

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT TK. III DR. R. SOEHARSONO BANJARMASIN TAHUN 2020

Rabiatul Isnaniah^{1*}, Noorhidayah², Siska Dhewi³

¹Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, 16070274

Rabiatulisnaniah0707@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan hasil tanya jawab yang dilakukan dengan pasien rawat jalan Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono didapatkan bahwa ada 42% pasien yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin Tahun 2020. Metode penelitian *survey analitik* dengan pendekatan *cross-sectional*, instrument yang digunakan adalah kuesioner dengan uji chi square. Populasi adalah semua pasien BPJS rawat jalan pada tahun 2019 sebanyak 42.384 kunjungan. Sampel sebanyak 100 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien kategori puas sebanyak 79 orang (79,0%), prosedur pelayanan dengan kategori baik sebanyak 74 orang (74,0%), pelayanan SDM dengan kategori baik sebanyak 69 orang (69,0%), dan fasilitas dengan kategori baik sebanyak 79 orang (79,0%). Penelitian menunjukkan terdapat hubungan prosedur pelayanan (p -value= 0,001), pelayanan sumber daya manusia (p -value= 0,000), dan fasilitas (p -value= 0,000) dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Tk. III. Dr. R. Soeharsono. Disarankan pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono lebih meningkatkan ketepatan waktu (sesuai jadwal) dalam melayani pasien yang berobat rawat jalan, maka pasien akan merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan di instalasi rawat jalan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien; Prosedur Pelayanan; Pelayanan SDM; Fasilitas

ABSTRAK

Based on the results of the question and answer done with an outpatient kindergarten Tk. III Dr. R. Soeharsono general hospital obtained that there are 42% of patients who are less satisfied with the service provided by the Health officer. This research aims to determine the factors related to the satisfaction of the outpatient BPJS patients at Tk. III Dr. R. Soeharsono General Hospital Banjarmasin in 2020. The research method of analytic survey with cross-sectional approach, the instrument used is a questionnaire with Chi Square test. The population is all outpatient BPJS in the in 2019 as much as 42,384 visits. Sample as much as 100 people. Sampling using accidental sampling techniques. The results showed the patient satisfaction of satisfied category of 79 people (79.0%), service procedures with good category as many as 74 people (74.0%), HR Services with good category as many as 69 people (69.0%), and good category of facilities as many as 79 people (79.0%). While there is a relationship of service procedures (P -value = 0,001), human resources services (P -value = 0,000), and facilities (P -value = 0,000) with the satisfaction of BPJS patients outpatient in Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin General Hospital. We recommend that you care about Tk. III Dr. R. Soeharsono general hospital further increase the timeliness (on schedule) in serving patients with outpatient care, then patients will be satisfied with the service provided in outpatient installations.

Keywords : Patient satisfaction; service procedur; human resources service; facilities

karakteristik responden seperti : umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.

2. Analisis Univariat

a. Kepuasan Pasien

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin Tahun 2020

Kepuasan	F	%
Tidak Puas	21	21,0%
Puas	79	79,0%
Total	100	100,0%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel diatas diatas dapat dilihat distribusi frekuensi kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin, sebagian besar pada kategori puas sebanyak 79 responden (79,0%).

b. Prosedur Pelayanan

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Prosedur Pelayanan di Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin Tahun 2020

Prosedur Pelayanan	F	%
Tidak Baik	26	26,0%
Baik	74	74,0%
Total	100	100,0%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono

3. Analisis Bivariat

a. Hubungan Prosedur Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin

Tabel 5
Hubungan Prosedur Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin

Prosedur Pelayanan	Kepuasan				Jumlah	p-value	
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%			N
Tidak Baik	12	46,2%	14	53,8%	26	100,0%	0,001
Baik	9	12,2%	65	87,8%	74	100,0%	
Total	21	21,0%	79	79,0%	100	100,0%	

Sumber : Data primer yang diolah, 2020.

Banjarmasin, sebagian besar pada kategori baik sebanyak 74 responden (74,0%).

c. Pelayanan Sumber Daya Manusia

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Pelayanan SDM Di Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin Tahun 2020

Pelayanan SDM	F	%
Tidak Baik	31	31,0%
Baik	69	69,0%
Total	100	100,0%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pelayanan sumber daya manusia di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin, sebagian besar pada kategori baik sebanyak 69 responden (69,0%).

d. Fasilitas

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Fasilitas Di Pelayanan Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin Tahun 2020

Fasilitas	F	%
Tidak Baik	21	21,0%
Baik	79	79,0%
Total	100	100,0%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa fasilitas di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin, sebagian besar pada kategori baik sebanyak 79 responden (79,0%).

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui kategori tidak baik berjumlah 12 orang (56,2%) yang tidak puas dan 14 orang (53,8%) yang puas. Kategori baik berjumlah 9 orang (12,2%) yang tidak puas dan 65 orang (87,8%) yang puas.

Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi square* diperoleh hasil

b. Hubungan Pelayanan Sumber Daya Manusia Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin

Tabel 6

Hubungan Pelayanan Sumber Daya Manusia Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin

Pelayanan SDM	Kepuasan				Jumlah		p-value
	Tidak Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Tidak Baik	14	45,2%	17	54,8%	31	100,0%	0,000
Baik	7	10,1%	62	89,9%	69	100,0%	
Total	21	21,0%	79	79,0%	100	100,0%	

Sumber : Data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui kategori tidak baik berjumlah 14 orang (45,2%) yang tidak puas dan 17 orang (54,8%) yang puas. Kategori baik berjumlah 7 orang (10,1%) yang tidak puas dan 62 orang (89,9%) yang puas.

Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi square* diperoleh hasil

c. Hubungan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin

Tabel 7

Hubungan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin

Fasilitas	Kepuasan				Jumlah		p-value
	Tidak Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Tidak Baik	11	52,4%	10	47,6%	21	100,0%	0,000
Baik	10	12,7%	69	87,3%	79	100,0%	
Total	21	21,0%	79	79,0%	100	100,0%	

Sumber : Data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui kategori tidak baik berjumlah 11 orang (52,4%) yang tidak puas dan 10 orang (47,6%) yang puas. Kategori baik berjumlah 10 orang (12,7%) yang tidak puas dan 69 orang (87,3%) yang puas.

Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi square* diperoleh hasil

nilai *p-value* = 0,001 ($p < 0,05$). Sehingga hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin tahun 2020.

nilai *p-value* = 0,000 ($p < 0,05$). Sehingga hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan sumber daya manusia dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin tahun 2020.

nilai *p-value* = 0,000 ($p < 0,05$). Sehingga hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara fasilitas dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin tahun 2020.

PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 5 hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin tahun 2020 menunjukkan bahwa jumlah distribusi didapatkan kategori tidak puas sebanyak 21 responden (21,0%) dan puas sebanyak 79 responden (79,0%).

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Puas adalah tingkat perasaan seseorang atau masyarakat setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya (Pohan, 2007).

Kepuasan adalah keluaran atau outcome layanan kesehatan. Dengan seperti itu kepuasan pasien bias diartikan sebagai satu tujuan dari peningkatan mutu kualitas layanan kesehatan. Kepuasan pasien didefinisikan juga suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didaparkannya sesudah pasien membandingkan dengan apa yang menjadi harapannya (Pohan, 2013).

Dalam hal ini sejalan dengan penelitian Rafika Fianita (2016) hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan sebanyak 16 orang (16,7%) dan responden yang menyatakan puas sebanyak 80 orang (83,3%).

Prosedur Pelayanan

Berdasarkan tabel 6 hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin tahun 2020 menunjukkan bahwa prosedur pelayanan sebagian responden merasa prosedur pelayanan dengan kategori tidak baik sebanyak 26 responden (26,0%) dan kategori baik sebanyak 74 responden (74,0%).

Dalam hal ini sejalan dengan penelitian Rafika Fianita (2016) hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan tidak baik dengan prosedur pelayanan sebanyak 12 orang (12,5%) dan responden yang menyatakan baik sebanyak 84 orang (87,5%).

Pelayanan Sumber Daya Manusia

Berdasarkan tabel 7 hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin tahun 2020 menunjukkan bahwa pelayanan sumber daya manusia dengan kategori tidak baik sebanyak 31 responden (31,0%) dan kategori baik sebanyak 69 responden (69,0%).

Pelayanan petugas berhubungan dengan tugas para tenaga kesehatan di rumah sakit untuk menyelenggarakan kegiatan-kegiatan kesehatan sesuai dengan bidang keahlian dan atau kewenangan tenaga kesehatan yang bersangkutan mematuhi standar profesi dan menghormati hak pasien. Selain itu

pelayanan petugas juga berkaitan dengan hubungan antarmanusia, yaitu antara pemberi layanan dengan pasien secara langsung.

Dalam hal ini sejalan dengan penelitian Rafika Fianita (2016) hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan tidak baik dengan pelayanan sumber daya manusia sebanyak 13 orang (13,5%) dan responden yang menyatakan baik sebanyak 83 orang (86,5%).

Fasilitas

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin tahun 2020 menunjukkan bahwa fasilitas dengan kategori tidak baik sebanyak 21 responden (21,0%) dan kategori baik sebanyak 79 responden (79,0%).

Fasilitas yang baik di instalasi rawat jalan rumah sakit akan menimbulkan kepuasan, kepercayaan, dan harapan pada pasien, kemudian menentukan sikap dan perilaku selanjutnya terhadap pelayanan rumah sakit. Dalam hal ini sejalan dengan penelitian Rafika Fianita bahwa responden yang menyatakan tidak baik dengan fasilitas sebanyak 14 orang (14,6%) dan responden yang menyatakan baik sebanyak 82 orang (85,4%).

Hubungan Prosedur Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin

Berdasarkan proporsi dengan kategori tidak baik dengan kepuasan pasien (53,8%) lebih besar daripada yang tidak puas (46,2%) dan proporsi dengan kategori baik dengan kepuasan pasien (87,8%) lebih besar daripada yang tidak puas (12,2%).

Berdasarkan hasil tabulasi silang antara prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin menunjukkan bahwa dari 100 responden terdapat 12 responden (46,2%) dalam kategori tidak baik yang tidak puas dan 65 responden (87,8%) dalam kategori baik yang puas dengan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin.

Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi square* diperoleh hasil nilai *p-value* = 0,001 ($p < 0,05$). Sehingga hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin tahun 2020.

Dalam hal ini sejalan dengan penelitian Zuhdi Firdaus (2013) dikemukakan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai $p = 0,006 >$ dengan $\alpha = 0,05$. Maka hipotesis penelitian H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada hubungan yang signifikan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Surakarta.

Dalam hal ini sejalan dengan penelitian Rafika Fianita (2016) dikemukakan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai $p = 0,004 >$ dengan $\alpha = 0,05$. Maka hipotesis penelitian H_0

ditolak dan H_a diterima yang artinya ada hubungan yang signifikan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. III Bhakti Wira Tamtama Semarang.

Hubungan Pelayanan Sumber Daya Manusia dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin

Berdasarkan proporsi dengan kategori tidak baik dengan kepuasan pasien (54,8%) lebih besar daripada yang tidak puas (45,2%) dan proporsi dengan kategori baik dengan kepuasan pasien (89,9%) lebih besar daripada yang tidak puas (10,1%).

Berdasarkan hasil tabulasi silang antara pelayanan sumber daya manusia dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin menunjukkan bahwa dari 100 responden terdapat 14 responden (45,2%) dalam kategori tidak baik yang tidak puas dan 62 responden (89,9%) dalam kategori baik yang puas dengan pelayanan SDM di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin.

Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi square* diperoleh hasil nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,05$). Sehingga hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara pelayanan sumber daya manusia dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin tahun 2020.

Dalam hal ini sejalan dengan penelitian Zuhdi Firdaus (2013) dikemukakan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai $p = 0,003 >$ dengan $\alpha = 0,05$. Maka hipotesis penelitian H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada hubungan yang signifikan antara pelayanan sumber daya manusia dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Surakarta.

Dalam hal ini sejalan dengan penelitian Rafika Fianita (2016) dikemukakan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai $p = 0,039 >$ dengan $\alpha = 0,05$. Maka hipotesis penelitian H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada hubungan yang signifikan antara pelayanan sumber daya manusia dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. III Bhakti Wira Tamtama Semarang.

Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin

Berdasarkan proporsi dengan kategori tidak baik yang tidak puas (52,4%) lebih besar daripada kepuasan pasien (47,6%) dan proporsi dengan kategori baik dengan kepuasan pasien (87,3%) lebih besar daripada yang tidak puas (12,7%).

Berdasarkan hasil tabulasi silang antara fasilitas dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin

menunjukkan bahwa dari 100 responden terdapat 11 responden (52,4%) dalam kategori tidak baik yang tidak puas dan 69 responden (87,3%) dalam kategori baik yang puas dengan fasilitas di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin.

Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi square* diperoleh hasil nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,05$). Sehingga hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara fasilitas dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin tahun 2020.

Dalam hal ini sejalan dengan penelitian Zuhdi Firdaus (2013) dikemukakan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai $p = 0,003 >$ dengan $\alpha = 0,05$. Maka hipotesis penelitian H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada hubungan yang signifikan antara fasilitas dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Surakarta.

Dalam hal ini sejalan dengan penelitian Rafika Fianita (2016) dikemukakan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai $p = 0,011 >$ dengan $\alpha = 0,05$. Maka hipotesis penelitian H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada hubungan yang signifikan antara fasilitas dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. III Bhakti Wira Tamtama Semarang.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Gambaran kepuasan pasien BPJS rawat jalan sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan yaitu sebesar 62 responden (62,0%).
2. Gambaran prosedur pelayanan pasien BPJS rawat jalan sebagian responden yang merasa puas sebanyak 74 responden (74,0%).
3. Gambaran pelayanan sumber daya manusia pasien BPJS rawat jalan sebagian responden yang merasa puas sebanyak 69 responden (69,0%).
4. Gambaran fasilitas pasien BPJS rawat jalan sebagian responden yang merasa puas sebanyak 79 responden (79,0%).
5. Ada hubungan prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Tahun 2020 ($p\text{-value}=0,001$).
6. Ada hubungan pelayanan sumber daya manusia dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Tahun 2020 ($p\text{-value}=0,000$).
7. Ada hubungan fasilitas dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Tahun 2020 ($p\text{-value}=0,000$).

Saran

1. Bagi di pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono

Disarankan pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono lebih meningkatkan ketepatan waktu (sesuai jadwal) dalam melayani pasien yang berobat rawat jalan, maka pasien akan merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan di instalasi rawat jalan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat menggunakan penelitian ini sebagai perbandingan dan dapat dikembangkan lagi untuk penelitian berikutnya dengan variabel lain misalnya sarana fisik, jaminan, kepedulian, dan kehandalan.

DAFTAR PUSTAKA

Departemen Kesehatan RI. 2009. *Pedoman Pelaksanaan Program Rumah Sakit Sayang Ibu dan Bayi (RSSIB)*. Jakarta : Depkes RI.

Permenkes RI No. 4 Tahun 2018. *Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien*. Jakarta: Kementrian Kesehatan.

Pohan, I., 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Pohan, I., 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono. 2020. *Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS*. Banjarmasin.

Farianita, Rafika. 2016. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk. III Bhakti Wira Tamtama Semarang*. Skripsi. Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Semarang.

Firdaus, Zuhdi. 2013. *Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Surakarta*. Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Muhammadiyah, Surakarta.