

SKRIPSI 



**ANALISIS *GAP* (KESENJANGAN) KUALITAS PELAYANAN DI
INSTALASI RAWAT JALAN RSPAD GATOT SOEBROTO JAKARTA
TAHUN 2018**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan
Masyarakat**

**OLEH
SRI ANTI OKTAVIANI SAPUTRI
NIM 1505019011**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA
2018**

SKRIPSI



**ANALISIS GAP (KESENJANGAN) KUALITAS PELAYANAN DI
INSTALASI RAWAT JALAN RSPAD GATOT SOEBROTO JAKARTA
TAHUN 2018**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan
Masyarakat**



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Sri Anti Oktavianti Saputri
NIM : 1505019011
Judul Skripsi : Analisis Gap (Kesenjangan) Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta Tahun 2018

Skripsi dari mahasiswi tersebut diatas telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 24 Mei 2018

TIM PENGUJI

Pembimbing I : Dr. Emma Rachmawati, Dra., M.Kes.
Penguji I : Martaferry, Drs., MM., M.Epid.
Penguji II : Nur Asiah, SKM., M.Kes.



Handwritten signatures of the examiners and supervisor, including the name Rachmawati.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT

Skripsi, Mei 2018

Sri Anti Oktavianti Saputri

**Analisis *Gap* (Kesenjangan) Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD
Gatot Soebroto Jakarta Tahun 2018**

xvi + 95 Halaman + 13 Tabel + 4 Lampiran

ABSTRAK

Kesenjangan kualitas pelayanan dapat berpengaruh kepada kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dan juga berpotensi mempengaruhi jumlah kunjungan pasien di masa yang akan datang jika tidak diatasi dengan serius. Untuk itu peneliti melakukan penelitian tentang analisis *gap* (kesenjangan) kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta Tahun 2018.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hasil analisis *gap* (kesenjangan) kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder serta teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi dua kesenjangan pada Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta yaitu kesenjangan antara spesifikasi layanan dengan penyampaiannya (*gap* 3) dan kesenjangan antara layanan yang dipersiapkan dan layanan yang diharapkan pelanggan (*gap* 5). Saran yang diberikan peneliti adalah membuat jadwal dokter pengganti, penambahan SDM, merubah jadwal praktek dokter dan beralih ke rekam medik elektronik.

Daftar Bacaan : 31 (2002-2017)

Kata Kunci : Analisis *Gap*, Kualitas Pelayanan, Rawat Jalan

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN COVER.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
1. Bagi Peneliti	5
2. Bagi RSPAD Gatot Soebroto	5
3. Bagi FIKes UHAMKA	5
E. Ruang Lingkup	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Mutu.....	7
1. Definisi Mutu.....	7
2. Mutu Pelayanan Kesehatan	7
3. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	7
4. Perspektif Mutu Pelayanan Kesehatan Menurut Perspektif dan Pengguna Jasa Pelayanan.....	8
B. <i>Service Quality</i>	8
1. Definisi dan Dimensi <i>Service Quality</i>	8
2. Instrumen <i>Service Quality</i>	11
C. Program Jaminan Mutu.....	15

1. Definisi Program Jaminan Mutu (PJM)	15
2. Tujuan Program Jaminan Mutu	15
3. Tahapan Pengembangan Program Jaminan Mutu	16
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Program Jaminan Mutu	17
D. Teknik Penentuan Prioritas Masalah	19
E. Persepsi	20
F. Kepuasan	21
1. Definisi Kepuasan	21
2. Rumus Kepuasan	21
G. Pelayanan Rawat Jalan	22
1. Definisi Rawat Jalan	22
2. Menjaga Mutu Rawat Jalan	22
3. Standar Pelayanan Minimal	24
H. Rumah Sakit	25
1. Definisi Rumah Sakit	25
2. Tujuan Rumah Sakit	25
3. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	25
4. Jenis Rumah Sakit	26
5. Klasifikasi Rumah Sakit	26
BAB III KERANGKA TEORI, KERANGKA PIKIR DAN DEFINISI ISTILAH	
A. Kerangka Teori	28
B. Kerangka Pikir	28
C. Definisi Istilah	30
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	34
B. Lokasi dan Waktu	34
C. Informan Penelitian	34
D. Metode Pengumpulan Data	34
E. Instrumen Penelitian	35
F. Validasi Data	35
G. Pengolahan Data	35
H. Analisis Data	36
BAB V HASIL PENELITIAN	38

A. Gambaran Umum RSPAD Gatot Soebroto	38
B. Visi dan Misi Rumah Sakit	38
a. Visi RSPAD Gatot Soebroto	39
b. Misi RSPAD Gatot Soebroto	39
C. Motto RSPAD Gatot Soebroto.....	39
D. Struktur Organisasi Gatot Soebroto	39
E. Kegiatan Pelayanan RSPAD Gatot Soebroto	40
F. Pelayanan Unggulan RSPAD Gatot Soebroto	41
G. Pelayanan Penunjang Diagnostik	41
H. Kinerja Rumah Sakit	42
I. Hasil Penelitian	43
1. Gambaran Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan	43
a. Waktu Tunggu Pelayanan	43
b. Keterampilan Petugas.....	43
c. Sikap Petugas.....	44
d. Fasilitas Fisik	44
2. Gambaran Persepsi Manajemen Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan...	45
a. Waktu Tunggu Pelayanan	45
b. Keterampilan Petugas.....	45
c. Sikap Petugas.....	46
d. Fasilitas Fisik	46
3. Gambaran Spesifikasi Layanan Instalasi Rawat Jalan	47
a. Indikator Waktu Tunggu Pelayanan	47
b. Jam Buka Pelayanan	48
c. Alur Pendaftaran Rawat Jalan	48
d. Pelatihan Petugas	49
e. Standar Komunikasi Petugas dengan Pasien dan Keluarga Pasien	50
f. Standar Sikap Petugas	50
g. Standar Keselamatan Pasien	51
h. Fasilitas Fisik	53
4. Gambaran Penyampaian Layanan di Instalasi Rawat Jalan	53
a. Waktu Tunggu Pelayanan	54
b. Jam Pelayanan	55

c. Keterampilan petugas.....	55
d. Standar Sikap Petugas	56
e. Fasilitas Fisik	57
5. Gambaran Komunikasi Eksternal di Instalasi Rawat Jalan	58
6. Gambaran Layanan yang dipersiapkan	59
a. Waktu Tunggu Pelayanan	59
b. Keterampilan Petugas.....	60
c. Sikap Petugas.....	60
d. Fasilitas Fisik	61
7. Analisis Gap 1	63
8. Analisis Gap 2	65
9. Analisis Gap 3	69
10. Analisis Gap 4	74
11. Analisis Gap 5	76
12. Prioritas Masalah	80
BAB VI PEMBAHASAN	82
A. Harapan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan	82
B. Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Pelanggan.....	83
C. Spesifikasi Layanan Instalasi Rawat Jalan	83
D. Penyampaian Layanan di Instalasi Rawat Jalan.....	87
E. Komunikasi Eksternal.....	91
F. Layanan yang dipersiapkan.....	91
G. Analisis Gap 1	93
H. Analisis Gap 2	94
I. Analisis Gap 3	94
J. Analisis Gap 4	96
K. Analisis Gap 5	96
L. Prioritas Masalah.....	97
BAB VII KESIMPULAN	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring perkembangan jaman permasalahan kesehatan menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat. Tuntutan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu semakin berkembang sejalan dengan meningkatnya kualitas hidup masyarakat (Andriani, 2017). Hal ini menjadi tantangan bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanannya guna menambah dan mempertahankan pasar. Kualitas merupakan suatu yang sangat esensial yang dibutuhkan oleh provider maupun pengguna layanan kesehatan dalam proses membentuk dasar yang kuat bagi suatu institusi kesehatan (S.L.Goel, 2002).

Rumah sakit merupakan industri yang padat modal dan padat karya. Hal ini dikarenakan rumah sakit memiliki Sumber Daya Manusia dari berbagai multidisiplin ilmu dan membutuhkan dana yang besar untuk operasional. Rumah sakit pada awalnya bersifat sosial tapi seiring adanya tuntutan pasar dan lingkungan global fungsi rumah sakit mulai beralih menjadi organisasi yang berorientasi pada profit. Hal ini yang menuntut rumah sakit untuk menghasilkan produk jasa dan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai harapan pelanggan (Harjanti, 2012).

Sebagai institusi yang bergerak dibidang kesehatan, rumah sakit mempunyai peran penting dalam upaya peningkatan kualitas kehidupan bermasyarakat (Hendroyogi dan Harsono, 2016). Kemajuan teknologi bidang kedokteran yang begitu pesat serta adanya deregulasi bidang perumahsakitian terutama dalam rangka menghadapi era globalisasi memaksa rumah sakit untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang paripurna kepada masyarakat (Arifin, 2011). Dalam upaya meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu diperlukan adanya standar pelayanan yang menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayan.

Salah satu pelayanan yang tersedia di rumah sakit adalah rawat jalan. Pelayanan rawat jalan memiliki peran penting dalam memberikan kesan pertama bagi pasien mengingat layanan ini merupakan pintu utama dari pemanfaatan pelayanan kesehatan lain yang ada di rumah sakit, baik rawat inap maupun penunjang medis (Harjanti, 2012). Oleh karena itu manajemen harus dapat

memastikan pelayanan rawat jalan yang diberikan telah memenuhi karakteristik pelayanan seperti memberikan pelayanan secara profesional dan paripurna, memiliki sumber daya manusia yang berkompeten, merancang alur pelayanan dengan baik serta memberikan kemudahan informasi bagi pasien (Riyadi, 1997 dalam Maslina, 2009). Rawat jalan yang ideal adalah yang mampu memberikan pelayanan bermutu dengan menciptakan rasa aman dan dapat memenuhi kebutuhan para pelanggannya (Harjanti, 2012). Karena itulah rumah sakit harus selalu menjamin mutu pelayanan rawat jalan agar terciptanya rawat jalan yang ideal.

Mutu merupakan deskripsi dan karakteristik global dari produk atau layanan yang membuktikan keahliannya dalam memenuhi kebutuhan konsumen baik berupa kebutuhan yang diungkapkan maupun yang tersembunyi. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai tingkat kesempurnaan kinerja di bidang jasa kesehatan yang bermanfaat dalam mengukur perbaikan kualitas untuk mencukupi kebutuhan dan harapan klien. Tercapainya mutu pelayanan yang optimal ditandai dengan terpenuhinya kebutuhan dan harapan klien (Supriyanto dan Wulandari, 2011).

Menurut Azwar dalam Helni (2015), mutu pelayanan kesehatan adalah sesuatu yang merujuk kepada pelayanan kesehatan yang ideal, di satu sisi dapat memberikan kepuasan kepada klien setaraf dengan kepuasan rata-rata, dan di sisi lain melalui aturan pengelolaan yang sesuai dengan kaidah dan standar profesi yang telah ditentukan. Kepuasan adalah penilaian purnabeli dimana persepsi terhadap kinerja alternatif pelayanan yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan, jika persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan.

Untuk menghindari ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan, manajemen perlu mengambil langkah antisipasi salah satunya dengan menilai mutu pelayanannya untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Donabedian dalam Arifin 2011, ada tiga strategi dalam menilai mutu pelayanan yaitu : Unsur struktur atau masukan yang terdiri dari fasilitas, sarana prasarana, organisasi dan manajemen, dana, tenaga dan sumber daya lain. Unsur proses yaitu segala aktivitas yang dilakukan secara

profesional oleh petugas medis dan non medis dan hubungannya dengan klien dalam proses pelayanan kesehatan. Sedangkan unsur keluaran adalah aktivitas dan pelayanan dokter, perawat dan petugas non medis lain yang diterima oleh klien dan dapat memperbaiki kesehatan serta memenuhi kebutuhan yang diinginkan klien. Sedangkan menurut Kotler (2009) ada lima dimensi mutu pelayanan yang penting diperhatikan yaitu : *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati) dan *Tangibles* (Bukti Langsung).

RSPAD Gatot Soebroto merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang telah terakreditasi JCI, hal ini merupakan salah satu bentuk realisasi dari visi rumah sakit yaitu menjadi rumah sakit kepresidenan berstandar internasional, rujukan tertinggi dan rumah sakit pendidikan utama serta kebanggaan prajurit, ASN, keluarga dan masyarakat. Dengan adanya akreditasi ini yang dilakukan secara berkala diharapkan RSPAD memiliki mutu pelayanan yang jauh lebih baik jika dibandingkan dengan rumah sakit pemerintah lainnya bahkan dapat bersaing dengan rumah sakit swasta yang ada disekitarnya.

Dari segi fasilitas, khususnya Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto memiliki 12 poliklinik spesialis dan subspecialis dengan 5 ruang tindakan. Survey kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur kualitas pelayanan suatu institusi pelayanan kesehatan, maka dari itu kepuasan pasien menjadi hal yang perlu diperhatikan karena akan sangat berpengaruh dengan jumlah kunjungan pasien dimasa yang akan datang (Januarsar, 2012).

Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien periode Desember 2017, presentase kepuasan pasien sebesar 88,4% masih berada dibawah standar kepuasan pelanggan yang ditetapkan dalam Kepmenkes Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu sebesar $\geq 90\%$. Dari hasil survey tersebut dapat dilihat bahwa masih ada gap (kesenjangan) kualitas pelayanan yang berpengaruh kepada kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Kesenjangan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ini juga berpotensi mempengaruhi jumlah kunjungan pasien di masa yang akan datang jika tidak diatasi dengan serius. Maka dari itu, untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan mutu pelayanan serta upaya untuk memperkecil

kesenjangan, perlu dilakukan analisa terhadap kesenjangan yang terjadi serta mencari penyebab dari setiap kesenjangan tersebut. Berdasarkan penjelasan diatas, penulis akan melakukan analisis *gap* (kesenjangan) kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta tahun 2018.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa kesenjangan kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan pasien dan dapat berdampak pada jumlah kunjungan pasien dimasa yang akan datang, untuk itu perlu dilakukan analisa terhadap kesenjangan yang ada serta mencari penyebab dari setiap kesenjangan yang terjadi. Hal ini untuk mempermudah dalam melakukan intervensi sehingga manajemen dapat menerapkan upaya perbaikan dengan efektif. Oleh karena itu penulis akan melakukan Analisis *Gap* (kesenjangan) Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta guna melihat penyebab dari kesenjangan ada.

1. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Diperolehnya hasil analisis *gap* (kesenjangan) kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta.

b. Tujuan Khusus

1. Diketuinya gambaran tentang harapan pelanggan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta
2. Diketuinya gambaran tentang persepsi manajemen mengenai harapan pelanggan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta
3. Diketuinya gambaran tentang spesifikasi layanan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta
4. Diketuinya gambaran tentang penyampaian jasa di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta
5. Diketuinya gambaran tentang komunikasi eksternal di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta

6. Diketuainya gambaran tentang layanan yang dipersiapkan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta
7. Diketuainya hasil analisis *gap* (kesenjangan) 1 yaitu kesenjangan antara harapan pasien dengan persepsi manajemen di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta.
8. Diketuainya hasil analisis *gap* (kesenjangan) 2 yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen dengan spesifikasi layanan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta.
9. Diketuainya hasil analisis *gap* (kesenjangan) 3 yaitu kesenjangan antara spesifikasi layanan dengan penyampaianya di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta.
10. Diketuainya hasil analisis *gap* (kesenjangan) 4 yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta.
11. Diketuainya hasil analisis *gap* (kesenjangan) 5 yaitu kesenjangan antara jasa yang dipersiapkan dengan jasa yang diharapkan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Sebagai saranan untuk menambah wawasan dan tambahan pengetahuan mengenai analisis kesenjangan kualitas pelayanan.

b. Bagi RSPAD Gatot Soebroto

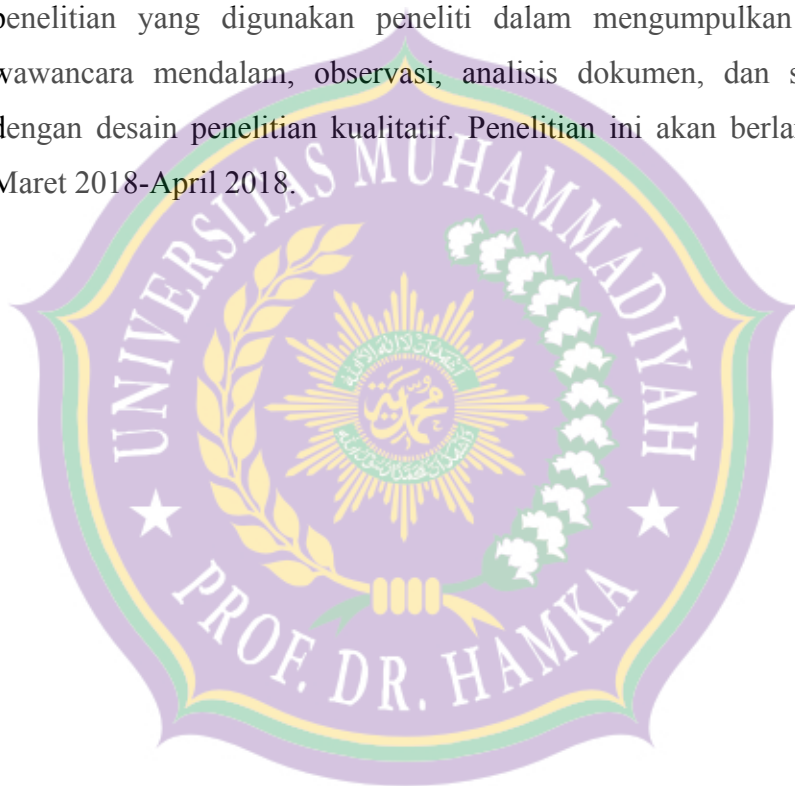
Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pihak manajemen RSPAD Gatot Soebroto Khususnya Instalasi Rawat Jalan sehingga terjadi perbaikan yang berkesinambungan dalam rangka peningkatan kinerja, baik individu maupun organisasi.

c. Bagi FIKes UHAMKA

Diharapkan dapat diterima sebagai salah satu sumber ilmu pengetahuan yang dapat digunakan sebagai rujukan dalam berbagai keperluan ilmiah.

3. Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta yang berlokasi di Jalan Abdul Rahman Saleh No 24, Jakarta Pusat dan bertujuan untuk mengetahui kesenjangan kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta. Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data adalah wawancara mendalam, observasi, analisis dokumen, dan studi literatur dengan desain penelitian kualitatif. Penelitian ini akan berlangsung bulan Maret 2018-April 2018.



DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W. (2009). *Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Al-Assaf, A. (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan: Perspektif Internasional*. Jakarta: EGC.
- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance* , 46.
- Arifin, A., Darmawansyah, & Ilma S, A. T. (2011). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek Input Rumah Sakit di Instalasi Rawat Inap RSU. Haji Makassar. *Jurnal MKMI, Vol 7 No 1* , 141-149.
- Attas, A. W. (2014). Rencana Aksi Pelayanan Berkesinambungan Rawat Jalan dalam Rangka Meningkatkan Citra RSUP Fatmawati. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan* , 1-10.
- Anastasia. (2005). *Persepsi Manajemen Badan Usaha Milik Negara/Daerah dan Badan Usaha Milik Swasta di Jawa Timur Terhadap Manajemen Audit Sebagai Strategi untuk Mencegah dan Mendeteksi Kecurangan pada Fungsi Pembelian*. Surabaya: FE UNAIR.
- Astuti, S. I., Arso, S. P., & Wigati, P. A. (2015). Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* , 103-111.
- Diniyah, K. (2017). Pengaruh Pelatihan SBAR Role-Play terhadap Skill Komunikasi Handover Mahasiswa Kebidanan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* , 35-44.

- Fakhriani, R., & Rimiyati, H. (2016). Analisis Persepsi Kepuasan Pelanggan dalam Upaya Pengembangan Mutu Pelayanan Rawat Inap. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* , 1-15.
- Farhatani, W. H., & Wulandari, R. W. (2014). Faktor Determinan Lamanya Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan RSUD DR. Moh. Soewandhie Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indoensia Volume 2 Nomor 4* , 243-254.
- Febrianto, M. R., & Widiana, H. S. (2013). Efek Pelayanan Senyum, Salam, Sapa Petugas Kasir Terhadap Kepuasan Konsumen Supermarket. *Jurnal Psikologi Undip Vol. 12, No 1* , 20-31.
- Goel, S., Kumar, P., & C.P, T. (2002). *Management of hospital, Hospital administration in the 21st Century*. New Delhi: Deep & Deep Publication PVT. LTD.
- Harjanti, R. (2012). *Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di RS GRHA Permata Ibu Tahun 2012*. Depok: FKM UI.
- Herlambang, S., & Arita, M. (2012). *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kemenkes RI. (2011). *Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia Nomor 417/MENKES/PER/II/2011 tentang Komisi Akreditasi Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 2, Edisi Kedua* . Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Laelihah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional, Vol. 1 No 2* , 102-112.

- Lisna, M. (2012). *Gambaran Pengorganisasian Akreditasi JCI di Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta Tahun 2012*. Depok: FKM-UI.
- Muninjaya, A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan. edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Oktavia, A. (2009). Orientasi Pasar dan Kualitas Layanan Jasa Rumah Sakit Milik Pemerintah di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora, Volume 11, Nomor 1* , 1-10.
- Petzer, D., & De Meyer, C. (2012). Negative Emotions in Airline and Hospital Service Settings. *Journal of Services Marketing, Volume 26(7)* , 484-496.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Reksadiana, F. A., Markus, S. N., & Budi, S. C. (2014). Analisis Kualifikasi dan Pendidikan Staf Rekam Medik dalam Menghadapi Akreditasi Rumah Sakit dan Akreditasi JCI. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, ISSN:2337-585X, Vol 3, No.1* , 65-74.
- Sarino, A. (2010). Upaya Menciptakan Kepuasan Pelanggan dengan Pengelolaan Service Quality (SERVQUAL). *Manajerial Vol 9, No. 17* , 19-24.
- Schiffman, L. G., Kanuk, L. L., Kasip, Z., & Maharani, R. (2007). *Perilaku Konsumen, Edisi ke Tujuh*. Jakarta: PT Indeks.
- Sinto, L. (2010). *Analisis Kesenjangan Antara Persepsi Manajemen dan Ekspektasi Pasien Rawat Inap Eka Hospital Pekan Baru Tahun 2010* . Depok: Skripsi UI.
- Sumarni. (2017). Analisis Implementasi Pasien Safety Terkait Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia, Vol 5, No 2* , 91-99.

Supriyanto, & Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wardani, Z. W. (2015). *Analisa Kesenjangan Antara Harapan dan Persepsi Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2015*. Jakarta: FIKES-UHAMKA.

Widyaningrum, L. (2013). Pengaruh Pre Akreditasi JCI (Joint Commission International) Terhadap Kelengkapan Data Rekam Medis Resume Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 1-13.

