

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD AMPANA KABUPATEN TOJO UNA-UNA

Siti Nurhaida<sup>1</sup>, Sudirman<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu

<sup>2</sup>Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Tadulako

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha.

**Tujuan:** Untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Ampana Kabupaten Tojo Una Una.

**Metode:** Jenis Penelitian ini adalah merupakan Survey Analitik dengan pendekatan *cross sectional Study*. Lokasi Penelitian ini di RSUD Ampana Kabupaten TojoUna-Una dan waktu penelitian pada bulan Juli 2014, dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden. Analisis penelitian ini menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi square* ( $x^2$ ).

**Hasil:** Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa di RSUD Ampana, ada hubungan yang bermakna antara Keandalan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,002$ . Ada hubungan bermakna antara Ketanggapan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,020$ . Tidak ada hubungan yang bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,051$ . Ada hubungan bermakna antara Empati dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p=0,005$ . Dan ada hubungan bermakna antara Bukti langsung dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p=0,000$ .

**Kesimpulan:** Penelitian ini menyarankan Bagi Dokter, Perawat dan Petugas kesehatan lainnya yang bertugas di Rumah Sakit untuk lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan seperti dalam halnya variabel dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, RumahSakit.

### ABSTRACT

**Background:** The hospital as an institution working in the field of health care change, at the beginning of its development, the hospital is an institution that serves the social, but with the private hospitals, making the hospital more refers to as an industry engaged in the field of health care with conduct management that is based on the management of a business entity.

**Objective:** To determine the relationship with the Service Quality Satisfaction in Hospital Inpatient Ampana Tojo Una Una.

**Methods:** This study is an analytical survey with cross sectional study. The location of this research in hospitals Ampana TojoUna-Una district and a study in July 2014, with a total sample of 95 respondents. Analysis of this study using univariate and bivariate analysis using chi square test ( $X^2$ ).

**Results:** This study shows that in hospitals Ampana, there was a significant association between patients' satisfaction with the reliability of the value of  $p = 0.002$ . There is a significant relationship between Responsiveness with indigo patient satisfaction with  $p = 0.020$ . There is no significant correlation between patients' satisfaction with the guarantee of the value of  $p = 0.051$ . There is a significant relationship between empathy with patient satisfaction with  $p = 0.005$ . And there is a significant relationship between direct evidence with patient satisfaction with  $p = 0.000$ .

**Conclusion:** This study suggests For Doctors, nurses and other health officer on duty at the Hospital to further improve the quality of health care as in the case of variables in this study.

**Keywords:** Quality of Care, Patient Satisfaction, hospitals.

## PENDAHULUAN

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.<sup>[1]</sup>

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan kematian.<sup>[2]</sup>

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Kepuasan konsumen telah menjadi konsepsentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan.<sup>[3]</sup>

Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumennya. Dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen/pasien dan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ampana, masyarakat Kota Ampana beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Ampana melalui media masa lokal, khususnya terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Keluhan atas pelayanan rumah sakit juga disampaikan melalui kotak saran yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Ampana.

Berdasarkan data dari Rumah Sakit Umum Daerah Ampana (2013) menunjukkan bahwa jumlah pasien yang di rawat di Rumah sakit umum daerah ampana mengalami penurunan. Hal ini terbukti dari jumlah pasien rawat inap pada tahun 2013 berjumlah 2.658 orang. Dari jumlah tersebut diketahui bahwa banyaknya keluhan mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Rumah sakit umum daerah ampana berasal dari pasien rawat inap, seperti keterlambatan dalam menangani pasien, ketidakjelasan informasi tentang tindakan medis yang diberikan kepada pasien dan dugaan pasien ataupun keluarga pasien terhadap kemungkinan terjadinya

kesalahan tindakan medis yang dilakukan oleh petugas RSUD Ampana yang membuat citra RSUD Ampana semakin tidak baik.

**BAHAN DAN CARA**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian *Survey Analitik* dengan pendekatan “*Cross section study*” dimana Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti Langsung (*Tangibles*) sebagai variabel independen, serta Kepuasan Pasien sebagai variabel dependen yang pengumpulan datanya dilakukan secara bersamaan.

Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kabupaten Tojo Una-una, dan Waktu penelitian ini dilaksanakan

mulai bulan Juni sampai bulan Juli 2014.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap selama dalam melakukan penelitian di Rumah sakit umum daerah ampana.

Jumlah sampel adalah 95 Responden yang ditetapkan menggunakan rumus estimasi teknik pengambilan sampel yaitu *Simple Random Sampling*.

Analisis data menggunakan analisis univariat yaitu untuk mengetahui distribusi dan frekuensi masing-masing variabel serta analisis bivariat yaitu untuk mengetahui adanya hubungan antar variabel dependent dan independen, menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

**HASIL**

**Tabel 1** Distribusi Responden berdasarkan Hubungan variabel independen dengan dependen di Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kabupaten Tojo Una-Una.

Variabel Independen	Kepuasan Pasien				Total		P Value	OR 95% CI	
	Tidak Puas		Puas		n	%			
	n	%	n	%					
<b>Kehandalan</b>									
Tidak Baik	20	44,4	25	55,6	45	100	P =0,002	4,914 (1,823)	s/d (13,251)
Baik	7	14,0	43	86,0	50	100			
<b>ketanggapan</b>									
Tidak Tanggap	16	43,2	21	56,8	37	100	P =0,020	3.255 (1.292)	s/d (8.202)
Tanggap	11	19,0	47	81,0	58	100			
<b>Jaminan</b>									
Tidak Baik	17	39,5	26	60,5	43	100	P =0,051	2,746 (1,093)	s/d (6,902)
Baik	10	19,2	42	80,8	52	100			
<b>Empati</b>									
Tidak Baik	17	45,9	20	54,1	37	100	P =0,005	4,080 (1.595)	s/d (10,437)
Baik	10	17,2	48	82,8	58	100			
<b>Bukti Langsung</b>									
Tidak Baik	22	46,8	25	53,2	47	100	P =0,000	7,568 (2,547)	s/d (22,487)
Baik	5	10,4	43	89,6	48	100			

Sumber : Data Primer, 2014

Berdasarkan hasil uji Chi-Square test diperoleh nilai  $p = 0,002$  ( $P < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak yang berarti ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ampana. Untuk ketanggapan diperoleh nilai  $p = 0,020$  ( $P < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak yang berarti ada hubungan yang bermakna antara ketanggapan dengan kepuasan pasien demikian dengan variabel jaminan diperoleh nilai  $p = 0,051$  ( $P < 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima yang berarti tidak ada hubungan yang bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien, untuk variabel empati diperoleh nilai  $p = 0,005$  ( $P < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak yang berarti ada hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien, serta variabel bukti langsung diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $P < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak yang berarti ada hubungan yang bermakna antara bukti langsung dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ampana.

## PEMBAHASAN

### 1. Hubungan Kehandalan (Reliability) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kabupaten Tojo Una-Una

Hubungan kehandalan (reliability) dengan kepuasan pasien adalah: kehandalan (reliability) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kehandalan (reliability) maka

kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien dengan kehandalan (reliability) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Penelitian yang dilakukan Atmawati dan Wahyudin (2007) dan Ratih Hardiyati (2010) menyebutkan bahwa variabel kehandalan (reliability) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.<sup>[4]</sup>

Teori yang dikemukakan oleh Semiaji Santoso tahun 2012 pada penelitiannya adalah Kehandalan merupakan salah satu sikap Kualitas yang memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan.<sup>[5]</sup>

Menurut asumsi peneliti dalam penelitian ini bahwa sebagian besar kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kabupaten Tojo Una-Una dalam memberikan sikap dan kehandalan dengan pasien sudah

cukup baik. Hal ini dikarenakan lebih besar yang menyatakan puas terhadap kehadiran dalam kualitas pelayanan pasien.

## **2. Hubungan Ketanggapan (Responsiveness) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kabupaten Tojo Una-Una**

Hubungan Ketanggapan (Responsiveness) dengan kepuasan pasien adalah: Ketanggapan (Responsiveness) mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap daya tanggap (responsiveness) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien dengan daya ketanggapan (Responsiveness) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Dalam penelitian ini telah diketahui bahwa di Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kabupaten Tojo Una-Una dalam memberikan daya tanggap kepada pasien sudah cukup baik, Hal ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan Atmawati dan Wahyudin (2007) menyebutkan bahwa variabel Ketanggapan (Responsiveness) berpengaruh positif dengan kepuasan konsumen.<sup>[4]</sup>

Penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu menanggapi setiap keluhan pasien. Dengan demikian daya tanggap yang tinggi dari pihak

pengelola rumah sakit akan memberikan rasa kepercayaan pada pasien bahwa mereka akan selalu tertolong.

Menurut Semiaji Santoso tahun 2012 pada penelitiannya Daya tanggap adalah kesedian untuk membantu pelanggan dan memberikan dengan segera dan tepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan dalam menghadapi permintaan, pernyataan, keluhan serta kesulitan pelanggan. Rumah sakit merupakan lokasi yang secara umum merupakan tempat seseorang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

## **3. Hubungan Jaminan (Assurance) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kabupaten Tojo Una-Una**

Hubungan jaminan (Assurance) dengan kepuasan pasien adalah: Keyakinan/Jaminan/Kepastian (Assurance) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap Keyakinan/Jaminan/Kepastian maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap Keyakinan/Jaminan/Kepastian buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Penelitian yang dilakukan Atmawati dan Wahyudin (2007) menyebutkan bahwa variabel jaminan (assurance) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.<sup>[4]</sup>

Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit. Adanya jaminan bahwa pasien yang datang akan dilayani secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit, akan memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga kemantapan pribadi pasien akan bertambah. Dengan demikian, kepercayaan mereka terhadap rumah sakit akan bertambah.

Menurut Semiaji Santoso tahun 2012 pada penelitiannya Keyakinan (Assurance) mencakup sifat-sifat yang dapat dipercaya dan dimiliki para staf, dan bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan seperti pengetahuan, kemampuan dan kesopanan,. Berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, sikap sopan dan kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan.

#### **4. Hubungan Empati (Empathy) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kabupaten Tojo Una-Una**

Hubungan Empati(Empathy) dengan kepuasan pasien adalah: empati atau kepedulian (Empathy) mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kepedulian (Empathy) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien

terhadap kepedulian (Empathy) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Dalam penelitian ini yang dilakukan oleh asumsi peneliti di RSUD Ampana Kabupaten Tojo Una-Una bahwa dalam memberikan sikap kepedulian atau empati terhadap pasien sudah cukup baik. Perhatian secara individu yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, sehingga pelanggan atau pasien merasa penting, dihargai dan dimengerti oleh perusahaan yang terkait.

Penelitian yang dilakukan Santoso (2012) menyebutkan bahwa variabel kepedulian (Empathy) berpengaruh positif dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Semarang. Pada penelitian yang dilakukan oleh Happy Ayuningrum Putri Immas, Saryadi dan Reni Shinta Dewi (2013) Terdapat pengaruh yang signifikan antara empati (empathy) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Dimana semakin baik empati yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.<sup>[6]</sup>

Empati adalah salah satu faktor pendorong kemajuan rumah sakit. Karena empati sangat dibutuhkan oleh orang yang sedang sakit atau yang sedang dalam perawatan. Apabila empati yang diberikan tidak sesuai maka pasien tidak akan

menggunakan jasa di rumah sakit tersebut apalagi merekomendasikan kepada orang lain. Empati dalam hal ini mencakup perhatian tenaga medis, pelayanan tenaga medis, dan kemampuan tenaga medis.<sup>[6]</sup>

#### 5. Hubungan Bukti Langsung (Tangibles) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kabupaten Tojo Una-Una

Bukti langsung diartikan sebagai tampilan fisik. Dimensi ini biasanya digunakan perusahaan untuk menaikkan image di mata konsumen yang dapat digambarkan dengan kebersihan ruangan, kerapian berpakaian, dan penataan tempat. Dalam suatu perusahaan jasa, khususnya pada Rumah Sakit, faktor kondisi fisik pada umumnya akan memberikan gambaran bagaimana Rumah Sakit tersebut dapat berpotensi untuk menunjukkan fungsinya sebagai tempat pelayanan kesehatan.

Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi rumah sakit tersebut awalnya dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik.

Hubungan bukti fisik atau bukti langsung (Tangible) dengan kepuasan pasien adalah: bukti fisik (tangible) mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pasien. Semakin baik

persepsi pelanggan terhadap bukti fisik (tangible) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap bukti fisik (Tangible) buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah.

Pada Penelitian Semiaji Santoso (2012) dalam teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2002) Pada bidang kesehatan Jasa bersifat (Tangibles) Bukti langsung atau pelayanan dari para penyedia baru akan didapatkan oleh konsumen pada saat mereka melakukan pembelian. Hal ini dikarenakan permintaan atau pengalaman setiap kosumen berbeda maka pelayanan untuk setiap orang pun berbeda. Jasa yang bersifat (Intangible) atau tidak berwujud artinya jasa tidak bisa dilihat, dirasa, atau diraba sebagaimana terhadap suatu barang (benda berwujud) karena jasa lebih merupakan suatu kegiatan daripada sebagai suatu objek/benda.<sup>[7]</sup>

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan Hasil Pengolahan dan analisis data serta uji kemaknaan dari beberapa Variabel, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ada hubungan yang bermakna antara Keandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kabupaten Tojo Una-Una, dengan nilai  $p = 0,002$
2. Ada hubungan yang bermakna antara Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

Umum Daerah Ampana Kabupaten Tojo Una-Una, dengan nilai  $p = 0,020$

3. Tidak ada hubungan yang bermakna antara Jaminan (*Asurance*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kabupaten Tojo Una-Una, dengan nilai  $p = 0,051$
4. Ada hubungan yang bermakna antara Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kabupaten Tojo Una-Una, dengan nilai  $p = 0,005$
5. Ada hubungan yang bermakna antara Bukti Langsung (*Tangibles*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kabupaten Tojo Una-Una, dengan nilai  $p = 0,000$ .

Adapun saran dalam penelitian ini adalah ;

1. Diharapkan bagi pihak Rumah Sakit selain meningkatkan Keperawatan dan Dokter, untuk lebih meningkatkan Fasilitas Ruang Pelayan kepada pasien, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang menjalani perawatan.
2. Bagi Dokter, Perawat dan Petugas kesehatan lainnya yang bertugas di Rumah Sakit untuk lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan seperti dalam halnya variabel dalam penelitian ini.
3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian lebih mendalam tentang pelayanan Rumah Sakit.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. John, J., 2004. *Patient Satisfaction: The Impact of Past Exdperience*. JHCM. Vol 12. No. 3 pp 56-64.
2. Jacobalis, S. 2003. *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJAM XXXVII.
3. Assauri, S. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal. 25-30: Jakarta.
4. Atmawati, Wahyudin, 2012, *Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Dalam Suatu Perusahaan*, Jurnal FEKON Universitas Diponegoro, Semarang.
5. S. Santoso, 2007, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada RS Reomani Muhammadiyah Semarang*, Skripsi FEKON Universitas Diponegoro, Semarang.
6. Happy API, 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di RS Islam Kota Magelang*. Jurnal Penelitian FISIP Universitas Diponegoro, Magelang.
7. Tjiptono, 2002, *Pengertian Tangibles Dalam Penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada RS Reonami Muhammadiyah Semarang*, Skripsi FEKON Universitas Diponegoro, Semarang.