

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PADA
PASIEN RAWAT INAP JAMKESMAS DI RSUD BANYUMAS**

***THE INFLUENCE THE QUALITY SERVICE AGAINST SATISFACTION
PATIENT INPATIENT JAMKESMAS IN HOSPITAL BANYUMAS***

Oleh:

**Restiana Nur Indahsari*)
Ugung Dwi Ario Wibowo**)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Jamkesmas di RSUD Banyumas. Responden dalam penelitian ini sebanyak 46 responden dengan kriteria tidak menderita penyakit jiwa atau perawatan intensif, pasien dalam keadaan sadar dan bisa berkomunikasi, pasien menjalani rawat inap minimal 3 hari atau lebih maksimal 1 hari menjelang pulang. Penentuan sampel menggunakan teknik quota sampling dengan pengumpulan data menggunakan alat skala kualitas pelayanan dengan jumlah 60 aitem dan skala kepuasan konsumen dengan jumlah 45 aitem. Hasil uji validitas pada skala kualitas pelayanan diperoleh koefisien validitas bergerak dari 0,291 sampai 0,666 untuk skala kepuasan konsumen diperoleh koefisien validitas bergerak dari 0,291 sampai 0,534. Reliabilitas untuk skala kualitas pelayanan sebesar 0,928 dan untuk skala kepuasan konsumen sebesar 0,890. Dari hasil uji hipotesis diperoleh F hitung 44,093 ($P=0,000$) dengan nilai signifikansi (P) $<0,01$, berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sumbangan efektif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 50,1% sedangkan 48,9% merupakan sumbangan efektif dari faktor lain, seperti kinerja, daya tahan, kemampuan melayani, estetika.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction JAMKESMAS in hospitals Banyumas. Respondents in this study were 46 respondents to the criteria do not suffer from mental illness or intensive care, the patient was conscious and able to communicate, patients hospitalized at least 3 days or more up to 1 day before home. The sampling using quota sampling technique with data collection using a service quality scale with 60 item number and scale of customer satisfaction with item number 45. The validity of the test results on a scale of quality of service obtained a validity coefficient move from 0.291 to 0.666 for consumer satisfaction scale validity coefficient move from 0.291 to 0.534. Reliability for the scale and quality of service equal to 0.928 for consumer satisfaction scale of 0.890. From the results of hypothesis test obtained F count 44.093 ($P = 0.000$) with a value of significance (P) <0.01 , meaning there

*) Alumni Fakultas Psikologi – Universitas Muhammadiyah Purwokerto

**) Dosen Fakultas Psikologi – Universitas Muhammadiyah Purwokerto

is the influence-quality service to customer satisfaction. The effective contribution of service quality to customer satisfaction 50.1%, while 48.9% is the effective contribution of other factors, such as performance, durability, ability to serve, aesthetics.

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan sebagai salah satu upaya pembangunan nasional untuk tercapainya kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Selaras dengan tujuan pembangunan kesehatan adalah terdapatnya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk, agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional, untuk itu perlu ditingkatkan upaya guna memperluas dan meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan mutu yang baik dan biaya yang terjangkau.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 938/SK/XI/1992, Rumah Sakit Umum memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, sedangkan untuk rumah sakit khusus memberikan pelayanan setuju dengan kekhususannya. Pelayanan kesehatan itu sendiri meliputi pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, realibilitas medik dan pelayanan asuhan keperawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap.

Kenaikan jumlah rumah sakit yang semakin tahun semakin bertambah mengindikasikan bahwa rumah sakit harus mampu bersaing dan memenangkan persaingan tersebut. Apalagi dengan terjadinya globalisasi ekonomi dan datangnya era perubahan menjadi tantangan yang serius bagi para eksekutif dalam mengelola rumah sakit. Dalam menghadapi era perubahan tersebut, diperlukan sikap kehati-hatian para eksekutif untuk dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan sekaligus menjaga kelangsungan organisasinya agar mampu bertahan hidup. Dalam era keterbukaan batas geografi, hambatan yang dihadapi adalah munculnya pesaing baru yakni berdirinya rumah sakit yang bukan hanya berasal dari tingkat daerah maupun nasional saja, tetapi berasal dari tingkat internasional. Oleh karena itu, diharapkan rumah sakit yang telah berdiri dan beroperasi di saat ini harus mempersiapkan diri untuk membina organisasinya terutama sumber daya dan sistem manajerial agar mampu menciptakan jasa pelayanan kesehatan rumah sakit yang berkualitas bagi pelanggan. Rumah sakit merupakan institusi yang kompleks, dinamis, dan kompetitif, padat modal, padat karya yang multi disiplin, serta padat teknologi dan dipengaruhi lingkungan yang selalu berubah. Rumah sakit secara konsisten tetap dituntut untuk menjalankan misinya sebagai institusi pelayanan sosial dengan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat. sejalan dengan perkembangan teknologi dan pengetahuan maka peningkatan sumber daya manusia menjadi tuntutan masyarakat, sehingga kinerja pelayanan yang dapat diandalkan, berkualitas, dan berorientasi kepada pelanggan yang dapat memberikan kepuasan pasien. Tata cara penyelenggaraannya harus juga setuju dengan standar kode etik yang telah

ditetapkan. Meskipun untuk pengguna Jamkesmas tidak memiliki kebebasan untuk memilih, akan tetapi dengan pemberian pelayanan yang berkualitas akan menimbulkan kepuasan dan diharapkan bisa mempercepat penyembuhan pasien. Kepuasan atau ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan akan berpengaruh terhadap tingkat keputusan berikutnya. Pasien dan keluarga akan mengulangi kunjungannya bila mereka merasa puas, sebaliknya akan kecewa, marah dan sakit hati apabila merasa tidak puas.

Fenomena yang terjadi tentang kepuasan pasien rawat inap Jamkesmas tentang kualitas pelayanan di RSUD Banyumas berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti hasilnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Studi Pendahuluan

Subjek	Alamat	Kasus
P (45)	Pemalang	Subjek harus menunggu lama istrinya yang mau dioperasi untuk melahirkan dengan alasan adminitrasi rumah sakit yang belum beres.
IR (19)	Banyumas	Subjek yang merasa dipingpong saat mengajukan operasi amandel karena pasien harus membayar beban adminitrasi sebesar 15% dari total biaya yang telah dikeluarkan.
S (50)	Banyumas	Subjek harus menunggu lama pada saat mendaftar yang harus menunggu dari jam 10.00 – 13.30 WIB baru subjek mendapatkan kamar.
A (59)	Kaliori	Subjek harus membayar layanan <i>ambulance</i> yang membawa subjek dari rumah ke rumah sakit.

Fenomena yang terjadi di RSUD Banyumas pada pasien rawat inap Jamkesmas akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit yang masih standar dan kurangnya perhatian yang akhirnya menimbulkan tidak puas dengan pelayanan yang diterima oleh pasien dan kurangnya fasilitas yang memadai karena banyaknya jumlah pasien tidak seimbang dengan fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit. Kualitas pelayanan memegang peranan yang sangat penting dimana kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian pelayanan dari pemberi jasa kepada pasien sesuai dengan apa yang menjadi harapan dari pasien.

Berdasarkan fenomena yang dialami oleh pasien rawat inap Jamkesmas yang ada di RSUD Banyumas tentang kepuasan pasien rawat inap Jamkesmas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada pasien rawat inap Jamkesmas yang ada di RSUD Banyumas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi pasien rawat inap Jamkesmas kecuali pasien gangguan jiwa dan sampel yang diambil dalam penelitian ini pasien rawat inap Jamkesmas dengan kriteria sebagai berikut:

1. Tidak menderita penyakit jiwa atau dalam perawatan intensif, karena pasien yang menderita penyakit jiwa atau dalam perawatan intensif tidak bisa untuk diajak berkomunikasi dan diminta untuk mengisi skala.
2. Pasien dalam keadaan sadar dan bisa diajak berkomunikasi, karena pasien akan mudah untuk diajak komunikasi dan mudah dalam mengisi skala.
3. Pasien menjalani rawat inap minimal 3 hari/lebih atau maksimal 1 hari menjelang pulang, karena pasien sudah dalam kondisi yang cukup stabil dan bisa diminta untuk mengisi skala tanpa mengganggu kesehatan pasien.

Tehnik pengambilan sampel untuk penelitian kuantitatif dilakukan dengan *quota sample* dengan subjek dalam penelitian ini yaitu sebanyak 46 subjek yang di ambil sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti disetiap ruangan yang terdapat pasien rawat inap Jamkesmas. Metode pengumpulan data menggunakan instrumen skala psikologi yang disusun sendiri oleh peneliti yaitu skala kepuasan konsumen sebanyak 45 aitem dan kualitas pelayanan 60 aitem. Uji validitas aitem dalam penelitian ini menggunakan rumus *product moment* dengan menggunakan *SPSS (Statistical Products and Solution Services) for Windows* versi 16.00.

Analisis data dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis regresi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada pasien rawat inap Jamkesmas di RSUD Banyumas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil uji parameter koefisien regresi $F = 44,093$ dengan nilai signifikasi ($p=0,000$), karena nilai signifikasi (p) $<0,01$, maka terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada pasien rawat inap Jamkesmas di RSUD Banyumas dengan persamaan garis regresi $y = a + bx$ dimana $y = 41,040 + 0,504x$ yang berarti bahwa jika nilai x (kualitas pelayanan) naik 1 satuan, maka nilai y (kepuasan) bertambah sebesar 0,504 dan karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,707 > 0,291$) maka hipotesis H_a diterima dimana arah pengaruh adalah sangat signifikan yaitu apabila kualitas pelayanan tinggi maka kepuasan pada pasien rawat inap Jamkesmas juga tinggi, begitu juga sebaliknya jika kualitas pelayanan rendah maka kepuasan pada pasien rawat inap Jamkesmas rendah. Sumbangan efektif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 50,1% sedangkan 48,9% merupakan sumbangan efektif dari faktor lain, seperti kinerja, daya tahan, kemampuan melayani, estetika.

Hasil analisis juga menunjukkan koefisien determinasi R Squared sebesar 0,501 angka tersebut mengandung arti bahwa dalam penelitian ini kualitas pelayanan memberikan sumbangan efektif sebesar 44,2% terhadap kepuasan pada pasien rawat inap Jamkesmas sedangkan 49,9% merupakan sumbangan efektif dari faktor lain atau faktor yang tidak diteliti.

Faktor lain tentang kepuasan konsumen diungkapkan oleh Tjiptono (2011) antara lain :

1. Kinerja, karakteristik operasi dari pelayanan yang telah diterima sangat

berpengaruh pada kepuasan yang dirasakan. Wujud dari kinerja ini misalnya: kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan terutama keperawatan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan rumah sakit.

2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan, merupakan karakteristik sekunder atau karakteristik pelengkap yang dimiliki oleh jasa pelayanan, misalnya : kelengkapan interior dan eksterior seperti televisi, AC, dan *sound system*.
3. Kesesuaian dengan spesifikasi, yaitu sejauh mana karakteristik pelayanan memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya : standar keamanan dan emisi terpenuhi seperti peralatan pengobatan.
4. Daya tahan, berkaitan dengan beberapa lama produk tersebut digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis dalam penggunaan peralatan rumah sakit, misalnya : peralatan bedah, alat transportasi, dan sebagainya.
5. Kemampuan melayani, meliputi kecepatan, kompetensi, serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh perawat dengan memberikan penanganan yang cepat dan kompetensi yang tinggi terhadap keluhan pasien sewaktu-waktu.
6. Estetika, merupakan daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh panca indra. Misalnya : keramahan perawat, peralatan rumah sakit yang lengkap dan modern, desain arsitektur rumah sakit, dekorasi kamar, kenyamanan ruang tunggu, taman yang indah dan sejuk, dan sebagainya.
7. Kualitas yang dipersepsikan, citra dan reputasi rumah sakit serta tanggung jawab rumah sakit. Bagaimana kesan yang diterima pasien terhadap rumah sakit tersebut terhadap prestasi dan keunggulan rumah sakit daripada rumah sakit lainnya dan tanggung jawab rumah sakit selama proses penyembuhan baik dari pasien masuk sampai pasien keluar rumah sakit dalam keadaan sehat.

Oliver 1997 (dalam Husein 2003) kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi purnabeli, di mana persepsi terhadap kinerja alternatif jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan. Meskipun pasien Jamkesmas tidak bisa memilih akan tetapi mereka bisa merasakan dan mempersepsikan pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit kepada mereka ketika merasa tidak nyaman pasien akan mengeluhkan pelayanan yang ada. Menurut Ratminto dan Atik (2005), kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Tingkat kepuasan merupakan fungsi atau perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabat serta janji dan informasi dari berbagai media. Seperti yang terjadi dengan pasien Jamkesmas di RSUD Banyumas jika mereka mendapatkan pelayanan lebih dari standar yang ada maka mereka akan merasakan kepuasan. Dimana saat ini mereka masih mendapat pelayanan yang standar saja dan kurang diperhatikan

tentang kepuasan pada pasien Jamkesmas, meskipun mereka hanya pasien Jamkesmas akan tetapi kenyamanan dari pasien juga bisa mempercepat penyembuhan. Menurut Kotler (2008) mendefinisikan kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja yang diterima dan yang diharapkan. Begitu juga dengan pasien Jamkesmas di RSUD Banyumas dimana mereka akan membandingkan pelayanan yang diterimanya walaupun mereka tidak bisa menuntut untuk bisa lebih, akan tetapi mereka juga memiliki harapan untuk bisa diberikan pelayanan yang lebih dari yang sudah mereka terima.

Diharapkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan pada pasien khususnya bagi pasien rawat inap Jamkesmas. Pasien rawat inap Jamkesmas juga menjadi lebih baik dalam menjalani perawatan kesehatan sehingga pasien rawat inap Jamkesmas juga mendapatkan pelayanan yang sama seperti pasien inap pada umumnya tanpa ada perbedaan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk pasien rawat inap Jamkesmas, maka dibutuhkan kualitas pelayanan pada para pemberi jasa yaitu pihak rumah sakit baik perawat, dokter, dan karyawan semua harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tanpa memandang status pasien yang sedang menjalani perawatan khususnya bagi pasien rawat inap Jamkesmas. Apabila hal itu bisa dijalankan oleh seluruh petugas yang ada dirumah sakit maka pasien rumah sakit khususnya pasien rawat inap Jamkesmas mendapatkan kepuasan dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari 46 subjek yang merupakan pasien rawat inap Jamkesmas, 2 pasien rawat inap Jamkesmas atau sebesar 4,4% merasakan kepuasan yang sangat tinggi, 7 pasien rawat inap Jamkesmas atau sebesar 15,2% merasakan kepuasan yang tinggi, 29 pasien rawat inap Jamkesmas atau sebesar 63,0% merasakan kepuasan yang sedang, 7 pasien rawat inap Jamkesmas atau sebesar 15,2% merasakan kepuasan yang rendah, dan 1 pasien rawat inap Jamkesmas atau sebesar 2,2% merasakan kepuasan yang sangat rendah.

Hasil tersebut di dapat karena sejalan dengan hasil penelitian kualitas pelayanan pada pasien rawat inap Jamkesmas dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari 46 subjek yang merupakan pasien rawat inap Jamkesmas, 2 pasien diantaranya atau sebesar 4,4% mendapatkan kualitas pelayanan yang sangat tinggi, 10 pasien atau sebesar 21,7% mendapatkan kualitas pelayanan yang tinggi, 25 pasien atau sebesar 54,3% mendapatkan kualitas pelayanan yang sedang, 7 pasien atau sebesar 15,2% mendapatkan kualitas pelayanan yang rendah, dan 2 pasien atau sebesar 4,4% mendapatkan kualitas pelayanan yang sangat rendah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Westbrook & Reilly 1983 (dalam Tjiptono 2011), kepuasan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, ritel, atau bahkan pola perilaku, serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi terhadap obyek,

tindakan tau kondissi tertentu dengan nilai-nilai individual. Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan konsumen nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun subjektif tetapi tetap ada dasar objektif, artinya walaupun penilaian ini dilandasi oleh hal pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis saat akan didasarkan oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada.

Dari hasil tersebut diketahui bahwa mayoritas subjek mendapatkan kualitas pelayanan yang sedang sehingga mayoritas subjek juga memiliki kepuasan yang sedang pula. Namun, terdapat pula subjek dengan kualitas pelayanan yang tinggi dan rendah, serta beberapa subjek mendapatkan kualitas yang sangat tinggi atau sangat rendah, begitu pula dengan hasil penelitian kepuasan yang dirasakan oleh pasien rawat inap Jamkesmas. Seperti yang dikemukakan Deming, 1980 (dalam Bustami 2011) kualitas pelayanan dapat dilihat dari aspek konteks, persepsi pelanggan, serta kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas meliputi setiap aspek dari suatu perusahaan dan sesungguhnya merupakan suatu pengalaman emosional bagi pelanggan. Kualitas sangat bersifat subjektif, tergantung pada persepsi, sistem nilai, latar belakang sosial, pendidikan, ekonomi, budaya, dan banyak faktor lain pada masyarakat atau pribadi yang terkait dengan jasa pelayanan perusahaan tersebut. Menurut Azwar (1995), pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat yang artinya bahwa gambaran kualitas pelayanan harus mengacu pada pandangan pelanggan dan bukan pada penyedia jasa, karena pelanggan mengkonsumsi dan memakai jasa. Pelanggan layak menentukan apakah pelayanan itu berkualitas atau tidak.

Menurut Robert dan Prevest (dalam Supranto, 2006), kualitas pelayanan bersifat multi dimensi. Ditinjau dari pemakai jasa pelayanan kesehatan (*health consumer*) maka pengertian kualitas pelayanan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah tamahan petugas dalam melayani pasien, kerendahan hati dan kesungguhan. Ditinjau dari penyelenggara pelayanan kesehatan (*health provider*) maka kualitas pelayanan lebih terkait pada kesetujuan pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran mutakhir, hal ini terkait pula dengan otonomi yang dimiliki oleh masing-masing profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan setuju dengan kebutuhan pasien.

Dari pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah bagaimana kita menerima stimulus dari lingkungan dan bagaimana kita memproses stimulus tersebut yang bersifat subjektif, tergantung pada persepsi, sistem nilai, latar belakang sosial, pendidikan, ekonomi, budaya, dan banyak faktor lain pada masyarakat atau pribadi yang terkait dengan jasa pelayanan perusahaan tersebut yang dalam hal ini stimulus yang diterima tentang kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien Jamkesmas yang nantinya

akan menciptakan kepuasan pada pelanggan dalam hal ini adalah pasien rawat inap Jamkesmas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis uji parameter koefisien regresi dengan $F = 44,093$ dengan nilai signifikansi ($p=0,000$), karena nilai signifikansi (p) $<0,01$, maka terdapat pengaruh yang sangat signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada pasien rawat inap Jamkesmas di RSUD Banyumas, sehingga diperoleh hipotesis H_a diterima karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,707 > 0,291$) dimana arah pengaruh adalah sangat signifikan yaitu apabila kualitas pelayanan tinggi maka kepuasan pada pasien rawat inap Jamkesmas juga tinggi, begitu juga sebaliknya jika kualitas pelayanan rendah maka kepuasan pada pasien rawat inap Jamkesmas juga rendah. Kualitas pelayanan dan kepuasan pada pasien rawat inap Jamkesmas pada umumnya berada pada tingkat sedang yang ditunjukkan dengan persentase terbesar pada kategori sedang. Hasil uji validitas pada skala kualitas pelayanan diperoleh koefisien validitas bergerak dari 0,291 sampai 0,666 sehingga diperoleh 54 aitem valid untuk skala kepuasan konsumen diperoleh koefisien validitas bergerak dari 0,291 sampai 0,534 sehingga diperoleh 42 aitem valid dengan uji reliabilitas untuk skala kualitas pelayanan sebesar 0,928 dan sebesar 0,890 untuk skala kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (1995). *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Bustami . (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Departemen Kesehatan RI. 2008. *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat jamkesmas*) Jakarta : Departemen Kesehatan RI.
- Kotler, P., (2008), *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*, (Terjemahan Bob Sabrana), Jakarta: Erlangga.
- Ratminto & Atik S.P. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Tjiptono. (2011). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Bayumedia Publishing.
- Husein. U., (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.