

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT**

**Dr. SOETARTO YOGYAKARTA**

Disusun Guna Memenuhi Sebagian Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjanadi  
Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan  
Universitas Alma Ata.



**Universitas  
Alma Ata**  
The Globe Inspiring University

**Disusun Oleh :**

**Astri Lestiani**

**190600052**

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS ALMA ATA  
YOGYAKARTA**

**2023**

## HUBUNGAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN DI RS Dr. SOETARTO YOGYAKARTA

Astri Lestiani<sup>1</sup>, Raden Jaka Sarwadhamana<sup>1</sup>, Fatma Siti Fatimah<sup>1</sup>, Imram Radne Rimba Putri<sup>1</sup>. Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Alma Ata

E-mail :

[190600052@almaata.ac.id](mailto:190600052@almaata.ac.id)  
[fatmasitifatima@almaata.ac.id](mailto:fatmasitifatima@almaata.ac.id)  
[jaka.sarwadhamana@almaata.ac.id](mailto:jaka.sarwadhamana@almaata.ac.id)  
[imramradne@almaata.ac.id](mailto:imramradne@almaata.ac.id)

### INTISARI

**Latar belakang:** Berdasarkan profil kesehatan Indonesia dari tahun 2017 hingga 2021, terjadi peningkatan 9,6% jumlah rumah sakit di Indonesia yang dikembangkan dengan tujuan agar pelayanan kesehatan lebih mudah diakses oleh masyarakat dan tercapainya tingkat kesehatan masyarakat yang lebih baik. Oleh karena itu, rumah sakit berusaha menciptakan rumah sakit yang berdaya saing dan membangun kepercayaan masyarakat dengan membangun pelayanan medis yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari *feedback* pasien melalui karakteristik individu pasien yang seharusnya dapat menimbulkan respon emosional yang sama atau berbeda. Respon ini sangat ditentukan oleh latar belakang individu seperti usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Besarnya pengaruh karakteristik pasien terhadap mutu pelayanan perawatan di rumah sakit dapat menimbulkan rasa puas atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan karakteristik individu terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan RS Dr. Soetarto Yogyakarta.

**Metode:** Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Teknik sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Sampel penelitian ini berjumlah 92 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan data sekunder dari penelitian sebelumnya. Uji statistik yang digunakan adalah uji *Kendal Tau*.

**Hasil :** Hasil menunjukkan bahwa setiap indikator karakteristik yang diantaranya jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan hasilnya berbeda. indikator jenis kelamin tidak memiliki kolerasi / hubungan sebab nilai nilai signifikansi  $> 0.050$  yaitu 0.451 dengan nilai koefisien kolerasi  $-0.078$ . Pada indikator pekerjaan tidak memiliki hubungan sebab nilai signifikansi  $> 0.050$  yaitu 0.200 dengan nilai koefisien kolerasi  $-0.132$ . dan indikator usia tidak memiliki hubungan sebab nilai signifikansi  $> 0.050$  yaitu 0.474 dengan nilai koefisien kolerasi 0.061. sedangkan indikator pendidikan memiliki hubungan sebab nilai signifikansi  $< 0.050$  yaitu 0.009 dengan nilai koefisien kolerasi 0.726.

**Kesimpulan :** Indikator Jenis Kelamin, Pekerjaan dan Usia tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien sedangkan indikator pendidikan memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Dr. Soetarto Yogyakarta.

**Kata Kunci:** karakteristik individu, kepuasan pasien, pasien rawat jalan.

Keterangan:

<sup>1</sup> Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Alma ata Yogyakarta

**RELATIONSHIP OF INDIVIDUAL CHARACTERISTICS TO THE LEVEL OF GENERAL PATIENT SATISFACTION IN OUTPATIENT AT DR. SOETARTO YOGYAKARTA**

**Astri Lestiani<sup>1</sup>, Raden Jaka Sarwadhamana<sup>1</sup>, Fatma Siti Fatima<sup>1</sup>, Imram Radne Rimba Putri<sup>1</sup>. Hospital Administration Study Program, Faculty of Health Sciences, University of Almaata Yogyakarta**

E-mail

[190600052@almaata.ac.id](mailto:190600052@almaata.ac.id)

[fatmasitifatima1@almaata.ac.id](mailto:fatmasitifatima1@almaata.ac.id)

[jaka.sarwadhamana@almaata.ac.id](mailto:jaka.sarwadhamana@almaata.ac.id)

[imramradne@almaata.ac.id](mailto:imramradne@almaata.ac.id)

**ABSTRACT**

**Background:** Based on Indonesia's health profile from 2017 to 2021, there was an increase of 9.6% in the number of hospitals in Indonesia developed with the aim of making health services more accessible to the public and achieving a better level of public health. Therefore, the hospital strives to create a competitive hospital and build public trust by building quality medical services. Quality service can be seen from patient feedback through individual patient characteristics that should be able to elicit the same or different emotional responses. This response is largely determined by the individual's background such as age, gender, recent education, and occupation. The magnitude of the influence of patient characteristics on the quality of care services in hospitals can cause satisfaction or dissatisfaction with the services provided.

**Objective:** This study aims to determine the relationship between individual characteristics and general outpatient patient satisfaction at RS Dr. Soetarto Yogyakarta

**Methods:** This type of research is descriptive quantitative with a cross-sectional research design. The sample technique used is nonprobability sampling with accidental sampling. The sample of this study amounted to 92 respondents. The data collection technique uses secondary data from previous studies. The statistical test used is the Kendall Tau test.

**Research Results:** The results showed that each characteristic indicator including gender, age, education and occupation results were different. The sex indicator has no correlation / relationship because the significance value  $> 0.050$  which is 0.451 with a correlation coefficient value of  $-0.078$ . The work indicator has no relationship because the significance value  $> 0.050$ , which is 0.200 with a correlation coefficient value of  $-0.132$ . And the age indicator has no relationship because the significance value  $> 0.050$ , which is 0.474 with a correlation coefficient value of  $0.061$ . While the education indicator has a relationship because the significance value  $< 0.050$ , which is 0.009 with a correlation coefficient value of  $0.726$ .

**Conclusion:** Gender, Occupation and Age indicators have no relationship to patient satisfaction while education indicators have a relationship to outpatient satisfaction of Dr. Soetarto Hospital Yogyakarta.

**Keywords:** individual characteristics, patient satisfaction, outpatients.

**Information:**

<sup>1</sup> Hospital Administration Study Program, Faculty of Health Sciences, University of Almaata Yogyakarta.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Meningkatnya perkembangan jumlah rumah sakit di Indonesia sebanyak 9,6% yang dijelaskan dalam profil kesehatan Indonesia pada tahun 2017 sampai 2021, jumlah rumah sakit yang pada tahun 2017 sejumlah 2.776, naik menuju 3.042 di tahun 2021. Pada tahun 2021, jumlah rumah sakit di Indonesia terdiri dari 2.522 Rumah Sakit Umum (RSU) serta 520 Rumah Sakit Swasta (RSK). Berkembangnya jumlah RSU serta RSK selama lima tahun terakhir ditunjukkan dalam tabel 1.1(1).

**Tabel 1.1 Perkembangan jumlah rumah sakit umum berdasarkan penyelenggaraan di Indonesia Tahun 2017 -2021.**

Penyelenggara	Tahun				
	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Pemerintah Pusat</b>	<b>240</b>	<b>228</b>	<b>228</b>	<b>230</b>	<b>236</b>
1. Kementerian Kesehatan	14	15	18	19	19
2. TNI/POLRI	164	158	159	160	164
3. Kementerian lain dan BUMN	62	55	51	51	53
<b>Pemerintah Daerah</b>	<b>672</b>	<b>705</b>	<b>732</b>	<b>773</b>	<b>790</b>
1. Pemerintah Provinsi	87	91	92	97	96
2. Pemerintah Kabupaten/Kota	585	614	640	676	694
<b>Swasta</b>	<b>1.286</b>	<b>1.336</b>	<b>1.384</b>	<b>1.445</b>	<b>1.496</b>
<b>Total Keseluruhan</b>	<b>2.198</b>	<b>2.269</b>	<b>2.344</b>	<b>2.448</b>	<b>2.522</b>

Sumber : Ditjen Pelayanan Kesehatan, Kemenkes RI, 2022

Perkembangan rumah sakit yang meningkat bertujuan salah satunya untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan serta mewujudkan derajat kesehatan masyarakat agar lebih baik. Dengan demikian rumah sakit pun mewujudkan rumah sakit yang berdaya saing serta Rumah sakit berusaha untuk menumbuhkan kepercayaan publik dengan membangun layanan kesehatan yang bermutu. Hal ini termasuk fokus pada kualitas dan pengendalian biaya rumah sakit serta untuk meningkatkan kepuasan pasien, keselamatan, dan kualitas perawatan, rumah sakit secara konsisten mematuhi standar layanan yang ditetapkan sendiri (2).

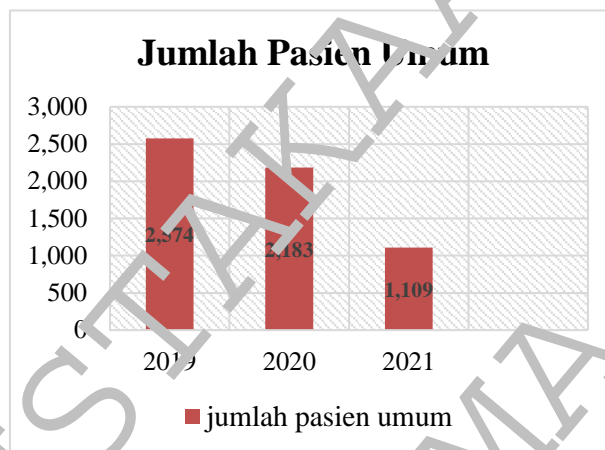
Standar pelayanan yang disediakan rumah sakit terdapat 21 standar pelayanan, dengan berbagai jenis salah satunya ialah layanan rawat jalan, rawat inap, dokter pj (penanggungjawab) pasien, layanan yang tersedia, dan jam visite dokter spesialis. Ketika diterapkan dengan benar, standar minimum ini menghasilkan layanan berkualitas tinggi, yang mengarah pada kepuasan pasien yang lebih besar. Dasar pengukuran kualitas pelayanan kesehatan adalah memenuhi kebutuhan dan persyaratan pengguna jasa pelayanan kesehatan, dan apabila persyaratan tersebut berhasil dipenuhi, maka dapat memberikan rasa puas kepada pelanggan terhadap pelayanan kesehatan (*customer satisfaction*) (3). Menurut studi Parasuraman tahun 1988, ada lima dimensi utama yang menentukan kepuasan pasien: keandalan, kepercayaan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik. Memantau kepuasan pasien merupakan tujuan dari setiap fasilitas atau organisasi pelayanan kesehatan (4). Kebutuhan dan harapan pasien yang terpenuhi merupakan tolok ukur untuk menilai kepuasan pasien (5).

Kepuasan pasien dapat diukur tidak hanya dari ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan, tetapi juga dari bagaimana perawat merawat pasien dengan baik sesuai dengan kompetensinya dan bagaimana mereka berkomunikasi dan memperlakukan semua pasien dengan ramah tanpa memandang status pasien (6).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Syamsul Arifin dan timnya pada tahun 2019 yang berjudul "Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung" terdapat 52 peserta (52%) masih muda. Sebagian besar peserta muda yaitu 35 peserta (67,3%) merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan. Tingkat pendidikan dan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa 68 (68%) dari 100 peserta memiliki gelar pendidikan dasar. Sebagian besar peserta berpendidikan dasar yaitu 49 peserta (49%) tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu sebanyak 49 responden (49%) (7). Kepuasan pasien terhadap pelayanan medis di Indonesia merupakan topik menarik yang perlu terus didiskusikan dan dipelajari. Menurut Notoatmodjo (2003), faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelayanan adalah pengetahuan, kesadaran, sikap positif, nilai sosial ekonomi, pemahaman jenis pelayanan yang diterima pasien, dan empati penyedia layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan peneliti sebelumnya oleh Riskika Wulandari pada tahun 2022, peneliti mendapatkan data jumlah kunjungan pasien 3 tahun terakhir yaitu periode tahun 2019 hingga tahun 2021.

**Tabel 1. 2 Jumlah Kunjungan RS Dr. Soetarto Yogyakarta Tahun 2019 s.d 2021**



Sumber: Rekapitulasi Kunjungan Rs Dr. Soetarto

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah kunjungan pasien ke dr. Soetarto Yogyakarta mencatat total 5.866 kunjungan dengan angka tahun 2019 sebanyak 2.574 kunjungan, tahun 2020 sebanyak 2.183 kunjungan dan tahun 2021 sebanyak 1.109 kunjungan. Puncak kunjungan dalam 3 (tiga) tahun terakhir adalah pada tahun 2019. Jumlah kunjungan mengalami penurunan selama setahun terakhir. Peneliti sebelumnya menjelaskan bahwa pasien yang datang berobat selalu banyak dalam satu hari, mengakibatkan antrian yang panjang. Waktu tunggu yang lama ini menimbulkan pertanyaan bagi peneliti apakah pasien sudah merasa puas atau tidak dengan proses pelayanan di RSUD Dr. Soetarto.

Berdasarkan latar belakang masalah dan data di atas yang telah diuraikan penulis tertarik untuk menulis skripsi yang berjudul “Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta”. Karena jika pasien tidak puas dengan kualitas pelayanan maka mereka akan memutuskan untuk tidak berobat ke rumah sakit lagi.

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan indeks penilaian mutu pelayanan rumah sakit. Kualitas pelayanan mengacu pada tingkat kecanggihan pelayanan yang memuaskan setiap pasien. Semakin tinggi kepuasan, semakin tinggi kualitas medis. Kualitas layanan yang baik tidak hanya bergantung pada peralatan yang mewah, integritas teknis, dan penampilan, tetapi juga pada sikap dan perilaku staf yang harus menunjukkan profesionalisme dan komitmen yang tinggi. Sebagai institusi medis, rumah sakit seharusnya memberikan layanan berkualitas tinggi. Masalah umum yang sering dihadapi rumah sakit adalah ketidakmampuan untuk memberikan tingkat pelayanan tertinggi yang diharapkan oleh penerima manfaat/pasien.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan dapat dirumuskan masalah penelitian mengenai apakah ada hubungan karakteristik individu terhadap tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan di RS Dr. Soetarto Yogyakarta.

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan karakteristik individu terhadap tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan di RS Dr. Soetarto Yogyakarta?

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui Karakteristik Pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan) di RS Dr. Soetarto Yogyakarta.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit Dr. Soetarto Yogyakarta.



- c. Mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Dr. Soetarto Yogyakarta.

#### **D. Manfaat**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan serta wawasan terkait tingkatan kepuasan pasien terhadap karakteristik pasien rawat jalan di RS Dr. Soetarto Yogyakarta.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi RS Dr. Soetarto**

Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dirawat jalan.

###### **b. Bagi Institusi Pendidikan**

Untuk menambah informasi dan data bagi kampus, khususnya perpustakaan sebagai referensi mahasiswa yang memerlukan bahan kajian dalam penulisan skripsi maupun tugas lainnya.

###### **c. Bagi Peneliti/ Penulis**

Sebagai bahan masukan untuk menambah wawasan keilmuan peneliti serta menambah pengetahuan mengenai hubungan karakteristik individu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Dr. Soetarto Yogyakarta.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat menjadi bahan rujukan dan dikembangkan terutama untuk penelitian sejenis.

## E. Keaslian Penelitian

**Tabel 1. 3 Keaslian Penelitian**

No	Nama Peneliti Tahun Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian	Persamaan dengan Penelitian
1.	(Handayani, 2016) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno (8)	<p>a. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah <i>deskriptif kuantitatif</i>.</p> <p>b. Populasi dalam penelitian terdahulu yaitu pengunjung Puskesmas Baturetno.</p> <p>c. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan <i>purposive sampling</i>.</p> <p>d. Sampel yang digunakan 228 responden.</p>	<p>Hasil penelitian dianalisis dengan membandingkan ekspektasi dan pengalaman yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan dalam aspek berwujud 72,76%, kehandalan 72,09%, empati 72,89%, daya tanggap 72,88% dan jaminan 72,22%. Tingkat kepuasan secara keseluruhan, 72,58% tergolong puas.</p>	<p>a. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya terletak pada jenis metode penelitian. Dimana penelitian terdahulu <i>deskriptif kuantitatif</i> sedangkan penelitian ini <i>analitik kuantitatif</i>.</p> <p>b. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan <i>purposive sampling</i> sedangkan penelitian ini menggunakan <i>cluster random sampling</i></p>	<p>a. Persamaan penelitian ini dengan sebelumnya terletak pada populasi yaitu pasien.</p> <p>b. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel dependen yang digunakan yaitu kepuasan pasien</p>
2.	(Sari, 2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	<p>a. Penelitian menggunakan <i>desain survey</i>.</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian bahwa semua variabel dari dimensi kualitas</p>	<p>a. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada metode yaitu <i>desain</i></p>	<p>a. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel independen yang</p>

Pasien Di Rumah Sakit "X" (9)	<p>b. Populasi penelitian terdahulu adalah pasien.</p> <p>c. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik <i>proportional random sampling</i></p> <p>d. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden.</p>	<p>pelayanan (reliability, responsiveness, confidence, tangibles dan (empathy) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS "X".</p>	<p><i>survey</i> sedangkan penelitian ini kuantitatif.</p>	<p>digunakan yaitu kualitas pelayanan.</p> <p>b. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel dependen yang digunakan yaitu kepuasan pasien.</p> <p>c. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada populasi yaitu pasien.</p>
<p>3. (Wahyudi, 2017) Hubungan Implementasi Ipsg (<i>International Patient Safety Goals</i>) Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kasihan I Bantul Tahun 2017 (10)</p>	<p>a. Metode penelitian adalah <i>kuantitatif</i> dengan rancangan <i>Cross Sectional</i>.</p> <p>b. Populasi penelitian terdahulu adalah pasien rawat jalan.</p> <p>c. Teknik pengambilan sampel untuk kepuasan pasien dengan <i>accidental sampling</i>, sedangkan untuk <i>Patient Safety</i> adalah <i>purposive sampling</i>.</p>	<p>Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kepuasan pasien terhadap penerapan IPSG (<i>International Patient Safety Goals</i>) adalah puas sebanyak 49 (96,1%) pada kategori tertinggi, sedangkan 2 (25) pasien pada kategori terendah menyatakan sangat puas.</p>	<p>Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada variabel independenya yaitu hubungan implementasi IPSG sedangkan penelitian ini kualitas pelayanan.</p>	<p>a. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel dependen yaitu kepuasan pasien.</p> <p>b. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada metode penelitian yaitu kuantitatif dengan rancangan <i>cross sectional</i>.</p> <p>c. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada populasi adalah pasien rawat jalan.</p>

<p>4. (Aulia Nur Hidayati, Chriswardani Suryawati, Ayun Sriatmi, 2014) Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (11)</p>	<p>a. Metode yang digunakan adalah kuantitatif explanatory research dengan pendekatan <i>cross sectional</i>.</p> <p>b. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di pelayanan SEC.</p> <p>c. Teknik pengumpulan sampel pada penelitian ini menggunakan metode <i>accidental sampling</i>.</p> <p>d. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik peserta kelompok umur dewasa (68%), perempuan (58%), beretnis Jawa (86%), pendidikan lanjutan (61%), bekerja (54%), berpendapatan tinggi (75%), kasus didiagnosis dengan pembedahan (72%) dan pembiayaan umum (55%). Selain itu, menurut dimensi kepuasan Binder-Pelz, pasien puas dalam hal aksesibilitas (43%), ketersediaan sumber daya (35%), kontinuitas perawatan (29%), efisiensi (54%), keuangan (47). ukuran. %), kemanusiaan (37%), pengumpulan informasi (44%), penyampaian informasi (30%), lingkungan yang menyenangkan (35%) dan kualitas (10%). Hasil uji Chi Square, uji</p>	<p>Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada tempat dan tahun yaitu dilakukan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung pada tahun 2014 sedangkan penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta pada tahun 2018.</p>	<p>a. Persamaan penelitian ini dengan sebelumnya terletak pada populasi yaitu pasien.</p> <p>b. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel dependen yang digunakan yaitu kepuasan pasien.</p> <p>c. Persamaan pada penelitian ini yaitu terletak pada metode penelitian yaitu menggunakan metode kuantitatif dengan rancangan <i>cross sectional</i>.</p> <p>d. Persamaan pada penelitian ini yaitu terletak pada teknik pengumpulan sampel yaitu dengan cara teknik <i>accidental sampling</i>.</p>
--	--	--	---	--

			korelasi Pearson Product-Moment, dan uji korelasi Spearman's Rank tidak menunjukkan adanya hubungan antara karakteristik dengan kepuasan pasien.	
5.	(Efriani L, Dewi K L, Marfuati S, 2022) Hubungan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon (12)	<p>a. Metode yang digunakan adalah <i>observasional</i> dengan pendekatan <i>cross sectional</i>.</p> <p>b. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat ke Apotek X Kabupaten Cirebon untuk membeli obat.</p> <p>c. Teknik pengumpulan sampel pasien yang sesuai berdasarkan kriteria inklusi pada penelitian ini.</p> <p>d. Sampel yang digunakan sebanyak 109 responden.</p>	<p>Hasil analisis observasi tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian mayoritas 64 peserta (59%) menyatakan sangat puas. Hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh usia pasien (<math>P &lt; 0,05</math>), sedangkan kepuasan pelayanan farmasi tidak dipengaruhi oleh jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan (<math>P &gt; 0,05</math>). Kesimpulan yang dapat ditarik adalah ada hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian</p>	<p>Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini pada metode penelitian yang digunakan adalah <i>observasional</i> sedangkan penelitian ini menggunakan kuantitatif</p> <p>a. Persamaan terletak pada variabel dependent yaitu kepuasan pasien.</p> <p>b. Persamaan penelitian ini dengan sebelumnya terletak pada pendekatan yang digunakan yaitu <i>cross sectional</i>.</p>

			di Apotek X Kabupaten Cirebon.		
6.	(Imram Radne Rimba Putri, 2018) Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul (5)	<p>a. Metode penelitian terdahulu menggunakan <i>deskriptif kuantitatif cross sectional</i>.</p> <p>b. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berada di ruang rawat inap kelas III di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Dan jumlah sampel pada penelitian ini adalah 90 Responden.</p> <p>c. Analisis data menggunakan uji statistik <i>Kendall tau</i>.</p>	<p>Hasil penelitian Hal tersebut menunjukkan hubungan yang lemah antara mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap kelas III RS Panembahan Senopati Bantul dengan kepuasan pasien BPJS dengan nilai 0,001 dan <math>r = 0,337</math>.</p>	<p>a. Perbedaan terdapat pada fokus variabel bebas. Variabel bebas penelitian sebelumnya terkait kualitas pelayanan yang berfokus pada pelayanan keperawatan, sedangkan peneliti berfokus pada kualitas pelayanan Rawat jalan.</p> <p>b. Perbedaan juga terapat pada populasi. Penelitian sebelumnya mengambil populasi pasien rawat inap, sedangkan peneliti pasien rawat jalan.</p>	<p>Persamaan juga terdapat pada metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif dengan rancangan cross sectional.</p>
7.	(Maryono, Imram Radne Rimba Putri, Aini Inayati, 2020) Hubungan Pemberian Informasi pada Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Pasien di	<p>a. Jenis penelitian terdahulu menggunakan kuantitatif dengan rancangan <i>cross sectional</i>.</p> <p>b. Teknik sampel menggunakan <i>purposive sampling</i>.</p>	<p>Hasil dari penelitian terdahulu didapatkan hasil bahwa Pemberian informasi awal kepada pasien rawat inap sesuai SOP sebesar 60,4%, pemberian informasi yang tidak sesuai SOP sebesar 39,6%, dan</p>	<p>a. Perbedaan terdapat pada variabel bebas. Penelitian sebelumnya terkait pemberian informasi pada pasien rawat inap, sedangkan peneliti terkait kualitas pelayanan.</p> <p>b. Perbedaan juga terdapat pada pada populasi yang</p>	<p>a. Persamaan terdapat pada variabel terikat yaitu terkait kepuasan pasien</p> <p>b. Persamaan pada metode penelitian yaitu kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study,</p>

Unit Admisi RSUP DR. Sardjito Yogyakarta (13)	<p>c. Instrumen penelitian menggunakan <i>checklist</i> dan kuesioner.</p> <p>d. Analisis data menggunakan uji statistik <i>Spearman Rho</i>.</p> <p>e. Sampel yang digunakan sebanyak 96 responden.</p>	<p>kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien sebesar 60,4%. 36,5% sangat puas, 47,9% nilai puas, 15,6% nilai tidak puas, p value &lt; 0,05, sehingga menunjukkan adanya hubungan.</p>	<p>dijadikan responden. Peneliti sebelumnya pasien rawat inap sedangkan peneliti pasien rawat jalan.</p>
8. (Lestariningsih, Hadiyati dan Astuti, 2018) Kajian Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Di Rumah Sakit Umum, Indonesia (14)	<p>a. Sebuah. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif.</p> <p>b. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap.</p> <p>c. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah purposive sampling.</p> <p>d. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden.</p>	<p>hasil uji hipotesis kualitas pelayanan yang diuji terhadap loyalitas tidak signifikan, pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepercayaan signifikan.</p>	<p>a. Sebuah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada populasinya.</p> <p>b. Pada penelitian sebelumnya menggunakan pasien rawat inap sedangkan penelitian ini adalah rawat jalan.</p> <p>c. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada teknik pengambilan sampelnya. Pada penelitian sebelumnya menggunakan purposive sampling sedangkan penelitian ini menggunakan cluster random sampling.</p>



## DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes RI. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021. Pusdatin.Kemkes.Go.Id. 2021. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
2. Hammad H, Ramie A. Perkembangan Rumah Sakit Di Indonesia Di Era Disruptif. *J Keperawatan Merdeka*. 2022;2(1):1–8.
3. Tami Y, Sarwadhmana RJ. Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Implementation of Outpatient Online Registration for Patient*. 2021;4(2).
4. Mulyani R, Fatimah FS, Sarwadhmana J, Alma U, Yogyakarta A., Artikel I. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Jaminan Sosial Kesehatan. 2022;17:65–72.
5. Putri IRR. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Indones J Hosp Adm*. [internet]. 2018;1(2):63–9. Available from: <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA/article/view/1108>
6. Ulhaq MZ, Hingtiyas FA. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama. 2022;5(1).
7. Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Octaviana Putri A, Hadianor H. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *J Prom Kesehatan Masy Indones*. 2019;6(2):40–5.
8. Handayani S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. 2016;
9. Sari D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “X.” *Ilmu Kesehatan Media Husada*. 2017;6(1):151–8.
10. Anggraini AN, Anwar C, Yulitasari BI. Hubungan Implementasi IPSCG (International Patient Safety Goals) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kasihan I Bantul. *Indones J Hosp Adm*. 2018;1(1):28.
11. Nur Hidayati A, Suryawati C, Sriatmi A. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *J Kesehat Masy*. 2014;2(1):9–14.
12. Frianani L, Dewi KL, Marfuati S. Hubungan Karakteristik Sociodemografi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon. *Borneo J Pharmascientech [Internet]*. 2022;06(02):94–8. Available from: <http://www.jurnalstikesborneolestari.ac.id/index.php/borneo/article/view/441/247>
13. Maryono, Putri IRR, Inayati A. Hubungan Pemberian Informasi pada Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Pasien di Unit Admisi RSUP DR. Sardjito Yogyakarta. *Indones J Hosp Adm*. 2020;3(1):1–9.
14. Lestariningsih T, Hadiyati E, Astuti R. Kajian Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Di Rumah Sakit

- Umum, Indonesia. *Bus Mark Manag.* 2018;3(2):2456–4552
15. Permenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. Peratur Menteri Kesehat RI [Internet]. 2018;1–35. Available from: [http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk\\_hukum/PMK\\_No.\\_4\\_Th\\_2018\\_ttg\\_Kewajiban\\_Rumah\\_Sakit\\_dan\\_Kewajiban\\_Pasien\\_.pdf](http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No._4_Th_2018_ttg_Kewajiban_Rumah_Sakit_dan_Kewajiban_Pasien_.pdf)
  16. Peraturan Mentri Kesehatan Republik Indonesia No.7 Tahun 2019 Tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit. 2019;
  17. Organization world H. Organization world H. Role Of Hospital in Programmes Of Community Health Protection [Internet]. world health organization. p. 1–36. Available from: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/40375/WHO\\_TRS\\_122.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/40375/WHO_TRS_122.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  18. Kemenkes RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 2009; Available from: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/40375/WHO\\_TRS\\_122.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/40375/WHO_TRS_122.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  19. RIP. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. 2020;(3):1–80.
  20. Kepmenkes RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Me/kes/SK/II/2008. [Internet]. 2008. Available from: [https://oprs.kemkes.go.id/v1/uploads/pdf/files\\_peraturan/6\\_KMK\\_No.\\_129\\_ttg\\_Standar\\_Pelayanan\\_Minimal\\_RS.pdf](https://oprs.kemkes.go.id/v1/uploads/pdf/files_peraturan/6_KMK_No._129_ttg_Standar_Pelayanan_Minimal_RS.pdf)
  21. Oktavilova L, NoriWirahmi N, Maiyulis M. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pemberian Informasi Obat (Pio) Diinstalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Curup Rejang Lebong. *J Vokasi Keperawatan.* 2020;2(2):133–40.
  22. Rustifani Y, Rumana N, Anggraini M. Hubungan kinerja pelayanan dengan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu Januari 2015. *Inohim.* 2015;3(1):1–8.
  23. Tjiptono F, Chandra G. *Pemasaran Strategik.* 2016.
  24. Annisa N. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Tk . IV Madiun Tahun 2017. *Stikes Bhakti Huasana Mulia MadiunSkripsi.* 2017;1–157.
  25. Vanchapo AF. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien.* Tata Manara Hidup Indonesia; 2022. 1–48 p.
  26. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: Rineka Cipta; 2011.
  27. Kotler P dan KK. *Manajemen Pemasaran.* Edisi Keti. Terjemahan oleh Adi Maulana dan Wibi Hardani., editor. 2019.
  28. M.Imron Rosyidi. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.* 1st ed. Sudarta IW, Susilo E, editors. yogyakarta: Gosyen Publishing; 2020.
  29. Sugiastika MMP, Rachman MM, Sulistyawan E. Pengaruh budaya kerja dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan pt. Pelindo iii tanjung perak surabaya. *J ... [Internet].* 2022;3(1):169–77. Available from: <https://jurnal.unipasby.ac.id/index.php/jsbr/article/view/5334%0Ahttps://jur>

- nal.unipasby.ac.id/index.php/jsbr/article/download/5334/3754
30. Agustina H, Jaya M, Pungan Y. Pengaruh Karakteristik Individu, Komunikasi Efektif Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (studi pada PT Tambang Batubara Bukit Asam). *At-Talbir J Ilm Manaj.* 2019;3(1):33–40.
  31. Ningrat LDT. Lingkungan Kerja, Karakteristik Individu, Motivasi dan Kepuasan Kerja Pilot Maskapai Lion Air. *J Manaj dan Bisnis.* 2018;15(4):42–61.
  32. Antonius Rino Vanchapo, S.Kep. NIMk, Maghfiroh SK. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien. 1st ed. Tata Mahyuvu, editor. Tangerang: Tata Mutiara Hidup Indonesia; 2022. 1–48 p.
  33. Ircham Machfoedz. *Bio Statiska*. Yogyakarta: Fitramaya Jl. Babaran 41 UH; 2020.
  34. Ircham Machfoedz. *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Bidang Kesehatan, Keperawatan, Kebidanan, Kedokteran*. Ircham Machfoedz, editor. Yogyakarta 55167: Fitramaya Jl. Babaran 41 UH; 2018.
  35. Ircham Machfoedz. *Metodologi Penelitian (Kuantitatif dan Kualitatif) Bidang Kesehatan, Keperawatan, Kebidanan, Kedokteran*. Yogyakarta: Fitramaya Jl. Babaran 41 UH; 2020.
  36. Sugiyono. *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung; 2018.
  37. Ircham Machfoedz. *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: Fitramaya Jl. Babaran 41 UH; 2020.
  38. Soejadi. *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan*. Graha Ilmu; 2013.
  39. Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. 2014.
  40. Sugiyono. *Metode penelitian kombinasi (mix method)*. 2015.
  41. Ircham Machfoedz. *Bio Statiska*. Edisi Revi. Yogyakarta 55167: Fitramaya Jl. Babaran 41 UH; 2019.
  42. Ghozali I. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Ed. 7. Yogyakarta: Undip; 2013.
  43. Adi Heru Sutomo, Macfoedz I. *Teknik menyusun kuesioner & panduan wawancara (alat ukur penelitian) bidang ilmu kesehatan masyarakat*. Cetakan pe. Yogyakarta: Fitramaya; 2017.
  44. Anton Hariyadi. *Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Anak Astrini Wonogiri*. 2015.
  45. Wacidi Nur Hidayat. *Pengaruh Standar Pelayanan Kesehatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta*. 2018.
  46. Prof. Dr. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Revisi. Dr. Ir. Sutopo M, editor. Bandung: Alfabeta, cv.; 2020.
  47. Yusuf. *Metode penelitian : kuantitatif,kualitatif dan penelitian gabungan*. 2014.
  48. MPH.dr. Lampau Buchari D Pro. DP. *Metodologi Penelitian Kesehatan Metode Ilmia Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi*. I B, editor. Jakarta:

- Yayasan Pustaka Obor Indonesia Anggota IKAPI DKI Jakarta; 2012.
49. Aziz Alimul Hidayat A. Metodologi Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data. Nurchasanah, editor. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
  50. Hidayat AA. Metode penelitian Kesehatan paradigma kuantitatif. 2015.
  51. Wiratna Sujarweni V. Metodologi penelitian keperawatan. 1st ed. Yogyakarta: Gava Media; 2014.
  52. Notoadmojo. Metode penelitian kesehatan. 2018.
  53. Sopiudin Dahlan M. Statistik untuk Kedokteran dan kesehatan : deskriptif bivariat, dan multivariat dilengkapi aplikasi dengan menggunakan SPSS. Edisi 4. Ishardini Dewi J., editor. Jakarta: Salemba Medika; 2009.
  54. Notoadmojo Soekidjo. Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Rineka Cipta; 2012.
  55. Mahfud. Pelaksanaan Standar Prosedur Operasional Pemasangan Gelang Identitas Pasien Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Penerimaan Pasien Rawat Inap. *Indones J Hosp Adm*. 2019;2(1):1–10.
  56. Sapri MAD. Pelayanan Publik (Implementasi dan Aktualisasi). Pasuruan, Jawa Timur: Quara Media; 2020.
  57. Bilson S. Membongkar Kotak Hitam Konsumen. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama; 2010.
  58. Siti M, Zulpahiyana Z, Indrayana S. Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *J Ners dan Kebidanan Indones*. 2016;4(1):30.
  59. Hidana R, Shaputra R, Maryati H. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Pasien Luar Wilayah Di Puskesmas Tanah Sareal Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*. 2018;1(2):105–15.
  60. Notoadmojo S. Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta; 2012.