jurnal UKK, volume, 2. No, 3. September.
- Patria A.,2010. Kualitas Pelayanan Instalansi Gawat Darurat Dengan Kepuasan Pasien Dirumah Sakit Bumi Waras Bandar Lampung : *Jurnal Kesehatan Mitra Lampung*, Vol.8, No. 3.
- Bata W.Y., Arifin M.A., Darmawansyah S.E., 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat inap Di RSUD Lakipadada kabupaten Tana Roja*. Bagian administrasi Dan kebijakan kesehatan Fakultas kesehatan masyarakat Universitas Hasanudin.
- Notoatmodjo S., 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Setyaningsih I., 2013. *Analisis Kualitas pelayanan Rumah Sakit Terhadap pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service dan Service Performance)*. Volume, 11 nomer 2.

- Smedi P., Kartasurya I.M., Hagnyonowati., 2013. Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan Rumah Sakit dan Asupan Makanan Dengan Perubahan Status Gizi Pasien (Studi di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak). *Jurnal Gizi Indonesia*. Volume,2. Nomer,1. Desember.
- Suharyono M.W., Adisasmito B.B., Wiku. 2006. Analisis Jumlah Kebutuhan Tenaga Pekarya Dengan Work Sampling di Unit Layanan Gizi Pelayanan Kesehatan. *Jurnal manajemen Pelayanan Kesehatan*, Volume 09, Nomer 02.
- Suryawati C., Dharmanto., Shaluhiah Z., 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* Volume. 09, Nomer 02.
- Trarintya A.P.M., 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar*. Tesis Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar.
- Triwibowo C., (2012). *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah Kajian Hukum Kesehatan*, Yogyakarta: Nuha.
- Mukti W.Y., Hamzah A., Mapeaty N., 2013. *Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Woodward Kota Palu*. Volume 2. Nomer 3..
- Illinanyas, A.C. 2011. *Pebedaan Tingkat Kepuasan Pasien Askes dengan Pasien umum di Bangsal Mawar III RSUD Dr. Moewardi Surakarta*. Skripsi : Universitas Sebelas Maret