

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TPPRI DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG  
DITINJAU DARI ASPEK KERAMAHAN PETUGAS, KECEPATAN PELAYANAN DAN  
KETERSEDIAAN FASILITAS**

**Laras Wuriandari \*) , Kriswiharsi Kun Saptorini \*\*)**

*\*) Alumni D3 RMIK UDINUS*

*\*\*) Fakultas Kesehatan UDINUS*

*Email : harsi\_kriswi@yahoo.co.id*

**ABSTRACT**

**Background :** Based on the initial survey obtained that in RSI Sultan Agung Semarang BPJS patients are still disgruntled. Of the 10 BPJS patients interviews, 60% of patients unsatisfied and 40% were satisfied. The purpose of the research was to know the description of service at inpatient registration at RSI Sultan Agung Semarang in term of hospitality aspect, service speed, the availability of facilities.

**Method :** The research that is used was a descriptive. The population on this research were the number of patient visits inpatient registration along trimester 1 years 2015 with samples taken 94 sample. Research instruments used were questioners given to patient. The collection of data obtained from primary data that have been filled by patients.

**Result :** From the research of the characteristics, (26,59%) majority patients was of 46 – 55 years, the majority of respondents women (53,19%), mostly BPJS patients (71,27%), the majority work as entrepreneurs (53,19%), last education with the highest proportion of primary school (42,55%), from the aspect of hospitality (70%) patients are satisfied. From the aspect of service speed (43%) felt unsatisfied. From the aspect of the availability the facilities (50%) felt unsatisfied while for facilities rooms (62%) are satisfied.

**Conclusion :** So it can also be concluded that to improve patient satisfaction it need to training public relation for officers, the addition of a chair in the waiting room, reported information about empty bed to officers before the turn of the shift.

Keyword : Inpatient Registration, patient satisfaction

## LATAR BELAKANG

Berdasarkan UU RI No 36 th 2009 bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan merupakan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan masyarakat, melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan<sup>[1]</sup>

Rumah sakit pada era globalisasi berkembang sebagai sebuah industri padat karya, padat modal dan padat teknologi. Disebut demikian karena rumah sakit memanfaatkan sumber daya manusia (SDM) dalam jumlah yang besar dan beragam kualifikasi. Dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, lamanya proses masuk rawat, keterbatasan obat dan peralatan ketersediaan sarana (toilet, tong sampah) serta ketertiban dan kebersihan rumah sakit<sup>[2]</sup>

Peran rekam medis dalam suatu rumah sakit yaitu penentu pertama buruk atau tidaknya pelayanan rumah sakit dan pemberi kesan pertama pada pasien, sehingga peran rekam medis sangat penting di suatu rumah sakit. Pelayanan di Rumah Sakit meliputi bagian TPPRJ ( Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan ), TPPRI

(Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap) dan TPPGD (Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat). Dari bagian pelayanan tersebut pasien pertama kali bertemu dengan bagian pelayanan yang khususnya dari petugas rekam medis. Mutu dari pelayanan Rumah Sakit dapat di tentukan dari bagian – bagian pelayanan tersebut karena kesan pertama yang diberikan kepada pasien.

Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya<sup>[3]</sup>

Tempat pendaftaran pasien rawat inap (TPPRI) adalah salah satu bagian di rumah sakit yang kegiatannya mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien yang akan dirawat inap<sup>[8]</sup> Semua pasien yang akan rawat inap akan mendaftar di TPPRI dimana petugas TPPRI sangat berperan dalam pelayanannya terhadap pasien dari kecepatan melayani dalam mendapatkan tempat tidur untuk pasien yang akan rawat inap serta menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh pasien rawat inap. Mengapa

TPPRI, karena tempat pendaftaran adalah tempat dimana pasien menerima kesan pertama mereka berkunjung ke RS.

Berdasarkan survei awal didapatkan bahwa di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang masih ada pasien BPJS TPPRI yang tidak puas. Dari 10 pasien BPJS yang di wawancara, 60% pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan TPPRI dan 40% menyatakan puas.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien TPPRI terhadap pelayanan TPPRI di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

## METODE

Jenis penelitian menggunakan penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif. Metode penelitian yang digunakan yaitu wawancara dengan membagikan angket kepada pasien/keluarga. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* dimana variable penelitian diukur secara bersamaan.

## HASIL

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 94 responden dari pasien TPPRI dengan mengisi angket yang telah dibagikan.

### 1. Umur

Table 4.1  
Karakteristik pasien menurut umur  
di RSI Sultan Agung Semarang

Umur (tahun)	Frekuensi	%
15 – 25	19	20,21%
26 – 35	10	10,63%
36 – 45	16	17,02%
46 – 55	15	15,95%
56 – 65	25	26,59%
> 66	9	9,57%
Jumlah	94	100%

### 2. Jenis kelamin

Table 4.2  
Karakteristik pasien menurut jenis kelamin  
di RSI Sultan Agung Semarang

Jenis kelamin	Frekuensi	%
Laki – laki	46	48,93%
Perempuan	48	51,06%
Jumlah	94	100%

3. Jenis pasien

Table 4.3  
Karakteristik pasien menurut jenis pasien  
Di RSI Sultan Agung Semarang

Jenis pasien	Frekuensi	%
Umum	15	15,95%
BPJS	76	80,85%
Asuransi lain	1	1,06%
Jumlah	94	100%

enis pasien di RSI Sultan Agung

4. Pekerjaan

Table 4.4  
Karakteristik pasien menurut pekerjaan  
Di RSI Sultan Agung Semarang

Pekerjaan	Frekuensi	%
Wiraswasta	55	58,51%
Pelajar / mahasiswa	8	8,51%
PNS	12	12,76%
Lainnya	19	20,21%
Jumlah	94	100%

5. Pendidikan terakhir

Table 4.5  
Karakteristik pasien menurut pendidikan terakhir

Pendidikan terakhir	Frekuensi	%
SD	37	39,36%
SMP	19	20,21%
SMA	22	23,40%
D3 / Sarjana	16	17,02%
Jumlah	94	100%

6. Persepsi kepuasan pasien dari aspek keramahan petugas

Table 4.6  
Persepsi kepuasan pasien dari aspek keramahan petugas  
Di RSI Sultan Agung Semarang

Aspek keramahan petugas	Jawaban pasien									
	Sangat puas		Puas		Ragu – ragu		Tidak puas		Sangat tidak puas	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%

Kepuasan dengan keramahan petugas TPPRI saat melayani	9	9,57%	71	75,53%	5	5,31%	9	9,57%	-	-
Kepuasan dengan pelayanan petugas TPPRI dalam menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) saat melayani	9	9,57%	64	68,08%	12	12,76%	9	9,57%	-	-
kepuasan dengan kejelasan petugas TPPRI dalam menyampaikan informasi kepada	5	5,31%	72	76,59%	9	9,57%	8	8,51%	-	-

#### 7. Persepsi kepuasan pasien dari aspek kecepatan pelayanan

Table 4.7  
Persepsi kepuasan pasien dari aspek kecepatan pelayanan  
Di RSI Sultan Agung Semarang

Aspek kecepatan pelayanan	Jawaban pasien									
	Sangat puas		Puas		Ragu – ragu		Tidak puas		Sangat tidak puas	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Kepuasan dengan antrian di TPPRI	3	3,19%	52	55,31%	12	12,76%	27	28,72%	-	-
Kepuasan dengan waktu tunggu dalam mendapatkan kamar setelah mendaftar di TPPRI	2	2,12%	59	62,76%	16	17,02%	17	18,08%	-	-

8. Persepsi kepuasan pasien dari aspek ketersediaan fasilitas

a. Fasilitas ruang tunggu

Table 4.8  
Persepsi kepuasan pasien dari aspek ketersediaan fasilitas ruang  
tunggu  
Di RSI Sultan Agung Semarang

		Jawaban pasien									
Aspek ketersediaan fasilitas ruang tunggu	Sangat puas		Puas		Ragu – ragu		Tidak puas		Sangat tidak puas		
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	
	Kepuasan dengan fasilitas yang ada diruang tunggu TPPRI	1	1,06%	59	62,76%	18	19,14%	16	17,02%	-	-
Kepuasan dengan kenyamanan ruang tunggu di TPPRI	-	-	60	63,8%	20	21,27%	14	14,89%	-	-	

b. Fasilitas ketersediaan kamar

Table 4.9  
Persepsi kepuasan pasien dari aspek ketersediaan fasilitas  
kamar  
Di RSI Sultan Agung Semarang

		Jawaban pasien									
Jenis pasien	Aspek ketersediaan fasilitas	Sangat puas		Puas		Ragu – ragu		Tidak puas		Sangat tidak puas	
		$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
		Pasien umum	Kepuasan dengan kamar yang didapat dan sesuai dengan di inginkan	-	-	13	76,47%	1	5,88%	3	17,64%

Pasien BPJS	Kepuasan dengan kamar yang didapat dan sesuai dengan kelas BPJS yang dipunya	2	2,70%	46	62,16%	5	6,75%	24	32,43%	-	-
-------------	--	---	-------	----	--------	---	-------	----	--------	---	---

## PEMBAHASAN

Dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat diperlukan pengelolaan secara professional. Untuk menunjang itu semua diperlukan sarana, fasilitas dan pelayanan dari petugas yang dapat menunjang.

Untuk mengetahui baik tidaknya pelayanan yang diberikan yang menyangkut tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan, maka dapat dilihat dari beberapa hal antara lain :

### 1. Keramahan petugas

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Pasien adalah seseorang yang menerima perawatan medis. Sering kali, pasien menderita penyakit atau cedera dan memerlukan bantuan perawat atau dokter untuk memulihkan<sup>[9]</sup>. Dilihat dari hasil analisis masih ada pasien yang menyatakan tidak puas sebesar (9,57%) mereka tidak puas dengan keramahan petugas saat melayani pasien dan (9,57%) pasien tidak puas dengan petugas yang tidak menerapkan 3S (senyum, salam,

sapa) dan kejelasan petugas TPPRI dalam menyampaikan informasi. Sikap yang sopan santun, respect, perhatian dan keramahan<sup>[10]</sup>, faktor kepuasan pasien dapat dilihat dari courtesy yaitu keramahan. Seorang petugas RS dalam melayani pasien hal pertama yang paling penting yaitu ramah terhadap pasien karena sikap petugas dapat berpengaruh kepada kepuasan pasien. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh sikap petugas TPPRI dalam menerapkan 3S (senyum, salam dan sapa) kepada pasien. Yang diperoleh adalah keramahan petugas dan penjelasan informasi kepada pasien mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan. Petugas harus lebih sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien<sup>[18]</sup>. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan<sup>[9]</sup>. Jika petugas TPPRI tidak menjalankan tugasnya di pendaftaran dengan ramah dan menerapkan 3S (senyum, salam dan sapa) pada pasien maka akan menimbulkan pasien yang tidak puas karena kepuasan muncul dari kesan

pertama masuk pasien terhadap pelayanan perawatan.

## 2. Kecepatan pelayanan

Berdasarkan hasil analisis pada table 4.7 menunjukkan bahwa yang dikategorikan tidak puas terhadap kepuasan kecepatan pelayanan di TPPRI sebanyak (28,72%) karena antrian di TPPRI dan (18,08%) karena waktu dalam mendapatkan kamar. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa<sup>[9]</sup>. Hal tersebut yang dirasakan oleh pasien TPPRI karena merasa tidak puas dengan antrian yang ada di TPPRI dan waktu dalam mendapatkan kamar sehingga pasien merasa kecewa. Ada hubungan antara kepuasan pasien dengan waktu antrian pasien di tempat pendaftaran, berapa lama pasien harus menunggu maka dapat mempengaruhi kepuasan pasien<sup>[20]</sup> Kecepatan pelayanan sangat penting dalam menjaga kepuasan pelanggan / pasien. Semakin cepat pelayanan akan menimbulkan dampak yang baik pula untuk pasien sehingga pasien tidak harus menunggu lama. *Service ability*, meliputi kecepatan, kompetensi, serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh petugas medis dengan memberikan penanganan yang cepat dan kompetensi yang tinggi terhadap keluhan pasien sewaktu-waktu<sup>[8]</sup>. Salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan adalah kecepatan pelayanan. *Responsivines* (cepat tanggap) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan (konsumen) dan menyediakan jasa/pelayanan yang cepat dan tanggap<sup>[10]</sup>. Pasien TPPRI merasa tidak puas karena antrian yang panjang, dengan itu pasien

merasa kecewa karena antrian yang terlalu panjang. Di samping itu mereka harus membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan kamar. Hal tersebut yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien karena suatu hal yang sangat penting kecepatan pelayanan berpengaruh pada kepuasan pasien.

## 3. Ketersediaan fasilitas

### a) Fasilitas ruang tunggu

Berdasarkan hasil analisis pada table 4.8 menunjukkan bahwa masih ada pasien yang merasa tidak puas. Sebesar (17,02%) tidak puas karena fasilitas ruang tunggu sedangkan (14,89%) tidak puas karena kenyamanan ruang tunggu di TPPRI. Fasilitas, kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap<sup>[9]</sup>. Dari hasil yang didapat menunjukkan bahwa ruang tunggu di TPPRI belum membuat pasien merasa nyaman dan puas. Kepuasan pasien di pengaruhi oleh fasilitas ruang tunggu yang nyaman dengan fasilitas kursi dan fasilitas pendukung yang ada diruang tunggu<sup>[19]</sup> Kenyamanan pasien adalah hal yang penting dalam menentukan kepuasan pasien, jika pasien merasa tidak nyaman pasien akan merasa tidak puas dan dapat berdampak pada kunjungan sehingga tidak ingin berkunjung lagi karena ketidaknyamanan yang diterima. Factor penting ketersediaan fasilitas untuk pasien karena itu merupakan service yang wajib didapat oleh pasien namun jika fasilitas tersebut tidak memadai dan tidak nyaman dapat berdampak negative pada pasien. *Tangible* (nyata/berwujud) bukti fisik dan jasa (fasilitas fisik dan peralatan)<sup>[10]</sup>. Fasilitas fisik

Rumah Sakit salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun rumah sakit perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen<sup>[9]</sup>.

#### b) Fasilitas tempat tidur

##### 1) Pasien umum

Berdasarkan hasil analisis pada table 4.9 menunjukkan bahwa sebesar (17,64%) pasien menyatakan tidak puas karena kamar yang didapat tidak sesuai dengan yang diinginkan. Pasien menginginkan kelas yang mereka mau namun didapatkan adalah kebalikannya. Hal tersebut membuat mereka merasa tidak puas. *Tangible* (nyata/berwujud) yaitu bukti fisik dan jasa (fasilitas fisik dan peralatan)<sup>[10]</sup>. Fasilitas disini yaitu ketersediaan kamar yang di dapat pasien tidak sesuai dengan yang di inginkan. Hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien, karena kamar merupakan fasilitas juga yang pasien mempunyai hak untuk mendapatkannya. Hal tersebut dapat berpengaruh pada kepuasan pasien dan kenyamanan pasien. Ketersediaan tempat tidur untuk pasien rawat inap dapat mempengaruhi kepuasan pasien karena manajemen pelayanan yang tidak baik dapat mempengaruhi kepuasan pasien<sup>[21]</sup> Menurut Oliver dalam Suprpto,(2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya<sup>[9]</sup>. Jika hasil yang di inginkan tidak sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa tidak puas.

##### 2) Pasien BPJS

Berdasarkan hasil analisis pada table 4.9 menunjukkan bahwa sebesar (32,43%)

pasien menyatakan tidak puas karena kamar yang didapat tidak sesuai dengan kelas BPJS yang dimiliki oleh pasien. Jika pada pasien umum tidak merugikan secara material namun jika untuk pasien BPJS merugikan material. Jika pasien BPJS mendapatkan kamar yang tidak sesuai dengan kelas BPJS nya maka hal tersebut membuat pasien rugi karena akan membayar lebih. Menurut Kotler dalam Tjiptono, (1997) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya<sup>[9]</sup>. Hal tersebut dapat berdampak buruk pada kepuasan pasien karena pasien akan merasa tidak puas. Biaya merupakan proses mendapatkan produk atau jasa, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut<sup>[8]</sup>. Namun jika pasien di haruskan membayar biaya tambahan maka pasien akan merasa tidak puas. Karena biaya merupakan salah satu factor kepuasan pasien selain ketersediaan fasilitas. Berawal dari fasilitas kamar yang tidak sesuai dengan kelas BPJS pasien akan berdampak pada biaya yang akan membuat pasien merasa tidak puas.

## SIMPULAN

### 1. Karakteristik pasien

Di tinjau dari segi umur sebagian sebesar (26,59%) pasien yang berumur dari 46 – 55 tahun dan paling sedikit (9,57%) pasien yang berumur >66 tahun. Paling besar responden perempuan sebesar (51,06%) dan lebih sedikit laki – laki sebesar (48,93%). Di tinjau dari jenis pasien yang paling terbanyak yaitu pasien BPJS sebesar (80,85%) dan paling sedikit

pasien dengan asuransi lain (1,06%). Untuk pekerjaan pasien terbanyak wiraswasta sebesar (58,51%) dan paling sedikit responden dengan pekerjaan pelajar / mahasiswa (8,51%). Yang terakhir di tinjau dari pendidikan terakhir responden yang paling terbanyak yaitu SD sebesar (39,36%) dan paling sedikit D3 / Sarjana (17,02%).

## 2. Keramahan petugas TPPRI

Dari 94 responden (30%) pasien merasa tidak puas terhadap keramahan petugas TPPRI dan (70%) pasien merasa puas dengan keramahan petugas TPPRI.

## 3. Kecepatan pelayanan

Dari 94 responden (43%) pasien merasa tidak puas dengan kecepatan pelayanan di TPPRI dan (51%) pasien merasa puas.

## 4. Ketersediaan fasilitas

### a) Fasilitas ruang tunggu

Dari 94 responden (50%) pasien merasa tidak puas dengan fasilitas ruang tunggu di TPPRI dan (50%) merasa puas dengan fasilitas ruang tunggu di TPPRI.

### b) Ketersediaan kamar

Dari 94 responden (32%) pasien merasa tidak puas dengan ketersediaan kamar yang didapat dan (62%) pasien tidak puas dengan ketersediaan kamar yang didapat.

## SARAN

1. Untuk meningkatkan lagi keramahan terhadap pasien dengan cara petugas kasir dan TPPRI mengikuti pelatihan *public relation* dan diterapkan pada PROTAP RS serta ditempelnya slogan di TPPRI tentang

keramahan dan penerapan 3S (senyum, salam dan sapa).

2. Untuk dipercepat lagi waktu pasien dalam mendapatkan kamar dengan cara setiap bangsal melaporkan informasi tempat tidur kosong kepada petugas TPPRI sebelum dilaksanakannya pelayanan atau sebelum pergantian shift.
3. Untuk di tambah lagi fasilitas kursi diruang tunggu TPPRI dan batas ruangan untuk pasien yang mendaftar di TPPRI.
4. Untuk dilakukan lagi peninjauan ulang pembatasan pasien BPJS dan penambahan kuota.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
2. Sabarguna, Boy S. *Buku Pegangan Mahasiswa Manajemen Rumah Sakit Jilid 2*. 2011.
3. Zeithmalh. *Kepuasan Pasien*.1990.
4. Pohan, I S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta 2006
5. Permenkes Republik Indonesia Nomor 269 / Menkes / Per III 2008.
6. Huffman, Edna K. *Health Information Management*. Phisicians Record Compani. Berwyn illinois. 1994.
7. SK Menteri Kesehatan RI No. 983/Menkes/SK/XI/1992
8. Shofari, Bambang. *Modul Sistem Rekam Medis Pelayanan Kesehatan buku ke 2*, Universitas Dian Nuswantoro. 2006. (Tidak Dipublikasikan)
9. Sabarguna, Boy S. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng DIY*. Yogyakarta. 2004.

10. Zeithmalh. *Kepuasan Pasien*.1990.
11. Kotler, Philip. *Pengukuran Tingkat Kepuasan*. Rineke Cipta. 2002
12. Azwar, Azrul. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. 1996
13. Tim Penyusun Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua*, Balai Pustaka Jakarta. 1995
14. Sabarguna, Boy Subirosa. *Manajemen Rumah Sakit*, . Jakarta. 2009
15. [www.litbang.depkes.go.id](http://www.litbang.depkes.go.id). UU No 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran, Jakarta. 2004
16. [www.hukor.depkes.go.id](http://www.hukor.depkes.go.id). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis, Jakarta. 2008
17. [www.scribd.com](http://www.scribd.com)Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/III/2010, Jakarta. 2010
18. Jurnal *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan di TPPRJ Rumah Sakit Tugurejo Semarang*
19. Jurnal *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ RSUD Kayen – Pati*
20. Jurnal *Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di TPPRJ RSUD RA Kartini Jepara Tahun 2013*
21. Jurnal *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*