

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA  
KELAS III DAN VIP TERHADAP PELAYANAN  
KEPERAWATAN DI RSUD WATES  
KULON PROGO TAHUN 2010**

**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan  
Pada Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan  
Di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta



**Disusun oleh :**

**Ramdya Akbar Tukan**  
**080201156**

**PROGRAM PENDIDIKAN NERS-PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIAH  
YOGYAKARTA**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA KELAS III DAN  
VIP TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSUD WATES  
KULON PROGO TAHUN 2010**

**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan  
Pada Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan  
Di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta

Disusun Oleh :

**Ramdya Akbar Tukan**  
**080201156**



Telah Disetujui oleh Pembimbing  
Pada Tanggal :  
8. April 2010

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yuli Isnaeni', is written over a horizontal line.

**Yuli Isnaeni, M.Kep., Sp.Kom**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Alhamdulillahirobil'alamin, segala puji bagi Allah SWT, yang menguasai alam semesta ini, shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabat, keluarga dan seluruh kaum muslimin yang senantiasa istiqomah mengikuti petunjuk-Nya.

Berkat rahmat dan pertolongan Allah SWT, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kelas III dan VIP Terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD Wates Kulon Progo.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa adanya bantuan, bimbingan dan pengarahan dari semua pihak, untuk itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. dr. Wasilah Rochmah, Sp.PD (K), Ger. selaku Ketua STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.
2. Ery Khusnal, MNS selaku ketua Prodi Ilmu Keperawatan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.
3. Yuli Isnaeni, M.Kep., Sp.Kom. selaku pembimbing yang telah memberi bimbingan dan motivasi serta pengarahan kepada peneliti.
4. Sri Arini Winarti R, SKM., M.Kep. selaku penguji yang telah banyak memberikan masukan dan pengarahan kepada peneliti.
5. dr. Bambang Haryatno, M.Kes selaku direktur RSUD Wates Kulon Progo yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
6. Bapak/Ibu Kepala Bangsal RSUD Wates Kulon Progo yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di setiap ruangan.
7. Para Bapak/Ibu yang telah bersedia menjadi responden.
8. Bapak dan Ibu tercinta serta semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk memperbaiki skripsi ini.

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Yogyakarta, Maret 2010

Peneliti

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA KELAS III DAN VIP TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSUD WATES KULON PROGO TAHUN 2010<sup>1</sup>

Ramdy Akbar Tukan<sup>2</sup>, Yuli Isnaeni<sup>3</sup>, Sri Arini Winarti Rinawati<sup>4</sup>

## INTISARI

**Latar Belakang:** Pemerintah memiliki komitmen tinggi di bidang kesehatan. Hal tersebut terlihat jumlah anggaran yang dialokasikan tahun 2009 mencapai 27,4 Triliun, atau sekitar 2,8% dari total APBN sebesar 1.037,1 Triliun. Komitmen tersebut sesuai dengan Undang-Undang tentang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009, yang menugaskan kepada Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk menganggarkan dana layanan kesehatan minimal 5% dari APBN dan 10% dari APBD. Komitmen tersebut bertujuan agar masyarakat bisa merasakan kepuasan apabila memanfaatkan layanan kesehatan. Hal tersebut akan terwujud secara maksimal apabila diimbangi dengan kemampuan pelayanan keperawatan. Karena pelayanan keperawatan berinteraksi langsung dengan pengguna layanan kesehatan. Sehingga pelayanan keperawatan menjadi suatu prioritas dalam mewujudkan kepuasan pelayanan kesehatan. Namun kita sering melihat ada kesenjangan dalam pelayanan keperawatan antara pasien yang berekonomi lemah dengan pasien yang mapan dalam segi finansial. **Tujuan Penelitian:** Untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien pengguna kelas III dan VIP terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Wates Kulon Progo. **Metodologi:** Penelitian *survey* dengan menggunakan metode *observasional* bersifat *deskriptif eksploratif nonhipotesis*. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Wates Kulon Progo pada bulan Januari sampai dengan Februari 2010. Penelitian ini menggunakan sampel *consecutive* yaitu cara pengambilan sampel dengan memilih sampel yang memenuhi kriteria sampai jumlah sampel terpenuhi. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan analisis gap dan menggunakan rumus modus, median, mean. **Hasil Penelitian:** Analisis gap diperoleh nilai negatif (<0), yaitu responden kelas III dengan nilai gap -7,66 dan responden VIP dengan nilai gap -3,97 sehingga mengalami ketidakpuasan. Sedangkan rumus modus, median, mean, didapatkan hasil bahwa responden kelas III kategori puas dengan kriteria nilai antara 55-43, dan VIP kategori sangat puas dengan kriteria nilai antara 68-56. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien kelas III dan VIP terhadap pelayanan keperawatan. **Saran:** Bagi perawat agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Kelas III dan VIP, Pelayanan Keperawatan.  
Keputastakaan : 20 buku (1995-2008), 10 hasil penelitian, 7 websites.  
Jumlah Halaman : xiv, 60 halaman, 17 tabel, 1 gambar, 8 lampiran.

---

<sup>1</sup> Judul Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa PPN-PSIK STIKes 'Aisyiyah Yogyakarta

<sup>3</sup> Dosen PPN-PSIK STIKes 'Aisyiyah Yogyakarta

<sup>4</sup> Dosen Politeknik Kesehatan Departemen Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta

# ANALYSIS OF SATISFACTION LEVEL OF CLASS III AND VIP PATIENTS TOWARDS NURSING CARE IN RSUD WATES KULON PROGO 2010<sup>1</sup>

Ramdya Akbar Tukan<sup>2</sup>, Yuli Isnaeni<sup>3</sup>, Sri Arini Winarti Rinawati<sup>4</sup>

## ABSTRACT

**Background to the problem:** Government has a strong commitment in the field of health. It can be seen from the amount of budget allocated in 2009 that has reached 27,4 trillion or 2.8% from total amount of National Budget 1,037.1 trillion. The commitment is in line with Health Law no 36/2009 which assigns the government and regional government to allocate the health budget at least 5% of the National Budget and 10% of the Regional Budget. The commitment aims to give satisfaction to the people when using health services. It can be reached if the nursing care is also improved because nursing care given to patients' satisfaction. However, there has been some gaps between nursing care given to patients with low economic background. **Objective of the research:** To find out the level of satisfaction of class III and VIP patients towards nursing care in RSUD Wates Kulon Progo. **Methodology:** This survey used observational method with non hypothetical explorative .descriptive. The study was conducted in RSUD Wates Kulon Progo from January to February 2010. This research employed consecutive sample that is choosing the sample who fulfill the criteria designed until the number of sample needed was fulfilled. The instruments of research used questionnaires whose validity and reliability had been tested. The obtained data were then analyzed using gap analysis and using mode, median, mean formulas. **Results of the research:** The gap analysis showed negative value (<0) such as respondents Class III with gap value of -7.66 and respondents VIP with gap value of -3.97, which ended up in dissatisfaction. The modus, median, mean formulas showed that the respondents Class III were in satisfied level with 55-43 points, and VIP patients were in highly satisfied level with 68-56. It can be concluded that there were differences in satisfaction level between patients Class III and VIP towards the nursing care. **Recommendation:** Nurses are recommended to maintain and improve the quality of nursing care to the patients.

Keywords : Level of Satisfaction, Class III and VIP, Nursing Care  
Bibliography : 20 books ( 1995-2008), 10 research, 7 websites  
Amount of yards : xiv, 60 pages, 17 tables, 1 figure, 8 appendices

---

<sup>1</sup> Title of Skripsi

<sup>2</sup> Student PPN-PSIK STIKes 'Aisyiyah Yogyakarta

<sup>3</sup> Lecture PPN-PSIK STIKes 'Aisyiyah Yogyakarta

<sup>4</sup> Lecture Politeknik Kesehatan Departemen Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta

## PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki komitmen tinggi di bidang kesehatan. Hal tersebut terlihat jumlah anggaran yang dialokasikan tahun 2009 mencapai 27,4 Triliun, atau sekitar 2,8% dari total APBN sebesar 1.037,1 Triliun. Komitmen tersebut sesuai dengan Undang-Undang tentang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009, yang menugaskan kepada Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk menganggarkan dana layanan kesehatan minimal 5% dari APBN dan 10% dari APBD. Komitmen tersebut bertujuan agar masyarakat bisa merasakan kepuasan apabila memanfaatkan layanan kesehatan. Hal tersebut akan terwujud secara maksimal apabila diimbangi dengan kemampuan pelayanan keperawatan. Karena pelayanan keperawatan berinteraksi langsung dengan pengguna layanan kesehatan. Sehingga pelayanan keperawatan menjadi suatu prioritas dalam mewujudkan kepuasan pelayanan kesehatan. Namun kita sering melihat ada kesenjangan dalam pelayanan keperawatan antara pasien yang berekonomi lemah dengan pasien yang mapan dalam segi financial, (Menkes Targetkan Anggaran Kesehatan 5% Dari APBN Pada 2014, ¶ 1, <http://www.kontan.co.id>, diperoleh tanggal 26 Februari 2010).

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kesehatan para pasiennya, sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dan tindakan keperawatan dapat berdampak buruk bagi pasien, rumah sakit dan perawat itu sendiri. Tantangan ini, harus dihadapi oleh setiap rumah sakit yang ada di Indonesia, termasuk dalam hal ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates.

RSUD Wates didirikan pada tahun 1963 melalui Peraturan Daerah (Perda) Tingkat II Kabupaten Kulon Progo Nomor 6 Tahun 1963. Sebagai bagian dari pelayanan masyarakat, RSUD Wates memiliki visi “ Terwujudnya RSUD Wates Kabupaten Kulon Progo yang unggul dalam pelayanan bermutu dan memberikan kepuasan pelanggan”. (Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, 2009, Sejarah RSUD Wates, ¶ 1, <http://rsud.kulonprogokab.go.id>, diperoleh tanggal 9 Januari 2010).

Salah satu indikator kualitas pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan terpenuhi ketika mendapatkan layanan keperawatan dengan baik. Namun, tidak semua rumah sakit dapat memenuhinya. Seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Marantika tahun 2008 yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Bethesda

Yogyakarta”. Pada penelitian tersebut ditemukan beberapa kasus terkait pelayanan keperawatan. Diantaranya terdapat keluhan beberapa pasien kelas III terhadap pelayanan keperawatan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Keluhan yang dialami pasien tersebut adalah pengurusan administrasi kepulangan pasien yang terlalu lama.

Dalam penelitian ini, peneliti menitikberatkan pada kepuasan pasien pengguna kelas III yang memiliki tingkat ekonomi menengah bawah dan pasien pengguna VIP (*Very Important Person*), pasien yang memiliki kemampuan ekonomi menengah atas. Penggunaan layanan VIP memang mendapatkan pelayanan yang lebih dibandingkan dengan kelas di bawahnya.

Hasil diskusi dengan Hermawan (Consultan Publik Service Pusat Study Demokrasi dan HAM) bahwa perbedaan fasilitas kenyamanan bagi pasien antara kelas III dengan VIP merupakan bentuk yang legal, selama ada transparansi harga atau biaya yang harus dikeluarkan dalam mendapatkan fasilitas tersebut. Yang menjadi problem adalah ketika terjadi perbedaan pelayanan keperawatan antara pasien kelas III dengan pasien VIP. Hal tersebut bisa menjadi asumsi ketika pengaruh fasilitas juga memiliki relasi terhadap pelayanan perawatan pasien.

Studi pendahuluan yang dilaksanakan pada tanggal 15-16 Januari 2010, dilakukan dengan metode wawancara kuesioner yang mengambil sampel dari pasien yang telah dirawat inap selama tiga hari. Dari hasil studi pendahuluan tersebut terjadi perbedaan tingkat kepuasan pelayanan keperawatan antara pasien VIP dengan pasien kelas III.

Dari kajian sementara bahwa di bangsal VIP Melati dan Dahlia RSUD Wates Kulon Progo pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat telah mencukupi aspek-aspek kualitas pelayanan keperawatan yaitu penerimaan, perhatian, komunikasi, kerjasama dan tanggung jawab. Hampir semua pasien mengatakan bahwa perawat ramah, baik, sopan, dan pelayanan cepat. Sedangkan di kelas III bangsal Bougenville, Anggrek, dan Edelweis, sebagian besar pasien mengatakan bahwa perawat ramah, baik, sopan namun juga terdapat pasien yang menyatakan bahwa ada beberapa perawat yang kurang ramah. Dari hasil studi pendahuluan tersebut terlihat bahwa masih ada pasien yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan keperawatan. Berdasar pada latar belakang tersebut maka perlu dilakukan penelitian komprehensif dengan metodologis secara ilmiah.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan metode *observasional* bersifat *deskriptif eksploratif nonhipotesis*. Penelitian ini mengambil data tentang tingkat kepuasan pasien pengguna kelas III dan VIP terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Wates Kulon Progo. Penelitian ini menggunakan variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan pasien pengguna kelas III dan VIP terhadap pelayanan keperawatan dengan aspek-aspek kualitas pelayanan keperawatan penerimaan, perhatian, komunikasi, kerjasama dan tanggung jawab. Setelah data di kumpulkan, proses selanjutnya adalah analisa data sesuai jenis data yaitu analisis gap untuk menghitung selisih persepsi dan harapan (P-H), apabila  $G=0$  berarti kepuasan terpenuhi, apabila  $P-H >$  berarti kepuasan tidak terpenuhi, apabila  $0 > P-H$  berarti kepuasan terlampaui (Tjiptono 2005), dan analisis data dengan menggunakan rumus modus, median dan mean untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan antara pasien pengguna kelas III dan VIP.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Gambaran Umum RSUD Wates Kulon Progo



Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates adalah rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Kulon Progo yang beralamatkan di Jalan Tentara Pelajar Km.1 No.5 Wates Kulon Progo. Fasilitas RSUD Wates Kulon Progo diantaranya poliklinik, rawat inap, dan fasilitas penunjang.

#### 2. Gambaran Umum Responden Pengguna Kelas III dan VIP

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari hingga Februari 2010. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup yaitu pada setiap pernyataan sudah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih satu jawaban yang dianggap benar. Kuesioner terdiri dari 17 pernyataan persepsi dan 17 pernyataan harapan responden terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Wates Kulon Progo. Jumlah responden 21 orang kelas III dan 21 orang VIP.

Gambaran umum responden meliputi kelompok jenis kelamin, usia, pendidikan, status, pekerjaan, penanggung biaya perawatan, dan pernah atau

belum dirawat di RSUD Wates Kulon Progo. Adapun karakteristik responden pengguna kelas III dan VIP dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut :

**a. Distribusi Karakteristik Responden Pengguna Kelas III**

**Tabel 1.**  
**Distribusi frekuensi responden kelas III berdasarkan jenis kelamin (n=21)**

Jenis Kelamin	Kepuasan		Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Laki-laki	5	23,81	3	14,29	-	-	-	-	-	-	8	38,09
Perempuan	2	9,52	11	52,39	-	-	-	-	-	-	13	61,91
Jumlah	7	33,33	14	66,67	-	-	-	-	-	-	21	100

Sumber Data Primer 2010

Pada tabel 1 dapat diketahui bahwa pada kelas III, responden perempuan tampak lebih dominan dari laki-laki, perempuan mencapai 61,91% sedangkan laki-laki mencapai 38,09%.

**Tabel 2.**  
**Distribusi frekuensi responden kelas III berdasarkan usia (n=21)**

Usia	Kepuasan		Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<20 tahun	-	-	2	9,52	-	-	-	-	-	-	2	9,52
21-30 tahun	1	4,76	6	28,57	-	-	-	-	-	-	7	33,33
31-40 tahun	-	-	2	9,52	-	-	-	-	-	-	2	9,52
>40 tahun	6	28,57	4	19,05	-	-	-	-	-	-	10	47,61
Jumlah	7	33,33	14	66,67	-	-	-	-	-	-	21	100

Sumber Data Primer 2010

Responden pengguna kelas III paling banyak berusia >40 tahun sebesar 47,61% untuk usia 21-30 tahun sebesar 33,33%, sedangkan untuk usia 31-40 tahun dan <20 memiliki hasil yang sama yaitu 9,52%.

**Tabel 3.**  
**Distribusi frekuensi responden kelas III berdasarkan pendidikan (n=21)**

Pendidikan	Kepuasan		Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Tidak Sekolah	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SD	2	9,52	2	9,52	-	-	-	-	-	-	4	19,05
SMP	2	9,52	4	19,05	-	-	-	-	-	-	6	28,57
SMA	3	14,29	8	38,09	-	-	-	-	-	-	11	52,38
Perguruan Tinggi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Jumlah	7	33,33	14	66,67	-	-	-	-	-	-	21	100

Sumber Data Primer 2010

Latar belakang pendidikan responden kelas III paling banyak adalah lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) atau setingkatnya sebesar 52,38%. Sedangkan Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebesar 28,57%, dan Sekolah Dasar (SD) hanya sebesar 19,05%.

**Tabel 4.**  
**Distribusi frekuensi responden kelas III berdasarkan status (n=21)**

Kepuasan	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Belum Menikah	-	-	3	14,29	-	-	-	-	3	14,29
Menikah	7	33,33	10	47,62	-	-	-	-	17	80,95
Duda/Janda	-	-	1	4,76	-	-	-	-	1	4,76
Jumlah	7	33,33	14	66,67	-	-	-	-	21	100

Sumber Data Primer 2010

Responden kelas III lebih banyak yang telah menikah sebesar 80,95% dibandingkan dengan yang belum menikah sebesar 14,29%, sedangkan duda atau janda hanya 4,76%.

**Tabel 5.**  
**Distribusi frekuensi responden kelas III berdasarkan pekerjaan (n=21)**

Kepuasan	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Tidak Kerja	1	4,76	7	33,33	-	-	-	-	8	38,09
PNS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Wiraswasta	1	4,76	3	14,29	-	-	-	-	4	19,05
Pensiunan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guru	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Petani	5	23,81	3	14,29	-	-	-	-	8	38,1
Pelajar	-	-	1	4,76	-	-	-	-	1	4,76
Jumlah	7	33,33	14	66,67	-	-	-	-	21	100

Sumber Data Primer 2010

Berdasarkan mata pencaharian, responden kelas III sebagian besar bekerja sebagai petani dan tidak bekerja (ibu rumah tangga). Untuk petani mencapai 38,1% sedangkan ibu rumah tangga mencapai 38,09%. Selain itu responden yang bermata pencaharian sebagai wiraswasta mencapai 19,05%, sedangkan untuk pelajar sebesar 4,76%.

**Tabel 6.**  
**Distribusi frekuensi responden kelas III berdasarkan penanggung biaya perawatan (n=21)**

Kepuasan	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Biaya Sendiri	2	9,52	5	23,81	-	-	-	-	7	33,33
Biaya Kantor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Askes	1	4,76	1	4,76	-	-	-	-	2	9,52
Jamkesmas	4	19,06	8	38,09	-	-	-	-	12	57,15
Jumlah	7	33,33	14	66,67	-	-	-	-	21	100

Sumber Data Primer 2010

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa biaya perawatan responden kelas III banyak menggunakan Jamkesmas yang mencapai 57,14%, biaya sendiri 33,33% dan Askes mencapai 9,52%.

**Tabel 7.**  
**Distribusi frekuensi responden kelas III berdasarkan pernah atau belum dirawat di RSUD Wates Kulon Progo (n=21)**

Pernah dirawat	Kepuasan		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Pernah	2	9,52	5	23,81	-	-	-	-	7	33,33
Belum Pernah	5	23,81	9	42,86	-	-	-	-	14	66,67
Jumlah	7	33,33	14	66,67	-	-	-	-	21	100

Sumber Data Primer 2010

Responden kelas III banyak yang baru pertama kali dirawat di RSUD Wates Kulon Progo yaitu mencapai 66,67%, sedangkan yang pernah dirawat mencapai 33,33%.

**b. Distribusi Karakteristik Responden Pengguna VIP**

**Tabel 8.**  
**Distribusi frekuensi responden VIP berdasarkan jenis kelamin (n=21)**

Jenis Kelamin	Kepuasan		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Laki-laki	7	33,33	5	23,81	-	-	-	-	12	57,14
Perempuan	5	23,81	4	19,05	-	-	-	-	9	42,86
Jumlah	12	57,14	9	42,86	-	-	-	-	21	100

Sumber Data Primer 2010

Pada responden VIP laki-laki tampak lebih dominan dari perempuan, laki-laki mencapai 57,14% sedangkan perempuan mencapai 42,86%.

**Tabel 9.**  
**Distribusi frekuensi responden VIP berdasarkan usia (n=21)**

Usia	Kepuasan		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<20 tahun	1	4,76	-	-	-	-	-	-	1	4,76
21-30 tahun	2	9,52	-	-	-	-	-	-	2	9,52
31-40 tahun	1	4,76	2	9,52	-	-	-	-	3	14,29
>40 tahun	8	38,09	7	33,33	-	-	-	-	15	71,44
Jumlah	12	57,14	9	42,86	-	-	-	-	21	100

Sumber Data Primer 2010

Responden pengguna VIP paling banyak berusia >40 tahun sebesar 71,43%, untuk usia 31-40 tahun sebesar 14,29%, sedangkan untuk usia 21-30 tahun sebesar 9,52% dan <20 tahun sebesar 4,76%.

**Tabel 10.**  
**Distribusi frekuensi responden VIP berdasarkan pendidikan (n=21)**

Kepuasan	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Pendidikan										
Tidak Sekolah	1	4,76	-	-	-	-	-	-	1	4,76
SD	1	4,76	-	-	-	-	-	-	1	4,76
SMP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SMA	5	23,81	3	14,29	-	-	-	-	8	38,09
Perguruan Tinggi	5	23,81	6	28,57	-	-	-	-	11	52,39
Jumlah	12	57,14	9	42,86	-	-	-	-	21	100

Sumber Data Primer 2010

Responden VIP lulusan perguruan tinggi mencapai 52,39%, dan lulusan SMA sebesar 38,09%. Sedangkan SD dan tidak sekolah memiliki hasil yang sama sebesar 4,76%.

**Tabel 11.**  
**Distribusi frekuensi responden VIP berdasarkan status (n=21)**

Kepuasan	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Status										
Belum Menikah	3	14,29	-	-	-	-	-	-	3	14,29
Menikah	9	42,86	7	33,33	-	-	-	-	16	76,19
Duda/Janda	-	-	2	9,52	-	-	-	-	2	9,52
Jumlah	12	57,15	9	42,85	-	-	-	-	21	100

Sumber Data Primer 2010

Berdasarkan status pernikahan, responden VIP lebih banyak yang telah menikah sebesar 76,19% dibandingkan dengan yang belum menikah sebesar 14,29%, sedangkan duda atau janda hanya 9,52%.

**Tabel 12.**  
**Distribusi frekuensi responden VIP berdasarkan pekerjaan (n=21)**

Kepuasan	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Pekerjaan										
Tidak Kerja	1	4,76	1	4,76	-	-	-	-	2	9,52
PNS	1	4,76	4	19,05	-	-	-	-	5	23,81
Wiraswasta	2	9,52	1	4,76	-	-	-	-	3	14,29
Pensiunan	2	9,52	3	14,29	-	-	-	-	5	23,81
Guru	4	19,05	-	-	-	-	-	-	4	19,05
Petani	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pelajar	2	9,52	-	-	-	-	-	-	2	9,52
Jumlah	12	57,14	9	42,86	-	-	-	-	21	100

Sumber Data Primer 2010

Responden VIP sebagian besar bekerja sebagai pegawai negeri sipil (PNS) dan pensiunan yaitu sama-sama mencapai nilai 23,81%. Sedangkan guru mencapai 19,05% dan wiraswasta sebesar 14,29%. Selain itu responden yang tidak bekerja dan pelajar, masing-masing hanya mencapai 9,52%.

**Tabel 13.**  
**Distribusi frekuensi responden VIP berdasarkan penanggung biaya perawatan (n=21)**

Kepuasan Penanggung Biaya Perawatan	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Biaya Sendiri	7	33,33	2	9,52	-	-	-	-	9	42,86
Biaya Kantor	-	-	2	9,52	-	-	-	-	2	9,52
Askes	5	23,81	5	23,81	-	-	-	-	10	47,62
Jamkesmas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Jumlah	12	57,14	9	42,86	-	-	-	-	21	100

Sumber Data Primer 2010

Biaya perawatan responden VIP banyak menggunakan Askes yang mencapai 47,61%, biaya sendiri 42,86% dan biaya kantor mencapai 9,52%.

**Tabel 14.**  
**Distribusi frekuensi responden VIP berdasarkan pernah atau belum dirawat di RSUD Wates Kulon Progo (n=21)**

Kepuasan Pernah dirawat	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Pernah	7	33,33	7	33,33	-	-	-	-	14	66,67
Belum Pernah	5	23,81	2	9,52	-	-	-	-	7	33,33
Jumlah	12	57,14	9	42,86	-	-	-	-	21	100

Sumber Data Primer 2010

Responden VIP banyak yang sudah pernah dirawat di RSUD Wates Kulon Progo yaitu mencapai 66,67%, sedangkan yang belum pernah dirawat mencapai 33,33%.



### 3. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kelas III Terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD Wates Kulon Progo

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna kelas III dilakukan analisis gap, dengan menghitung selisih antara persepsi dan harapan ( $P-H=G$ ) setiap aspek-aspek kualitas pelayanan keperawatan, hasilnya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 15.**  
**Analisis gap (G) responden pengguna kelas III terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Wates Kulon Progo (n=21)**

No	Aspek dan Pernyataan	Persepsi	Harapan	P-H=G
<b>Penerimaan</b>				
1	Perawat ramah	3,28	3,61	-0,33
2	Perawat sopan	3,28	3,66	-0,38
3	Perawat tidak membedakan pasien dari golongan, pangkat, latar belakang, dll	3,33	3,66	-0,33
	<b>Jumlah</b>	<b>9,89</b>	<b>10,93</b>	<b>-1,04</b>
<b>Perhatian</b>				
4	Perawat memperhatikan pasien	3,19	3,66	-0,47
5	Perawat mengutamakan kepentingan pasien	3,23	3,61	-0,38
6	Perawat paham kebutuhan pasien	3,19	3,61	-0,42
7	Perawat segera menangani keluhan pasien	3,28	3,66	-0,38
8	Perawat mengerti kekhawatiran dan ketakutan pasien	3,04	3,66	-0,62
9	Perawat sabar	3,33	3,61	-0,28
	<b>Jumlah</b>	<b>19,26</b>	<b>21,81</b>	<b>-2,55</b>
<b>Komunikasi</b>				
10	Perawat memberi informasi jelas	3,14	3,76	-0,62
11	Perawat memberi tahu kapan dilakukan tindakan	3,09	3,61	-0,52
12	Perawat memberi dukungan	3,23	3,61	-0,38
	<b>Jumlah</b>	<b>9,46</b>	<b>10,98</b>	<b>-1,52</b>
<b>Kerjasama</b>				
13	Perawat melibatkan pasien dan keluarga dalam proses penyembuhan pasien	3,14	3,61	-0,47
	<b>Jumlah</b>	<b>3,14</b>	<b>3,61</b>	<b>-0,47</b>
<b>Tanggung Jawab</b>				
14	Perawat dapat dipercaya	3,19	3,61	-0,42
15	Perawat melakukan tindakan dengan cepat	3	3,71	-0,71
16	Pengetahuan dan keterampilan perawat cukup memadai	3,14	3,71	-0,57
17	Pasien merasa aman	3,28	3,66	-0,38
	<b>Jumlah</b>	<b>12,61</b>	<b>14,69</b>	<b>-2,08</b>
<b>Jumlah keseluruhan</b>		<b>54,36</b>	<b>62,02</b>	<b>-7,66</b>

Perbedaan antara persepsi dan harapan pada responden kelas III tidak terlalu signifikan, karena persepsi responden kelas III kategori puas dengan nilai mencapai 54,36 dan harapan responden kelas III kategori sangat tinggi dengan nilai 62,02.

Pada tabel 15 dapat dilihat nilai gap yang paling tinggi pada tiap-tiap aspek. Nilai gap paling tinggi tersebut merupakan prioritas untuk diperbaiki mutunya. Dari table tersebut terlihat bahwa pada aspek perhatian paling tinggi nilai negatifnya sebanyak -2,55. Ini menandakan responden kelas III merasa kurang puas dalam hal perhatian perawat kepada responden.

Dari item perhatian tersebut perawat kurang mengerti terhadap kekhawatiran dan ketakutan pasien dibuktikan dengan nilai gap -0,62. Berikutnya adalah aspek tanggung jawab dengan jumlah nilai gap -2,08. Nilai negatif yang tinggi ada pada item nomor 15. Menurut responden kelas III perawat kurang melakukan tindakan dengan cepat dengan nilai gap -0,71. Selanjutnya aspek komunikasi, menurut responden kelas III perawat kurang memberikan informasi yang jelas hal ini dibuktikan nilai gap yang paling tinggi dari item yang lain yaitu -0,62. Sedangkan pada aspek penerimaan dan kerjasama tidak ada nilai gap yang terlalu signifikan.

Namun secara keseluruhan, responden kelas III merasakan ketidakpuasan. Hasil tersebut dapat dilihat dari keseluruhan hasil gap responden kelas III yang negatif ( $G = -7,66$ ).



#### 4. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna VIP Terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD Wates Kulon Progo

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna VIP dilakukan analisis gap, dengan menghitung selisih antara persepsi dan harapan ( $P-H=G$ ), hasilnya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 16.**  
**Analisis gap (G) responden pengguna VIP terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Wates Kulon Progo (n=21)**

No	Aspek dan Pernyataan	Persepsi	Harapan	P-H=G
<b>Penerimaan</b>				
1	Perawat ramah	3,52	3,61	-0,09
2	Perawat sopan	3,57	3,66	-0,09
3	Perawat tidak membedakan pasien dari golongan, pangkat, latar belakang, dll	3,47	3,66	-0,19
<b>Jumlah</b>		<b>10,56</b>	<b>10,93</b>	<b>-0,37</b>
<b>Perhatian</b>				
4	Perawat memperhatikan pasien	3,38	3,57	-0,19
5	Perawat mengutamakan kepentingan pasien	3,28	3,57	-0,29
6	Perawat paham kebutuhan pasien	3,38	3,47	-0,09
7	Perawat segera menangani keluhan pasien	3,42	3,71	-0,29
8	Perawat mengerti kekhawatiran dan ketakutan pasien	3,33	3,66	-0,33
9	Perawat sabar	3,28	3,66	-0,38
<b>Jumlah</b>		<b>20,07</b>	<b>21,64</b>	<b>-1,57</b>
<b>Komunikasi</b>				
10	Perawat memberi informasi jelas	3,33	3,61	-0,28
11	Perawat memberi tahu kapan dilakukan tindakan	3,38	3,66	-0,23
12	Perawat memberi dukungan	3,38	3,61	-0,23
<b>Jumlah</b>		<b>10,09</b>	<b>10,88</b>	<b>-0,79</b>
<b>Kerjasama</b>				
13	Perawat melibatkan pasien dan keluarga dalam proses penyembuhan pasien	3,38	3,57	-0,19
<b>Jumlah</b>		<b>3,38</b>	<b>3,57</b>	<b>-0,19</b>
<b>Tanggung Jawab</b>				
14	Perawat dapat dipercaya	3,47	3,66	-0,14
15	Perawat melakukan tindakan dengan cepat	3,47	3,71	-0,24
16	Pengetahuan dan keterampilan perawat cukup memadai	3,33	3,71	-0,38
17	Pasien merasa aman	3,42	3,66	-0,24
<b>Jumlah</b>		<b>13,69</b>	<b>14,74</b>	<b>-1,05</b>
<b>Jumlah keseluruhan</b>		<b>57,79</b>	<b>61,76</b>	<b>-3,97</b>

Perbedaan antara persepsi dan harapan pada responden VIP tidak terlalu signifikan, karena persepsi responden VIP kategori sangat puas dengan nilai mencapai 57,79 dan harapan responden VIP kategori sangat tinggi dengan nilai 61,76.

Dari tabel tersebut terlihat bahwa pada aspek perhatian paling tinggi nilai negatifnya mencapai -1,57. Ini menandakan responden VIP merasa kurang puas dalam hal perhatian perawat kepada responden. Dari item perhatian tersebut menurut responden pengguna VIP perawat kurang sabar, dibuktikan dengan nilai gap -0,38. Berikutnya adalah aspek tanggung jawab dengan jumlah nilai gap -1,05. Nilai negatif yang tinggi ada pada item nomor 16. Menurut responden pengguna VIP, perawat memiliki pengetahuan dan keterampilan yang kurang memadai dengan nilai gap -0,38. Sedangkan pada aspek penerimaan, komunikasi dan kerjasama tidak ada nilai gap yang terlalu signifikan.

#### 5. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kelas III dan VIP Terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD Wates Kulon Progo

Tabel 17.

**Perbedaan tingkat kepuasan responden pengguna kelas III dan VIP terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Wates Kulon Progo (n=21)**

Rumus	Kelas III		VIP	
	Persepsi	Harapan	Persepsi	Harapan
Modus	<b>51,17</b>	59	<b>58,71</b>	59
Median	<b>52,25</b>	65,25	<b>59,56</b>	65,25
Mean	<b>53,33</b>	58,29	<b>57,05</b>	58,29

Pada tabel 17 tersebut di atas dapat diketahui bahwa harapan antara responden kelas III dan VIP memiliki hasil yang sama. Artinya antara responden kelas III dan VIP memiliki harapan yang sama dalam menerima pelayanan keperawatan. Dan persepsi responden pengguna kelas III dengan nilai antara 55-43 termasuk dalam kategori puas dan responden pengguna VIP dengan skor nilai 68-56 termasuk dalam kategori sangat puas. Pada nilai persepsi kelas III terlihat lebih rendah dibandingkan dengan nilai persepsi VIP. Ini membuktikan bahwa responden kelas III mempunyai tingkat kepuasan yang lebih rendah, dibandingkan dengan responden pengguna VIP

yang lebih tinggi tingkat kepuasannya. Dari perbedaan kategori tersebut dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan dalam pelayanan keperawatan.

## **B. Pembahasan**

### **1. Tingkat Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil analisis gap tingkat kepuasan di atas dapat dilihat bahwa responden pengguna kelas III dan VIP belum puas terhadap pelayanan keperawatan pada seluruh item aspek-aspek kualitas pelayanan keperawatan, yang ditandai dengan adanya gap yang negatif ( $<0$ ) antara persepsi dan harapan responden terhadap pelayanan keperawatan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Qulsum (2003), yang berjudul “Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Karanganyar Semarang”, bahwa semua aspek harapan lebih baik dari pada aspek persepsi.

Begitu juga dengan penelitian Tura (2005), yang berjudul “Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dalam Pengobatan Umum Puskesmas Dengan Kunjungan Tinggi Dan Kunjungan Rendah di Kota Jambi”, bahwa semua angka pada aspek pelayanan yang diharapkan lebih tinggi dari pada kualitas pelayanan yang dialami pasien. Dengan kata lain persepsi pelayanan keperawatan yang diterima responden saat ini lebih rendah dari pada harapan responden.

Beberapa hal yang mungkin menjadi penyebab ketidakseimbangan tersebut dapat berasal dari aspek harapan maupun persepsi. Menurut Tjiptono (1996), harapan konsumen memiliki peran besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kepuasan maupun kualitas. Harapan ini dapat dibentuk berdasarkan beberapa faktor, yaitu: a) Pengalaman masa lampau, b) Opini teman, c) Informasi dan janji perusahaan yang bersangkutan ataupun pesaing.

### **2. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kelas III dan VIP**

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan rumus modus, median dan mean, dapat diketahui bahwa kategori dari dua kelompok tersebut masih memuaskan yaitu responden kelas III kategori puas dengan kriteria nilai antara 55-43, dan responden VIP kategori sangat puas dengan kriteria nilai antara 68-56. Akan tetapi dilihat dari hasil tersebut, menunjukkan bahwa

ada perbedaan persepsi antara responden kelas III dan VIP dalam menerima pelayanan keperawatan di RSUD Wates Kulon Progo. Hasil tersebut berbeda dengan penelitian Kartiko (2000) bahwa pengguna Askes mempunyai tingkat kepuasan yang lebih rendah daripada pengguna kartu sehat. Perbedaan tersebut dikarenakan tingginya harapan pengguna Askes karena tingkat pendidikan yang lebih tinggi dan status pegawai negeri. Sedangkan menurut Notosutardjo (1999), tingkat kepuasan tidak berhubungan dengan pendidikan dan karakteristik pasien.

Selain itu hasil penelitian ini, responden pengguna VIP adalah pegawai negeri dan pensiunan sedangkan responden pengguna kelas III sebagian besar petani. Hasil ini ternyata berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Regowo (1998) dimana pegawai negeri mempunyai tuntutan yang lebih tinggi dari pada petani, artinya tingkat kepuasan pegawai negeri lebih rendah dibandingkan dengan petani.

#### **KETERBATASAN PENELITIAN**

1. Penelitian tidak dilakukan pada bangsal Cempaka atau rawat inap khusus anak-anak di kelas III, karena anak-anak tidak masuk dalam kriteria *inklusi*, sehingga data yang dikumpulkan kurang dapat mewakili keadaan keseluruhan bangsal rawat inap.
2. Pada bangsal Kenanga tenaga kesehatannya lebih dominan bidan (11 orang) sehingga penilaian pasien pada bangsal Kenanga cenderung pada penilaian pelayanan kebidanan, bukan penilaian pelayanan keperawatan karena jumlah perawat hanya 2 orang.
3. Peneliti tidak melihat secara langsung sehingga hanya menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Kemungkinan responden akan memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan sebenarnya.
4. Kuesioner dalam penelitian ini masih terdapat pendapat dari keluarga pasien sehingga menyebabkan ada perbedaan dalam mempresepsikan kepuasan.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **A. Kesimpulan**

1. Gambaran umum responden pengguna kelas III dan VIP berkisar pada usia >40 tahun. Jenis kelamin terbanyak pada responden kelas III adalah

perempuan, sedangkan VIP jenis kelamin terbanyak laki-laki. Perbedaan karakteristik terletak pada pendidikan, untuk responden pengguna VIP paling banyak perguruan tinggi dan responden pengguna kelas III paling banyak SMA, pekerjaan pengguna VIP terbanyak adalah pegawai negeri dan pengguna kelas III adalah petani. Penanggung biaya perawatan kelas III adalah Jamkesmas dan VIP adalah biaya sendiri dan Askes.

2. Berdasarkan hasil analisis gap secara keseluruhan diperoleh nilai negatif ( $<0$ ), maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien pengguna kelas III dan VIP terhadap pelayanan keperawatan menunjukkan hasil yang tidak puas.
3. Hasil modus, median dan mean diketahui bahwa kategori dari dua kelompok tersebut masih memuaskan yaitu responden kelas III kategori puas dengan kriteria nilai antara 55-43, dan responden VIP kategori sangat puas dengan kriteria nilai antara 68-56. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan antara responden kelas III dan VIP dalam menerima pelayanan keperawatan di RSUD Wates Kulon Progo.

## B. Saran

1. Bagi perawat di RSUD Wates Kulon Progo  
Diharapkan bagi perawat di RSUD Wates Kulon Progo untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien, serta dapat menerapkan prinsip-prinsip perawat profesional.
2. Bagi RSUD Wates Kulon Progo  
Bagi Kepala Bidang Keperawatan diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam menentukan kebijakan operasional sehingga dapat menciptakan pelayanan keperawatan yang lebih baik. Hal tersebut dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Wates Kulon Progo agar selalu memberikan kepuasan pada pasien.
3. Bagi peneliti selanjutnya  
Diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih komprehensif untuk dapat memperoleh data yang lebih baik tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Dan diharapkan penelitian selanjutnya dapat membahas faktor-faktor yang menyebabkan kesenjangan antara tingkat kepuasan pasien dengan proses pelayanan keperawatan.

## DAFTAR PUSTAKA

Hasil diskusi dengan Hermawan (Consultan Public Service Pusat Study Demokrasi dan HAM) pada tanggal 12 Desember 2009.

Kartiko, P., I. 2000. *Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Sehat dan Askes terhadap Pelayanan Rawat Inap di RSUD Sleman*. Tesis tidak dipublikasikan, UGM Yogyakarta.

Notosutardjo, 1999. *Hubungan Antara Karakteristik Pasien Dengan Kualitas Pelayanan Kepuasan dan Kepatuhan Pasien di Klinik Penyakit Dalam Instalasi Rawat Jalan RS Islam Jakarta Timur*. Tesis tidak dipublikasikan, UGM Yogyakarta.

Qulsum, U. 2003. *Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karanganyar Kota Semarang*. Tesis tidak dipublikasikan, UGM Yogyakarta.

Regowo, 1998. *Persepsi Masyarakat Kelas Ekonomi Menengah Di Parakan Terhadap Mutu Pelayanan RSK Ngesti Waluyo Parakan*, Tesis tidak dipublikasikan, UGM Yogyakarta

Tjiptono, F. 1996. *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, F. & Chandra, G. 2005. *Service Quality & Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.

Tura, Y., F. 2005, *Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Balai Pengobatan Umum Puskesmas Dengan Kunjungan Tinggi Dan Kunjungan Rendah Di Kota Jambi*, Tesis tidak dipublikasikan, UGM Yogyakarta.

### Sumber Internet:

Marantika, A. 2008. *Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta*, dalam <http://skripsistikes.wordpress.com>, diakses tanggal 12 Mei 2009.

*Menkes Targetkan Anggaran Kesehatan 5% Dari APBN Pada 2014*, dalam <http://www.kontan.co.id>, diakses tanggal 26 Februari).

Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, 2009. *Sejarah RSUD Wates* dalam <http://rsud.kulonprogokab.go.id>, diakses tanggal 9 Januari 2010.

Purwanto, 2007. *Kualitas Pelayanan Keperawatan* dalam <http://klinis.wordpress.com>, diakses tanggal 12 Mei 2009.