

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI TENTANG
BIAYA DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PENGGUNA
(STUDI PADA INSTALASI RAWAT JALAN
RSUD DR. SAIFUL ANWAR MALANG)**

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister



oleh :

HANAN TITIS HIDAYAT
NIM. 136030101111002

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
KEKHUSUSAN MANAJEMEN PUBLIK
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
M A L A N G
2016**

Lembar Pengesahan

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI TENTANG BIAYA DAN
CITRA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA
(STUDI PADA INSTALASI RAWAT JALAN
RSUD DR. SAIFUL ANWAR MALANG)**

Oleh :

Hanan Titis Hidayat

136030101111002

telah dipertahankan di depan penguji
pada tanggal 19 Januari 2016
dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui,

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. M.R. Khairul Muluk, S.Sos, M.Si
NIP. 19710510 199803 1 004

Anggota



Dr. Riyanto, M.Hum
NIP. 19600430 198601 1 001

Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik



Dr. Irwan Noor, MA
NIP. 19611024 198601 1 002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya



Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS
NIP 19610905 198601 1 002

JUDUL TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI TENTANG BIAYA DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA
(STUDI PADA INSTALASI RAWAT JALAN
RSUD Dr. SAIFUL ANWAR MALANG)**

Nama Mahasiswa : Hanan Titis Hidayat
NIM : 136030101111002
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Minat : Manajemen Publik

KOMISI PEMBIMBING

Ketua : Dr. M.R. Khairul Muluk, S.Sos, M.Si
Anggota : Dr. Riyanto, M. Hum

TIM DOSEN PENGUJI

Dosen Penguji 1 : Dr. Imam Hanafy, M.Si
Dosen Penguji 2 : Dr.Rer. Pol Romy Hermawan, S.Sos, MAP

Tanggal Ujian : 19 Januari 2016

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah TESIS ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah TESIS ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TESIS ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang,

Mahasiswa,



Nama : Hanan Titis Hidayat
NIM : 136030101111002
PS : Administrasi Publik
PPSUB

RIWAYAT HIDUP

Hanan Titis Hidayat., Surabaya, 28 Juli 1991., merupakan putri sulung dari dua bersaudara dengan Bapak Dr.H. Hidayat,MM dan Ibu Dr. Hj. Woro Utari, SE,MM. Menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SDN. Kepatihan Gresik tahun 2002, pendidikan menengah pertama di SMPN 26 Surabaya tahun 2005, dan lulus dari SMAN 9 Surabaya tahun 2008. Kemudian menyelesaikan studi pendidikan strata satu jurusan Ilmu Administrasi Negara di Universitas Sunan Giri Surabaya lulus tahun 2013. Kemudian melanjutkan Program Magister dengan Kosentrasi Manajemen Publik di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya tahun 2013. Bekerja sebagai staf Lembaga Diklat Pendidikan Kresna Bina Insan Prima (sejak 2013) dan posisi saat ini menjadi ketua dewan redaksi JIPH (sejak Juni 2015).

Malang, Januari 2016

Hanan Titis Hidayat

RINGKASAN

UU Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan mengatur bahwa setiap pengguna mempunyai hak yang sama untuk memperoleh layanan. Sekaligus fungsi pemerintah untuk menjamin hak hidup sehat warga negara. Fakta Empiris menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan rumah sakit pemerintah belum memenuhi harapan pengguna. Padahal kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan pelayanan dan mendorong terciptanya loyalitas guna mengembangkan ekspansi bisnis. Persepsi pengguna tentang biaya dan citra merupakan investasi yang tidak berwujud bagi organisasi penyedia layanan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, persepsi tentang biaya dan citra terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang pada poliklinik – poliklinik yang tersedia di instalasi rawat jalan baik secara parsial maupun simultan pada tahun 2015. Penelitian kuantitatif ini berjenis survey dengan metode deskriptif dan eksplanasi. Populasi penelitian merupakan seluruh pengguna layanan RSSA. Terdapat 100 responden yang ditetapkan sebagai sampel dengan metode *cluster proportionale random sampling*. Data yang diperoleh melalui kuesioner dianalisis dengan uji korelasi, uji regresi linier sederhana, uji regresi linier berganda dan Manova.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (a) kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pengguna layanan, (b) persepsi tentang biaya berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna, (c) persepsi tentang citra berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna, (d) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, (e) persepsi tentang biaya berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas, (f) persepsi tentang citra berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas, dan (g) kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan positif dengan pengaruh nilai terbesar terhadap loyalitas pengguna layanan secara parsial. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan ketiga variabel independen tersebut berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan maupun loyalitas pengguna layanan RSSA. Hasil uji Manova menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, persepsi tentang biaya dan citra berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan. Oleh karena itu, beberapa saran yang kami sampaikan adalah : 1) bagi peneliti berikutnya yang akan meneliti kepuasan dan loyalitas pengguna jasa rumah sakit perlu mempertimbangkan variabel lain di luar penelitian ini, 2) kinerja RSSA dalam perspektif balanced scorecard perlu mendapat perhatian lebih dari pihak manajemen internal RSSA, 3) Pihak RSSA perlu melakukan upaya perbaikan kualitas pelayanan, 4) peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memenuhi jumlah kualitas dan kuantitas sumber daya sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan dan pemenuhan peralatan kesehatan yang diperluka, dan 5) pihak RSSA perlu memperluas akses pelayanan dengan program kemasyarakatan.

Kata kunci : kualitas layanan, persepsi, biaya, citra, kepuasan, loyalitas

SUMMARY

In giving public service, Apparatus must prior effectivities, efficiency and accountability. Principle UU NO. 36 tahun 2009 about healthy, manage that each patients has same right to get service and government guarantee a healthy right to citizen. Empiric facts shows in government hospitals have not fulfilled yet. A satisfy is a successful standard and able to create a loyalty for business expense. It doesn't reach. A perception about fee of users and an image of infestation doesn't do for organization giving service.

This purposes research to know effects from quality service perception about fee and an image in satisfy and loyalties service in RSUD Syaiful Anwar Malang especially in out patient polyclinic refer to partial and cumulate in 2015. This quantitative research is form survey by descriptive and explanation method. Population research is all patients in RSSA. 100 Respondents are as samples in cluster proportional random sampling method. Data are from questionnaire analysis in correlate test, sampling regrecy simple test, double regrecy linier test and manova.

The result of this research shows that: a) qualified services has significant positive effect to patients satisfy; b) a perception about fee, give effect to significant positive to patients satisfy; c) a perception about an image influences significant positive to satisfies patients; d) qualified service gives effects to loyalty; e) a perception about fee gives effects to loyalty; f) a perception is an image gives effects to locality; g) satisfy users influence a significant positive is the biggest for loyalty of patients as partial. The result double regress analysis shows that 3 independents variables influence in satisfy and loyalty for users of services in RSSA

The result of manova test shows that qualified service variables, a perception about fee and an image influence positive to satisfy and loyalty in user's service. Therefore, any suggestions we say: 1) to next researchers need to determine other variables in out of this research, 2) in balanced score card employees need a attention from internal RSSA, 3)RSSA need to develop services quality, 4) to develop qualified service can be done by fulfilling quality and quantity human resources and equipments too, and 5) RSSA needs to open an access for societies program.

Key word: quality services, a perception, fee, an image, satisfy and loyalty

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalamin, puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi tentang Biaya dan Citra terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna (Studi Pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang), sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan bidang Ilmu Administrasi Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis memperoleh berbagai bimbingan, pengarahan dan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Mohammad Bisri, MS selaku rektor Universitas Brawijaya Malang.
2. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk dapat mengikuti pendidikan di Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Dr. Irwan Noor, MA selaku ketua program studi magister administrasi publik Universitas Brawijaya yang memberikan kemudahan kepada penulis dalam memenuhi persyaratan penyelesaian penulisan tesis.
4. Dr. M.R. Khairul Muluk, M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah mengarahkan, membimbing, dan memberikan semangat dalam kesempurnaan penulisan tesis.

5. Dr. Riyanto, M.Hum selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama penulis menyelesaikan penulisan tesis dengan baik, terarah dan komprehensif.
6. Dr. Imam Hanafy, M.Si dan Dr.Rer. Pol Romy Hermawan, S.Sos, MAP. selaku penguji pertama dan kedua yang telah memberikan saran perbaikan yang sangat berguna untuk melengkapi kekurangan tesis yang diselesaikan penulis.
7. Instansi Rumah Sakir Dr. Saiful Anwar Malang (RSSA), yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan wawancara kepada pasien secara langsung dan memperoleh informasi terkait dengan penelitian ini.
8. Terutama Kepala bidang diklit (Ibu Sri Endah Noviani), Kodik IRJ RSSA (Ibu Siti Masonah), Mbak Sari dan Mbak Ria, dan pihak- pihak lain terkait yang tidak dapat disebutkan satu-persatu dimana sangat membantu penulis untuk melakukan penelitian di RSSA.
9. Keluarga kecilku, terutama ayahanda (Hidayat), ibunda (Utari) dan adinda (Dika) penulis yang telah memberikan dukungan utama materiil dan imateriil bagi penulis untuk menyelesaikan tesis sesegera mungkin.
10. Teman-teman satu angkatan program magister ilmu administrasi publik (Mbak Darma, Erina, Mbak Cyntia, Wahyu, Sarmen, Agus, Didi, Nurdiana, Vianda Muzha, Lely, Indah, Niko, Juta, dll) yang telah banyak memberikan banyak kritik, saran, dan bantuan agar supaya tesis ini dapat diselesaikan.
11. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dimana tidak dapat disebutkan satu-persatu, selama mengikuti proses perkuliahan dan proses penyelesaian tesis.

Penulis mengharap semoga tesis ini dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan terutama dalam kajian bidang ilmu administrasi publik terkait dengan konsentrasi manajemen publik. Sebagai manusia yang penuh dengan keterbatasan, maka tentu saja karya ilmiah tesis ini jauh dari kesempurnaan. Namun, semoga karya ilmiah tesis ini dapat memberi inspirasi bagi calon- calon penulis lain untuk berkarya, dan menyempurnakan kajian manajemen pelayanan kesehatan pada rumah sakit milik pemerintah di masa depan. Terima kasih.

Malang, Desember 2015

Penulis

Hanan Titis Hidayat

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
RINGKASAN.....	vi
SUMMARY.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
DAFTAR SINGKATAN.....	xviii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2. Teori Manajemen Publik.....	23
2.2.1 Old Public Administration.....	24
2.2.2 New Public Management.....	24
2.2.3 New Public Service.....	26
2.3 Balanced Scorecard Pada Organisasi Pemerintah.....	28
2.4 Rumah Sakit Milik Pemerintah.....	39
2.5 Pengguna Layanan Rumah Sakit.....	44

2.6 Teori Kualitas Pelayanan Publik.....	45
2.6.1 Konsep Kualitas.....	45
2.6.2 Konsep Pelayanan (Service)	47
2.6.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	50
2.6.4 Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	56
2.7 Teori Persepsi Biaya dan Citra.....	59
2.7.1 Teori Persepsi.....	59
2.7.2 Teori Persepsi Biaya.....	62
2.7.3 Teori Persepsi Citra Merek.....	65
2.8 Teori Kepuasan.....	68
2.9 Teori Loyalitas.....	72
BAB III: KERANGKA KONSEP PENELITIAN.....	77
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	77
3.2 Hipotesis.....	80
BAB IV: METODE PENELITIAN.....	85
4.1 Jenis Penelitian.....	85
4.2 Setting Penelitian.....	86
4.3 Populasi dan Sampel.....	86
4.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	88
4.4.1 Jenis Data.....	88
4.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	88
4.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	89
4.5.1 Variabel Penelitian.....	89
4.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	89
4.6 Skala Pengukuran.....	94
4.7 Pengujian Instrumen.....	95
4.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	95
4.8 Teknik Analisis Data.....	97
4.8.1 Analisis Deskriptif.....	97
4.8.2 Analisis inferensial.....	97
4.8.3 Alat Analisis.....	102
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	103
5.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Dr. Saiful Anwar Malang (RSSA).....	103
5.1.1 Sejarah Singkat RSSA.....	103

5.1.2	Profil Singkat RSSA.....	104
5.1.3	Pelayanan Tersedia di RSSA.....	107
5.2	Karakteristik Responden.....	114
5.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	114
5.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	115
5.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	115
5.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berobat.....	116
5.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Perawatan.....	117
5.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	119
5.3.1	Uji Validitas.....	119
5.3.2	Uji Reliabilitas.....	122
5.4	Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	123
5.4.1	Analisis Variabel Kualitas Pelayanan.....	124
5.4.2	Analisis Variabel Persepsi tentang Biaya.....	133
5.4.3	Analisis Variabel Persepsi tentang Citra.....	136
5.4.4	Analisis Variabel Kepuasan Pengguna.....	143
5.4.5	Analisis Variabel Loyalitas Pengguna.....	150
5.5	Analisis Inferensial.....	154
5.5.1	Analisis Korelasi.....	154
5.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	155
5.5.3	Analisis Uji Manova.....	160
5.5.4	Analisis Regresi Parsial (Uji t).....	162
5.6	Analisis Balanced Scorecard Penilaian Kinerja Pada RSSA..	168
5.6.1	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	169
5.6.2	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	171
5.6.3	Perspektif Keuangan.....	171
5.6.4	Perspektif Pengguna.....	173
5.7	Pembahasan.....	174
	BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN.....	187
6.1	Kesimpulan.....	187
6.2	Saran.....	189
	DAFTAR PUSTAKA.....	191
	LAMPIRAN.....	202

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.1	Tingkat Efektivitas RSSA.....	13
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
2.2	IKM atas pelayanan RSSA.....	32
2.3	Perbedaan Institusi Birokrasi, BLU/D dan BUMN/D.....	43
4.1	Operasionalisasi Variabel.....	93
4.2	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	98
4.3	Kesimpulan dan Akibat dari Uji Hipotesis.....	101
5.1	Fasilitas dan Tarif IRNA RSSA Untuk kelas I, II dan III.....	110
5.2	Fasilitas dan Tarif IRNA RSSA Utama Graha Puspa Husada.....	111
5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	114
5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	115
5.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	115
5.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berobat...	116
5.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Perawatan..	117
5.8	Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kualitas Pelayanan....	119
5.9	Hasil Perhitungan Validitas Variabel Persepsi Biaya.....	120
5.10	Hasil Perhitungan Validitas Variabel Persepsi Citra.....	120
5.11	Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kepuasan.....	121
5.12	Hasil Perhitungan Validitas Variabel Loyalitas.....	122
5.13	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	122
5.19	Penilaian Terhadap Kualitas Pelayanan.....	133
5.22	Penilaian Terhadap Persepsi Tentang Biaya.....	135
5.27	Penilaian Terhadap Persepsi Tentang Citra.....	142
5.32	Penilaian Terhadap Kepuasan.....	149
5.36	Penilaian Terhadap Loyalitas.....	153
5.37	Model Summary Kepuasan Pengguna.....	154
5.38	Model Summary Loyalitas Pengguna.....	155

5.39 ANOVA Kepuasan Pengguna.....	156
5.40 Koefisien Regresi Kepuasan Pengguna.....	156
5.41 ANOVA Loyalitas Pengguna.....	158
5.42 Koefisien Regresi Loyalitas Pengguna.....	159
5.43 Box's Test of Equality of Covariance Matrices.....	160
5.44 Levene's Test of Equality of Error Variances.....	161
5.45 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	163
5.46 Pengaruh Persepsi tentang Biaya Terhadap Kepuasan Pengguna.....	164
5.47 Pengaruh Persepsi tentang Citra Terhadap Kepuasan Pengguna.....	164
5.48 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna.....	165
5.49 Pengaruh Persepsi tentang Biaya Terhadap Loyalitas Pengguna.....	166
5.50 Pengaruh Persepsi tentang Citra Terhadap Loyalitas Pengguna.....	167
5.51 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengguna.....	167
5.52 Penilaian Indikator Kinerja RSSA Berdasarkan Metode Balanced Scorecard Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	169
5.53 Penilaian Indikator Kinerja RSSA Berdasarkan Metode Balanced Scorecard Perspektif Proses Bisnis Internal.....	171
5.54 Penilaian Indikator Kinerja RSSA Berdasarkan Metode Balanced Scorecard Perspektif Keuangan.....	172
5.55 Penilaian Indikator Kinerja RSSA Berdasarkan Metode Balanced Scorecard Perspektif Pengguna.....	173

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
2.1	Diagram keterkaitan sebab akibat perspektif pengguna.....	33
2.2	Balanced Scorecard.....	37
2.3	Balanced Scorecard RSSA Renstra tahun 2010 – 2014....	39
2.4	Customer Expectations and Perceived Service.....	53
2.5	Analisis Realitas Merek.....	68
2.6	Konsep Multidimensi Kepuasan Pasien.....	70
2.7	Piramida Loyalitas David Aaker.....	75
3.1	Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna.....	79
3.2	Kerangka Berpikir.....	79
5.1	Bagan Susunan Organisasi RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.....	107
5.2	Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis.....	162

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	199
Lampiran 2	Hasil Rekapitulasi Data Kuesioner.....	205
Lampiran 3	Hasil Analisis Data.....	214

DAFTAR SINGKATAN

ALOS	: <i>Average Length of Stay</i>
BCLS	: <i>Basic Cardiac Life Support</i>
BTLS	: <i>Basic Trauma Life Support</i>
BOR	: <i>Bed Occupancy Rate</i>
BTO	: <i>Bed Turn Over</i>
BUMN/D	: Badan Usaha Milik Negera/ Daerah
DSA	: <i>Digital Subtraction Angiography</i>
ECG	: <i>Electrocardiograph</i>
ESWL	: <i>Extracorporeal Shock Wave Lithotripsy</i>
FK UB	: Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya
GDR	: <i>Gross Death Rate</i>
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
IKA	: Ilmu Kesehatan Anak
IPD	: Ilmu Penyakit Dalam
IRJ	: Instalasi Rawat Jalan
IRNA	: Instalasi Rawat Inap
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
MRI	: <i>Magnetic Resonance Imaging</i>
OBG	: Obstetri dan Ginekologi
PPGD	: Pertolongan Pertama Gawat Darurat
KNIL	: <i>het Koninklijke Nederlands(ch)-Indische Leger</i>
RSSA	: Rumah Sakit Saiful Anwar
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SDM	: Sumber Daya Manusia
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
SMS	: <i>Short Message Service</i>
TOI	: <i>Turn Over Interval</i>
THT	: Telinga Hidung Tenggorokan
NDR	: <i>Net Death Rate</i>
VIP	: <i>Very Important Person</i>
VCT	: <i>Voluntary Counseling and Testing</i>
VVIP	: <i>Very Very Important Person</i>
dll	: dan lain-lain
dsb	: dan sebagainya