

HUBUNGAN PERSEPSI DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN ASKES SOSIAL PADA PELAYANAN RAWAT JALAN  
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2012

Rara Apriani Ramadhan <sup>1)</sup>

H. Kamiel Roesman Bachtiar, dr., M.Si dan Rian Arie Gustaman, S.KM <sup>2)</sup>

Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Universitas Siliwangi (mrdorego@rocketmail.com) <sup>1)</sup>

Dosen Pembimbing Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK) Fakultas Ilmu  
Kesehatan Universitas Siliwangi <sup>2)</sup>

abstrak

Salah satu tantangan terbesar dalam memberikan pelayanan di rumah sakit adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (pasien). Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya merupakan salah satu rumah sakit yang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang salah satu indikatornya melalui kepuasan pasien khususnya pasien Askes Sosial. Terdapat beberapa faktor yang berhubungan dengan kepuasan Pasien Askes Sosial pada pelayanan rawat jalan diantaranya : bukti langsung pelayanan, perhatian petugas, daya tanggap petugas, keandalan pelayanan serta jaminan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang hubungan persepsi dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien askes sosial pada pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Tasikmalaya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *survei analitik* dengan pendekatan *cross sectional* dan wawancara langsung melalui acuan daftar pertanyaan (kuesioner). Lokasi penelitian ini dilakukan di RSUD Kota Tasikmalaya dengan jumlah sampel 98 responden dan jumlah populasi sebanyak 5002 orang Pasien Askes Sosial. Diperoleh tingkat kepuasan dengan kategori sangat puas sebanyak 17 (17,3%) responden, kategori puas 77 (78,6%) responden, dan tidak puas 4 (4,1%) responden. Pengolahan data menggunakan SPSS *versi 16.0 for windows*. Hasil penelitian dengan menggunakan Uji *Rank Spearman* menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara bukti langsung pelayanan dengan kepuasan pasien askes sosial pada pelayanan rawat jalan ( $p\ value = 0,001$ ), ada hubungan yang signifikan antara perhatian petugas dengan kepuasan pasien askes sosial pada pelayanan rawat jalan ( $p\ value = 0,000$ ), ada hubungan yang signifikan antara daya tanggap petugas dengan kepuasan pasien askes sosial pada pelayanan rawat jalan ( $p\ value = 0,027$ ), ada hubungan yang signifikan antara kendalan pelayanan dengan kepuasan pasien askes sosial pada pelayanan rawat jalan ( $p\ value = 0,002$ ), ada hubungan yang signifikan antara jaminan pelayanan dengan kepuasan pasien askes sosial pada pelayanan rawat jalan ( $p\ value = 0,000$ ). Adapun saran dari penelitian ini, khususnya buat RSUD Kota Tasikmalaya adalah : memperbaiki dan melengkapi fasilitas di Rumah Sakit, melakukan survey kepuasan pasien secara berkala dan petugas kesehatan selalu berupaya menerima dan menanggapi keluhan dari pasien.

Kata Kunci : Dimensi Kualitas, Kepuasan Pasien , Askes Sosial, Pelayanan Rawat Jalan,  
Rumah Sakit

## *abstract*

One of the biggest challenges in providing care at the hospital is the fulfillment of the expectations of the people of the quality of service so as to give satisfaction to the customer (patient). Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya is one of the hospital that seeks to improve the quality of health care services through one indicator of patient satisfaction particularly for social health insurance patient. There are several factors related to patient satisfaction of social health insurance outpatient services including: direct evidence of service, attention to officers, officers responsiveness, reliability, service and warranty services. The purpose of this study was to obtain an overview of the relationship perceived dimensions of service quality social health insurance with patient satisfaction in outpatient services at RSUD Tasikmalaya. This research is a quantitative study using *survey analytic* methods with *cross sectional* approach and direct interviews with a reference list of questions (questionnaire). The research location is done at RSUD Tasikmalaya with sample 98 respondents and the amount of the population are 5002 patient with social health insurance. Obtained the degree of satisfaction with very satisfied category amount to 17 (17.3%) of respondents, the categories are satisfied 77 (78.6%) respondents, and dissatisfied 4 (4.1%) respondents. Processing data using SPSS *version 16.0 for windows*. The results using the *Rank Spearman* test showed the significant relationship between direct evidence of service to the satisfaction patient of the social health insurance on outpatient services ( $p$  value = 0.001), there is significant correlation between care attendant with satisfaction of health insurance patient on outpatient services ( $p$  value = 0.000), there is a significant relationship between the responsiveness of workers with patient satisfaction of social health insurance in outpatient services ( $p$  value = 0.027), there is significant correlation between problem of patient satisfaction with social health insurance on outpatient services ( $p$  value = 0.002), there is significant correlation between patient satisfaction service guarantee with social health insurance on outpatient services ( $p$  value = 0.000). The suggestion from this study, especially for RSUD Tasikmalaya are : to improve and complement the facilities at the hospital, carrying out a survey of patient satisfaction on a regular basis and healthcare professionals are always working to receive and respond of complaints from patients.

Keywords: Dimensions of Quality, Patient Satisfaction, Social Health Insurance, Outpatient Services, Hospitals

## I. Pendahuluan

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak yang tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan oleh masyarakat. Salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah Penyelenggara Pelayanan Kesehatan (Azwar, 1996).

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, akan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan secara perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.

Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Azwar, 1996).

Kepuasan pasien (Askes) merupakan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Menurut Kotler (2000 : 38) dalam Buchari Alma (2005 : 284-285) ada lima faktor dominan yang berhubungan dengan dimensi kepuasan. Kelima faktor tersebut terdiri dari *tangible* (bukti langsung pelayanan), *emphaty* (perhatian petugas), *responsiviness* (daya tanggap petugas), *reliability* (keandalan pelayanan), dan *assurance* (jaminan pelayanan).

Asuransi kesehatan adalah pengalihan risiko (sakit) dan risiko perorangan menjadi risiko kelompok, beban ekonomi yang haus dipikul oleh masing-masing peserta asuransi akan lebih ringan tetapi mengandung kepastian karena akan memperoleh jaminan. Asuransi kesehatan yang berkembang di Indonesia terdiri dari dua jenis yaitu asuransi kesehatan sosial dan asuransi kesehatan komersial. Namun yang dikembangkan sudah lama adalah Askes PNS, yang sekarang dikenal dengan nama Askes Sosial. (Pedoman bagi Peserta Askes Sosial, 2012).

Peserta asuransi kesehatan sosial berhak mendapat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang dilakukan di puskesmas atau dokter keluarga, sedangkan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan baik untuk Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (RJTL) dan Rawat Inap Tingkat Lanjutan (RITL) diselenggarakan oleh Rumah Sakit yang bekerja sama dengan PT. Askes (Persero) (Pedoman Bagi Peserta Askes Sosial, 2012).

Bentuk pelayanan yang efektif antara pasien dan pemberi pelayanan (*provider*) disadari sering terjadi perbedaan persepsi. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan *provider* mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanan sesuai dengan standar pemerintah. Adanya perbedaan persepsi tersebut sering menyebabkan keluhan terhadap pelayanan (Azwar, 1996).

Adapun kondisi yang menunjukkan masalah kualitas dan keefektifan yang ada di rumah sakit yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari pihak pemakai layanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran adalah sikap dan tindakan dokter atau perawat, sikap petugas administrasi, selain itu juga tentang sarana yang kurang memadai, kelambatan pelayanan, persediaan obat, tarif pelayanan kesehatan, peralatan medis dan lain-lain.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, penulis menemukan ada beberapa permasalahan terutama menyangkut dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya kepada pasiennya. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya merupakan Rumah Sakit Pemerintah Tipe B Non Pendidikan (SK. Menkes RI Nomor 1166/Menkes/SK/XII/1993) yang bekerja sama salah satunya dengan PT. Askes, yang melayani peserta asuransi kesehatan baik askes sosial maupun pasien jamkesmas dan pasien umum. Pengguna kartu askes di RSUD Kota Tasikmalaya dimulai sejak tahun 1968 baik untuk pasien Rawat Jalan Tingkat Lanjut maupun Rawat Inap Tingkat Lanjut. Namun kunjungan pasien askes sosial pada pelayanan rawat jalan pada tahun 2011 terjadi penurunan. Adanya penurunan pasien askes sosial yang melakukan rawat jalan di RSUD Kota Tasikmalaya merupakan salah satu indikator penurunan pasien askes sosial pada pelayanan rawat jalan RSUD Kota Tasikmalaya, hal tersebut diperkuat dengan hasil kotak saran selama 4 tahun yaitu tahun 2009-2012 sebanyak 61 surat yang masuk yang mengeluhkan pelayanan rawat jalan dan ternyata ada 35 surat berasal dari pasien askes sosial

yang melakukan pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Tasikmalaya yang mengeluhkan lamanya waktu tunggu pada pelayanan dokter dan perawat (28,57%), lamanya waktu antrian dan nomor antrian rawat jalan (42,85%), keramahan petugas (8,57%), obat-obatan yang dibutuhkan pasien kadang tidak tersedia di Apotek Rumah Sakit (5,71%), dan kurang memadainya fasilitas fisik non medis seperti ruang tunggu yang kurang nyaman dan sebagainya (14,28%). (RSUD Kota Tasikmalaya, 2012). Surat keluhan, kritik dan saran yang masuk dari tahun ke tahun cukup meningkat yaitu dari tahun 2009 ada 2 surat (3,28%), 2010 ada 6 surat (9,83%), 2011 ada 25 surat (40,99%), dan 2012 ada sebanyak 28 (45,90%) surat yang masuk ke kotak surat, sehingga penulis menyimpulkan bahwa dari tahun ke tahun pasien pengguna jasa di Rumah Sakit menginginkan lebih meningkatnya lagi pelayanan kesehatan yang diberikan dari fasilitas baik medis maupun non medis yang diberikan kepada Rumah Sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan analisis ***“Hubungan Persepsi Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tasikmalaya”***.

## II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bersifat *survei analitik* dengan menggunakan pendekatan *“crosssectional”* yaitu dimana variabel-variabel penelitiannya diukur dalam waktu yang bersamaan artinya penelitian yang menjelaskan hubungan variabel bebas dan variabel terikat dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan. (Notoatmodjo : 2010)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah bukti langsung pelayanan, perhatian petugas, daya tanggap petugas, keandalan pelayanan dan jaminan pelayanan di RSUD Kota Tasikmalaya pada pelayanan rawat jalan, variabel terikatnya yaitu kepuasan pasien askes sosial pada pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Tasikmalaya.

Diukur dengan menggunakan kuesioner. Populasi pasien askes sosial yang ada di RSUD Kota Tasikmalaya yang menggunakan pelayanan rawat jalan sebanyak 5002 orang dan sampel yang diambil 98 pasien askes sosial secara *purposive sampling* dan *quota sampling* dengan kriteria responden adalah pasien yang menggunakan kartu askes dan sudah mendapatkan pelayanan, responden sadar dan mampu diajak komunikasi pada saat wawancara, dan responden bersedia untuk diwawancara. Sebelum dilakukan penelitian,

peneliti melakukan uji coba kuisisioner terlebih dahulu. Uji coba kuisisioner dilakukan pada 29 orang pasien askes sosial yang melakukan pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Garut yang akreditasinya sama dengan RSUD Kota Tasikmalaya. Setelah dilakukan uji coba kuisisioner maka dilakukan penelitian di RSUD Kota Tasikmalaya. Data yang didapat kemudian dianalisis dengan menggunakan uji *Rank Spearman*.

### III. Hasil dan Pembahasan

#### 1. Bukti Langsung Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Askes Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tasikmalaya

Menurut Kotler (2000 : 440) dalam Buchari Alma (2005 : 284), bahwa bukti langsung pelayanan yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, terawat lancar yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Bukti langsung pelayanan dalam penelitian ini adalah persepsi sikap atau penilaian pasien Askes Sosial terhadap kepuasan pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Tasikmalaya. Dimensi ini mencakup segala fasilitas yang ditawarkan dalam bentuk fisik, perlengkapan, peralatan, sarana informasi, serta penampilan pekerja (kerapihan penampilan petugas), pada pelayanan rawat jalan.

Berdasarkan hasil penelitian, antara bukti langsung pelayanan dengan kepuasan pasien askes sosial, dalam kategori sedang dari 10 responden (13,2%) menyatakan sangat puas, 63 responden (82,9%) menyatakan puas, dan 3 responden (3,9%) menyatakan tidak puas.

Hasil uji statistik melalui metode *rank spearman*, menunjukkan bahwa *p value* : 0,001, yang berarti nilai *p value* < nilai alfa 0,05, jadi  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak dan dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara persepsi bukti langsung pelayanan dengan kepuasan pasien (*p value* : 0,001 < 0,05). Adapun untuk tingkat kekuatan hubungan antara bukti langsung pelayanan dengan kepuasan pasien yaitu sebesar 0,438 adalah cukup kuat.

## 2. Perhatian Petugas dengan Kepuasan Pasien Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tasikmalaya.

Menurut Kotler (2000: 440) dalam Buchari Alma (2005: 284), bahwa perhatian petugas yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Perhatian petugas dalam penelitian ini adalah persepsi penilaian responden atau pasien Askes Sosial terhadap kepuasan pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Tasikmalaya. Dimensi ini meliputi perhatian petugas dalam memberikan pelayanan yang benar, kemudahan berkomunikasi, memberi saran dan tanggapan petugas terhadap berbagai macam keluhan, serta kesabaran petugas dalam menangani pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, antara perhatian petugas dengan kepuasan pasien askes, dalam kategori sedang dari 10 (12,8%) responden menyatakan sangat puas, 65 responden (83,3%) menyatakan puas dan 4 responden (8,0%) menyatakan tidak puas.

Hasil uji statistik melalui metode *rank spearman*, menunjukkan bahwa *p value* : 0,000, yang berarti nilai *p value* < nilai alfa 0,05, jadi  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara persepsi perhatian petugas dengan kepuasan pasien (*p value* : 0,000 < 0,05). Adapun untuk tingkat kekuatan hubungan antara perhatian petugas dengan kepuasan pasien yaitu sebesar 0,572 adalah cukup kuat.

## 3. Daya Tanggap Petugas dengan Kepuasan Pasien Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tasikmalaya.

Menurut Kotler (2000: 440) dalam Buchari Alma (2005: 284), bahwa daya tanggap petugas yaitu kemauan dari karyawan dan dari pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen dan hal tersebut berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Daya tanggap petugas dalam penelitian ini yaitu persepsi penilaian responden atau pasien Askes Sosial terhadap kepuasan pelayanan rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Kota Tasikmalaya. Dimensi ini meliputi kemauan dari petugas kesehatan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari pasien atau pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, antara daya tanggap petugas dengan kepuasan pasien askes, dalam kategori sedang dari 9 responden (11,8%) menyatakan sangat puas, 64 responden (84,2%) menyatakan puas dan 3 responden (3,9%) menyatakan tidak puas.

Hasil uji statistik melalui metode *rank spearman*, menunjukkan bahwa *p value* : 0,027, yang berarti nilai *p value* < nilai alfa 0,05, jadi  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak dan dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara persepsi daya tanggap petugas dengan kepuasan pasien (*p value* : 0,027 < 0,05). Adapun untuk tingkat kekuatan hubungan antara daya tanggap petugas pelayanan dengan kepuasan pasien yaitu sebesar 0,513 adalah cukup kuat.

#### 4. Keandalan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tasikmalaya.

Menurut Kotler (2000: 440) dalam Buchari Alma (2005: 285), bahwa keandalan pelayanan yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten dan hal tersebut berhubungan dengan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Keandalan pelayanan dalam penelitian ini adalah persepsi penilaian responden atau pasien Askes Sosial terhadap kepuasan pelayanan rawat di RSUD Kota Tasikmalaya. Dimensi ini meliputi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan atau jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten.

Berdasarkan hasil penelitian, antara keandalan pelayanan dengan kepuasan pasien askes sosial, dalam kategori sedang dari 9 responden (13,8%) menyatakan sangat puas, 52 responden (80,0%) menyatakan puas dan 4 responden (6,2%) menyatakan tidak puas.

Hasil uji statistik melalui metode *rank spearman*, menunjukkan bahwa *p value* : 0,002, yang berarti nilai *p value* < nilai alfa 0,05, jadi  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara persepsi keandalan pelayanan dengan kepuasan pasien (*p value* : 0,002 < 0,05). Adapun untuk tingkat kekuatan hubungan antara keandalan pelayanan dengan kepuasan pasien yaitu sebesar 0,529 adalah cukup kuat.

## 5. Jaminan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tasikmalaya.

Menurut Kotler (2000: 440) dalam Buchari Alma (2000: 285), bahwa jaminan pelayanan yaitu kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, dan hal tersebut berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Jaminan pelayanan dalam penelitian ini adalah persepsi penilaian responden atau pasien Askes Sosial terhadap kepuasan pelayanan rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Kota Tasikmalaya. Dimensi ini meliputi kenyamanan ruang tunggu serta keramahan, kemampuan, kejujuran, dan keterampilan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan rawat jalan.

Berdasarkan hasil penelitian, antara jaminan pelayanan dengan kepuasan pasien askes sosial, dalam kategori sedang dari 2 responden (2,9%) menyatakan sangat puas, 64 responden (92,8%) menyatakan puas dan 3 responden (4,3%) menyatakan tidak puas.

Hasil uji statistik melalui metode *rank spearman*, menunjukkan bahwa *p value* : 0,000, yang berarti nilai *p value* < nilai alfa 0,05, jadi  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara persepsi jaminan pelayanan dengan kepuasan pasien (*p value* : 0,000 < 0,05). Adapun untuk tingkat kekuatan hubungan antara jaminan pelayanan dengan kepuasan pasien yaitu sebesar 0,574 adalah cukup kuat.

## IV. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan dengan kategori sangat puas sebanyak 17 (17,3%) responden, kategori puas sebanyak 77 (78,6%) responden, dan menyatakan tidak puas sebanyak 4 (4,1%) responden pada pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Tasikmalaya tahun 2012.
2. Ada hubungan yang signifikan antara bukti langsung pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien askes sosial pada pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Tasikmalaya tahun 2012, dengan  $\rho$  value = 0,001
3. Ada hubungan yang signifikan antara perhatian petugas dengan tingkat kepuasan pasien askes sosial pada pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Tasikmalaya tahun 2012, dengan  $\rho$  value = 0,000

4. Ada hubungan yang signifikan antara daya tanggap petugas dengan tingkat kepuasan pasien askes sosial pada pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Tasikmalaya tahun 2012, dengan  $\rho$  value = 0,027
5. Ada hubungan yang signifikan antara keandalan pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien askes sosial pada pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Tasikmalaya tahun 2012, dengan  $\rho$  value = 0,002
6. Ada hubungan yang signifikan antara jaminan pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien askes sosial pada pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Tasikmalaya tahun 2012, dengan  $\rho$  value = 0,000

#### Daftar Pustaka

- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung, 2005
- Azwar, Azrul, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara, Jakarta, 1996
- Kotler, Philip, *Marketing Management*, PT. Indeks, Jakarta, 2000
- Notoadmodjo, Soekidjo, *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasinya*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2005
- Pedoman Bagi Peserta Askes Sosial, PT. Askes (Persero) Indonesia, Jakarta, 2012