

SKRIPSI
HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI RS DR. SOETAKTO YOGYAKARTA
TAHUN 2023

Disusun Guna Memenuhi Sebagai Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana
Kesehatan di Program Studi Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
Universitas Alma Ata



Universitas
Alma Ata
The Globe Inspiring University

Disusun Oleh:

Farida Ajmi Zubaida

190600058

PROGRAM STUDI SI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS ALMA ATA

2023

INTISARI

HUNUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RS Dr. SOETARTO YOGYAKARTA TAHUN 2023

Farida Ajmi Zubaida, Anafrin Yugityowati, Imran Radne Rimba Putri

Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
Universitas Alma Ata

E-mail:

192600058@almaata.ac.id

imran.radne@uaa.ac.id

anafrin22ners@yahoo.co.id

Latar Belakang: Rumah sakit harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan sesuai yang diharapkan untuk memenuhi dan meningkatkan kepuasan pasien salah satunya ditentukan oleh sumber daya manusia yang dimiliki. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan di suatu rumah sakit maka diharapkan mampu memenuhi harapan dari pasien sehingga hal ini memberikan hasil kepuasan pasien. Pemantauan terhadap tingkat kepuasan pasien tentunya menjadi target oleh setiap rumah sakit karena sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan.

Tujuan: Mengetahui Hubungan Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RS Dr. Soetarto Yogyakarta Tahun 2023

Metode Penelitian: jenis penelitian ini adalah analitik kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Dr. Soetarto. Teknik sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 92 responden. Kuesioner penelitian ini menggunakan kuesioner kualitas pelayanan dan kuesioner kepuasan pasien. Uji statistik yang digunakan adalah uji *Mendall Tau*.

Hasil Penelitian: Hasil Penelitian menunjukkan bahwa tidak ada nya hubungan hubungan terkaat hubungan karakteristik pasien rawat jalan terhadap kualitas pasien di RS Dr. Soetarto Yogyakarta.

Kesimpulan: Tidak terdapat hubungan antara karakteristik pasien rawat jalab dengan kualitas pelayanan di RS Dr. Soetarto Yogyakarta.

Kata Kunci:

Karakteristik, Kualitas, Pelayanan,
Rumah Salit

ABSTRACT

RELATIONSHIP BETWEEN THE CHARACTERISTICS OF OUTPATIENT PATIENTS TO THE QUALITY OF SERVICE AT DR. SOETARTO YOGYAKARTA YEAR 2023

Farida Ajmi Zubaida, Anafrin Yugityowati, Muhammad Radne Rimba Putri

Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan

Universitas Alma Ata

E-mail:

190600058@almaata.ac.id

muhammadramradne@uaa.ac.id

anafrin22ners@yahoo.co.id

Background: Hospitals must always improve the quality of service as expected to meet and increase patient satisfaction, one of which is determined by the human resources it has. The increasing quality of service in a hospital is expected to be able to meet the expectations of patients so that this results in patient satisfaction. Monitoring the level of patient satisfaction is certainly a target for every hospital because it is one of the indicators of service quality.

Objective: What is the Relationship between Patient Characteristics and the Quality of Outpatient Services at Dr. Soetarto Hospital Yogyakarta in 2023

Research Method: this type of research is quantitative analytic with a cross sectional research design. The population in this study were all outpatients at Dr. Soetarto. The sampling technique used is nonprobability sampling with accidental sampling. The sample in this study amounted to 92 respondents. The research questionnaire used a service quality questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. The statistical test used is the Kendall Tau test.

Research Results: The results of the study show that there is no close relationship related to the relationship between the characteristics of outpatients and the quality of patients at RS Dr. Soetarto Yogyakarta.

Conclusion: There is no relationship between the characteristics of outpatients and the quality of service at Dr. Soetarto Yogyakarta.

Keywords: characteristics, quality, Services, Hospitals

1 Students of Hospital Administration S1 Study Program

2 Lecturers of the Bachelor of Hospital Administration Study Program

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Upaya yang dilakukan oleh kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pemerataan ataupun jangkauan pelayanan kesehatan. Salah satunya adalah mutu pelayanan kesehatan perlunya peningkatan pelayanan kesehatan secara terus-menerus agar dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Dalam hal yang dilakukan upaya kesehatan tersebut dapat terwujud melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan seperti pelayanan yang dilakukan di puskesmas, klinik, ataupun pelayanan yang dilakukan di Rumah Sakit (1).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit tidak hanya sekedar menampung orang sakit saja melainkan harus lebih memperhatikan aspek kepuasan bagi para pemakai jasanya dan meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan berkualitas tentunya. Tinggi rendahnya suatu mutu pelayanan rumah sakit akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu rumah sakit (2). Undang-Undang No 44 Tahun 2009 semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka akan semakin meningkatnya loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Rumah Sakit merupakan sebuah lembaga fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat yang diselenggarakan secara paripurna. Penyelenggarannya rumah sakit berdasarkan pancasila yang harus dengan dasar nilai-nilai kemanusiaan, memiliki etika dan sikap profesionalitas, menjunjung tinggi nilai keadilan, menyamaratakan hak dan anti dari diskriminasi, mempunyai fungsi-fungsi sosial, melakukan pemerataan, serta menjamin perlindungan dan keselamatan setiap pasien (3).

Pelayanan rawat jalan menjadi pangsa pasar yang menjanjikan serta bisa mendatangkan keuntungan finansial untuk rumah sakit. Pelayanan Kesehatan ialah pelayanan yang didapatkan ataupun diberikan kepada klien oleh sesuatu kelompok dimana pelayanan kesehatan pada masa saat ini ialah sesuatu industri jasa kesehatan utama pada tiap rumah sakit dan bertanggung jawab terhadap sesuatu penerima jasa pelayanan kesehatan dimana keberadaan serta mutu terhadap pelayanan kesehatan yang hendak diberikan ditetapkan oleh sesuatu nilai-nilai serta harapan dari penerima jasa pelayanan kesehatan tersebut, sesuatu pelayanan yang memiliki mutu pelayanan yang besar wajib bisa dicapai dengan suatu bayaran yang bisa dipertanggungjawabkan (4).

Dalam memlagikan pelayanan biasanya warga memiliki kesan awal dalam memperhitungkan rumah sakit merupakan dari kualitas pelayanan (5).

Salah satu upaya buat kenaikan kualitas sesuatu pelayanan kesehatan ialah langkah yang berarti buat tingkatkan sesuatu energi saing dalam usaha Indonesia spesialnya disektor Kesehatan (6). Kualitas pelayanan pada rumah sakit menjadi salah satu aspek penting dalam menghasilkan kepuasan pasien, pelayanan yang

bermutu di suatu rumah sakit merupakan pelayanan kepada pasien serta keluarga pasien cocok dengan standar kualitas pemenuhan kebutuhan serta kemauan pasien. Sehingga perihal ini diharapkan bisa menghasilkan kepuasan pasien yang bisa meningkatkan keyakinan pasien serta keluarga pasien terhadap rumah sakit (7). ukuran kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi kepuasan pasien tersebut. Untuk mengukur sebuah kualitas pelayanan

Hasil penelitian terdahulu hasil yang didapatkan mengatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pelanggan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang kompleks tentunya menjadi harapan besar untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan rumah sakit dirasakan sudah baik oleh pasien maka akan memicu pasien kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut saat responden membutuhkannya (8).

Dimensi kualitas menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan, perlu ada beberapa hal yang diperhatikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan salah satunya adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik hendak memunculkan kepuasan pada pelanggan ataupun pengguna jasa layanan (9).

Kepuasan pasien ialah sesuatu kondisi yang dialami oleh seorang yang sudah memperoleh perlakuan yang cocok dengan harapannya. Kepuasan seorang bisa ditetapkan oleh evaluasi orang tersebut. Perihal ini hendak mempengaruhi

keputusan dalam pemanfaatan kembali terhadap pembelian jasa yang sama serta hendak pengaruhi penyampaian data terhadap pihak lain tentang pelayanan jasa yang diterimanya

Menurut Parasuraman Tjiptono terdapat faktor yang mempengaruhi sebuah layanan salah satunya adalah faktor *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dapat dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal dan juga sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh karena itu baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung dengan kemampuan suatu rumah sakit dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (10).

Kualitas pelayanan dan sebuah rumah sakit dapat di katakan bermutu atau berkualitas maka dapat dilihat dengan cara membandingkan dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan. Suatu pandangan dari masyarakat yang berkunjung ke rumah sakit sebagai pasien juga diperlukan untuk melihat tentang kualitas pelayanan di Rumah Sakit tersebut. Manfaat kualitas pelayanan salah satunya adalah terpenuhinya kepuasan pada diri pasien yang di mana pasien akan merasa puas apabila kebutuhan dan keinginannya terpenuhi oleh rumah sakit, apabila pasien puas dengan pelayanan yang ada di Rumah Sakit maka akan meningkatkan mutu pelayanan yang ada di Rumah Sakit tersebut (11).

Mengukur kualitas pelayanan pada suatu rumah sakit atau instansi pelayanan kesehatan perlu menerapkan dimensi mutu atau kualitas yang biasa dikenal dengan istilah *SERVQUAL (Service Quality)*, menurut teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjelaskan bahwa 5 (lima) dimensi mutu untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri adalah *reliability* atau kehandalan, *assurance* atau jaminan, *tangibles* atau wujud nyata, *empathy* atau perhatian, dan *responsiveness* atau kepedulian (12). Pelayanan yang berkualitas juga dapat dipengaruhi oleh baik tidaknya kepemimpinan, jika kepemimpinan di sebuah rumah sakit baik tentu akan meningkatkan motivasi kerja karyawan yang hal ini akan mempengaruhi karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas untuk selalu mengutamakan kepuasan pelanggan yang merupakan penilaian seseorang dari kinerja yang dirasakan dari sebuah produk, atau jasa pelayanan yang sesuai dengan harapannya (13).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 19 Januari 2022 di RS Dr. Soetarto Yogyakarta, peneliti mendapatkan data jumlah kunjungan pasien 3 (tiga) tahun terakhir yaitu periode tahun 2019 hingga tahun 2021. Menunjukkan total jumlah kunjungan pasien 3 (tiga) tahun terakhir di RS Dr. Soetarto Yogyakarta sebanyak 5.866 kunjungan, dengan rincian pada tahun 2019 total 2.574 kunjungan, tahun 2020 total 2.183 kunjungan, dan tahun 2021 total 1.109 kunjungan. Puncak kunjungan paling banyak 3 (tiga) tahun terakhir adalah di tahun 2019. Jumlah kunjungan pada satu tahun terakhir mengalami penurunan. Berdasarkan kondisi yang diamati oleh peneliti pada saat melakukan studi pendahuluan di rumah sakit Dr.

Soetarto yang dimana jumlah kunjungan pasien yang berobat dalam satu hari selalu penuh sehingga dapat menyebabkan terjadi lamanya waktu antrian tersebut. Lama waktu antrian ini dapat menimbulkan pertanyaan bagi peneliti apakah pasien merasa puas akan proses pelayanan yang ada di rumah sakit Dr. Soetarto atau tidak (14).

Berdasarkan latar belakang masalah dan data di atas yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian terkait “Hubungan Karakteristik Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di RS Dr. Soetarto Yogyakarta”. Karena kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan kepercayaan dan dapat membentuknya loyalitas pada pasien dalam menggunakan kembali layanan yang sama dan merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada orang lain yang membutuhkan pelayanan kesehatan (15).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dianalisis adalah ”Hubungan Karakteristik Pasien Rawat Jalan terhadap kualitas pelayanan di RS Dr. Soetarto Yogyakarta Tahun 2022.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan karakteristik pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RS Dr. Soetarto Yogyakarta Tahun 2022.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik pasien (umur, pekerjaan, jenis kelamin, pendidikan terakhir) di RS Dr. Soetarto
- b. Mengetahui hubungan antara jenis kelamin pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di RS Dr. Soetarto
- c. Mengetahui hubungan antara usia pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di RS Dr. Soetarto
- d. Mengetahui hubungan antara pekerjaan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di RS Dr. Soetarto
- e. Mengetahui hubungan antara pendidikan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di RS Dr. Soetarto
- f. Mengetahui dimensi kualitas pelayanan di RS Dr. Soetarto Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan pada bidang administrasi rumah sakit, menambah suatu wawasan dan pengetahuan terkait Hubungan Karakteristik pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RS Dr. Soetarto Yogyakarta Tahun 2022 (16).

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi RS Dr. Soetarto Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi suatu rumah sakit sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya bagi pasien rawat jalan di rumah sakit.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini bermanfaat bagi institusi yang merupakan sebagai media informasi mahasiswa dan tambahan bahan kajian dalam pengajaran yang tentunya berkaitan dengan karakteristik pasien terhadap kualitas pelayanan sebagai acuan dan menjadi sebuah masukan dalam pengembangan ilmu-ilmu pengetahuan serta menjadi bahan referensi di perpustakaan Universitas Alma Ata.

c. Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi responden dan sebagai bahan referensi sehingga dapat meningkatkan kualitas responden yang berkaitan dengan memenuhi harapan pasien khususnya pasien umum rawat jalan.

d. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan khususnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, serta peneliti lebih mendalami terkait penyebab pasien merasa puas atau tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Penulis juga lebih mengerti tata cara penulisan secara baik dan benar serta lebih sabar dalam menghadapi permasalahan dalam proses penelitian dan penulisan skripsi.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan hasil penelitian ini diharapkan pembaca dapat memperoleh gambaran mengenai karakteristik pasien terhadap kualitas pelayanan dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh beberapa peneliti. Adapun penelitian terkait yang pernah dilakukan pada tabel keaslian penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Keaslian Penelitian

No	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	(Riska Mulyani, Fatma Siti Fatimah, Raden Jaka Sarwadhamana 2021) Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul Tahun 2021	Metode penelitian Terdahulu Yaitu menggunakan metode <i>analitikkuantitatif</i> dengan rencana penelitian <i>cross sectional</i> . Teknik pengambilan sampel dengan <i>probability sampling</i> dan jenis <i>cluster sampling</i> .	Hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwasanya ada keeratan hubungan yang kuat terkait hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Pengguna BPJS di puskesmas kasihan I kabupaten Bantul, yang dimana nilai <i>r table</i> sebesar 0,710 dan <i>sig</i> 0,000($p < 0,05$).	Persamaannya yang terdapat pada variabel yang di teliti yaitu variabel kualitas pelayanan	Perbedaannya terdapat pada sampel penelitian yaitu kepuasan pasien rawat jalan BPJS. Perbedaan yang terdapat pada metode penelitian sampel. Sedangkan penelitian yang sebelumnya menggunakan metode <i>cluster sampling</i> , sedangkan peneliti menggunakan <i>Accidental sampling</i> . Perbedaan juga terdapat tempat penelitian. Peneliti sebelumnya dilakukan di puskesmas kasihan I Bantul, sedangkan

					peneliti dilakukan di RSUD Panembahan Senopati
2	(Imram Radne Rimba Putri 2018) Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul	Metode penelitian terdahulu yaitu menggunakan metode <i>deskriptif kuantitatif</i> dengan menggunakan rancangan <i>cross sectiona</i> . Tehnik pengambilan sampel secara <i>accidental sampling</i> dan penentuan besar sampel menggunakan rumus Slovin	Hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan pasien BPJS ranap kelas III di RSUD Panembahan Senopati Bantul tergolong cukup baik, dimana sebanyak 49 (54,4%) pasien mengatakan kualitas pelayanan keperawatan pasien BPJS ranap kelas III cukup baik.	Persamaan yang terdapat pada variabel yang diteliti yaitu variabel kualitas pelayanan.	Perbedaannya terdapat pada sampel penelitian yaitu kepuasan pasien pengguna BPJS.
3	(Cahyono, Ariningsih dan Budiyanto, 2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan, <i>Customer Relationship Marketing</i> , Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (14).	Metode penelitian adalah <i>kuantitatif</i> . Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan RS Aisyah Purworejo. Teknik pengumpulan sampel menggunakan <i>purposive sampling</i> . Sampel yang digunakan sebanyak 110 responden.	Hasil analisis <i>regresi linear berganda</i> menunjukkan Kualitas Pelayanan, <i>Customer Relationship Marketing</i> , dan Nilai Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Aisyah	Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada populasi yang sama-sama di gunakan adalah populasi pasien rawat jalan. Persamaan yang ke dua dalam penelitian ini dengan peneliti sebelumnya adalah	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti terdahulu adalah terletak pada loyalitas pasien sedangkan penelitian yang saat ini di gunakan adalah terkait kualitas pasien.

		Purworejo.	penelitian, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.		
4	(Lestariningsih,Hadiyati dan Astuti,2018) Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Di Rumah Sakit Umum Indonesia	Metode penelitian yang di gunakan yaitu metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah teknik teknik <i>purposive sampling</i> . Populasi yang di gukakan adalah popilasi pasien rawat inap Sampel yang digunakan yaitu dengan jumlah sampel 100 responden.	Hasil uji hipotesis dalam kualitas pelayanan terhadap loyalitas tidak signifikan, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas. Kesamaan dalam penelitian ini adalah dengan peneliti terdahulu yaitu dengan terletak pada metode penelitian yang digunakan peneliti terdahulu adalah metode penelitian kuantitatif	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah yang terletak pada pengemoilan sampel penelitian sebelumnya menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> sedangkan penelitian ini menggunakan <i>cluster random sampling</i> .	
5	Rosalia dan Purnawati, 2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha Di Denpasar.	Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dan rawat jalan. Teknik pengumpulan sampel <i>non probabilitit sampling</i> dengan mode <i>proposive sampling</i>	Hasil dari penelitian ini Menunjukkan dari bukti fisik, kehandalan, jaminan, empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien	Persamaannya kualitas pelayanan (<i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy</i> pada subjek penelitian adalah pasien rawat jalan	Perbedaan terdapat pada metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan kuantitatif

DAFTAR PUSTAKA

1. Suratni MAL, Suryati T, Edwin VA. Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Bul Penelit Kesehat*. 2018;46(4):239–46.
2. Kualitas H, Terhadap P, Loyalitas P, Arisa Permata Sari, Jaslis Ghyas Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Email. 2022;13(44):642–7.
3. Surti I, Anggraeni FN. Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Sci J Reflect Econ Accounting, Manag Bus*. 2020;3(3):261–70.
4. Anfal A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excel Midwifery J*. 2020;3(2):1–19.
5. Yusuf A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter, Fasilitas Rawat Jalan, dan Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Gunung Jati Cirebon. *Tunas Med J Kedokt Kesenet*. 2021;7(1).
6. Wulandari V. Kepatuhan Terapi Arv. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepatuhan Ter Arv di Rawat Jalan Upipi Rumah Sakir Dr Soeomo Yanyen. 2015;9(1):1–5.
7. Hariyanto AT, Wahyuni S, Widodo J. Pengaruh Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Warung Makan Bank One 2 Di Jalan Mastrip Jember). *J Pendidik Ekon*. 2022;16(1):33–9.
8. Alim A, Tangdilambi N, Bahri A. Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *J Manaj Kesehat Yayasan RSUD Soeomo*. 2019;5(2):165.
9. Santosa AT. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Store Atmosphere Dan E-Wom Terhadap Proses Keputusan Pembelian (Survei Terhadap Konsumen Zenbu-House of Mozaru Paris Van Java, Bandung). *J Manaj Maranatha* 2019;18(2):148–58.
10. Rachmania N, Sholihat NK, Utami ED. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepatuhan Minum Obat dan Kualitas Hidup Pasien Rawat Jalan Strok Iskemik di RSUD Banyumas. *Acta Pharm Indones Acta Pharm Indo*. 2020;8(1):16.
11. Zamrodah Y. Pengaruh Kualitas Pelayanan adan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan adan Rawat Inap di Rumah Sakit Embug Fatimah Batam. 2016;15(2):1–23.
12. Fitri A, Najmah N, Ainy A. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara. *J Ilmu Kesehat Masy [Internet]*. 2016;7(1):22–31. Available from: <http://ejournal.fkm.unsri.ac.id/index.php/jikm/article/view/157>

13. Hartina Amelia Harun S, Listyowati R. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Ris Hospital 2021. *Arch Community Heal.* 2022;9(2):342.
14. Yanti D, Akbar F, Wardiati. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh Desi. *J Heal Med Sci.* 2022;1:153–61.
15. Astuti S, Seswandi A, Helwen H. Pengaruh Mediasi Kepuasan Pasien Pada Hubungan Karakteristik dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. *Natl Conf Soc Sci Relig.* 2022;(Ncsr):211–5.
16. Aditia, Dimas; Tamara, Adeua; Nurhasanah, Siti; Afifah, Nur; Pratama RA. Digitizing Archives as an Effort to Protect Family Archives in Tanjung Bintang Village, South Lampung, Lampung. *Santhet J Sejarah, Pendidik Dan Hum* [Internet]. 2021;5(2):105–12. Available from: <http://repository.lppm.unila.ac.id/34936/>
17. Faulina D. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsd Pdamar Banjarbaru Tahun 2022. 2023. Available from: [http://eprints.uniska-ojm.ac.id/15373/%0Ahttp://eprints.uniska-bjm.ac.id/15373/1/FILE PDF ABSTRAK.pdf](http://eprints.uniska-ojm.ac.id/15373/%0Ahttp://eprints.uniska-bjm.ac.id/15373/1/FILE%20PDF%20ABSTRAK.pdf)
18. Muliyani R, Fatimah FS, Sarwadhamala J. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Jaminan Sosial Kesehatan. *J Kesehat Masy Indones.* 2022;17:66–72.
19. Jaminan E, Nasional K, Service H, Mix M, Rsd S, Abundjani K, et al. Strategi Bauran Pemasaran Pelayanan Kesehatan RSD Kol. Abundjani Bangko di Era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *J Adm Rumah Sakit Indones.* 2019;5(2):97–105.
20. Caniago A. Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *J Lemera Bisnis.* 2022;11(3):219.
21. Butar-butar A, Siregar CT. Terapi Hemodialisa. Karakteristik Pasien dan Kualitas Hidup Pasien Gagal Ginjal Kron Yang Menjalani hemodialisa [Internet]. 2011;(2009). Available from: <http://id.portalgaruda.org/>
22. Harahap SS. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Kemampuan Bekerja, dan Masa Bekerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Menggunakan Metode Pearson Correlation. *J Teknovasi.* 2019;06(02):12–26.
23. Citic T, Ali H. Patient Satisfaction Model and Patient Loyalty: Analysis of Service Quality and Facility (Case Study at Rawamangun Special Surgery Hospital). *Sch Bull.* 2019;05(10):551–9.
24. Pasalli' A, Patattan AA. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *J Keperawatan Florence Nightingale.* 2021;4(1):14–9.
25. Sriwidodo U, Tri R, Bank IP, Cabang Karanganyar J. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *J Ekon dan Kewirausahaan.* 2010;10(2):164–73.

26. Hermansyah H, Darmana A, Nur'aini N. Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Servqual Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur Tahun 2018. *Heal Care J Kesehat.* 2019;8(1):58–69.
27. Utami YT. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Penunping Surakarta. *Infokes.* 2018;8(1):57–65.
28. Program M, Sarjana S, Universitas K, Fata A. Intisari hubungan antara kualitas hidup bersih sehat, tingkat pendidikan, tingkat pengetahuan tentang covid-19 dengan pencegahan penularan covid-19.
29. Los Umdecde. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Banyuwangi.
30. Sholeh M, Chalidyanto D. The Effect of Service Quality on Loyalty Through Patient Satisfaction in Outpatient of Hospital X, Malang. *JMMR (Jurnal Medicolegal dan Manaj Rumah Sakit).* 2021;10(2):148–57.
31. Carin AA, Sund P, Lihkar BK. No Hubungan Persepsi Bauran Pemasaran Dengan Loyaltas Pasien di Poli Rehanilitasi Medik Rumah Sakit Umum Daerah Pasir Mnggu Tahun 2017. *J Control Release.* 2018;11(2):430–9.
32. Marlaweny D. Analisis Kepuasan Pasien sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. Nomor. 2012;10(September):564.
33. Indraya D. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index pada UKM Gallery. *J IKRA-ITH Teknol.* 2018;2(3):1–6.
34. Sari SM. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih Bandung). *J Econ.* 2021;9(1):61–72.
35. Radito T. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *J Ilmu Manaj.* 2014;11(2):1–25.
36. Utama A. *Jurnal Ekonomi*, Vol. 1 No. 2 Desember 2003, ISSN 1693-2102 “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten.” *Opsi.* 2003;1(2):1–5.
37. Veronica D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Salondewidi Kota Jambi). *STIEMuhammadiyah Jambi.* 2017;5(1):55–69.
38. Wiyono AS, Chandrarin G. *Konsumen Di Rumah Sakit Islam.* 2006;
39. Arianto N. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro). *J Organ dan Manaj.* 2017;13(1):1–9.
40. Ekonomi F, Hasanuddin U. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan

- Kualitas Pelayanan : Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap Rsud Majene Tahun 2013 the Relationship Between Patients ' Characteristics and Service Quality : Patients ' Perception on Inpatient Unit Service in the Local Hos. 2013;1–12.
41. Setiawan Hendyca Putra D, Siswanto M, Kesnatan J, Negeri Jember P, Teknik J, Negeri Jember Jl Matript Kotak Pos P, et al. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. 2016;978–602.
 42. Riandi R. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda Tahun 2018 Skripsi Diajukan Oleh Ronal Riandi. Ilm. Kesehatan [Internet]. 2016;1–53. Available from: https://space.umkt.ac.id/bitstream/handle/463.2017/845/SKR_RONAL_RIANDI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 43. Setyaningsih I. Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf. Spektrum Ind [Internet]. 2013;9(204):609–20. Available from: <http://journal.uad.ac.id/index.php/Spektrum/article/view/1657/1155>
 44. Sembiring E, Sinaga RV. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Lina Kasih Medan. J Manaj dan Bisnis. 2022;7(2):183–204.
 45. Aprilia EH, Endang Hajat Aprilia K 100040095 Fakultas Farmasi. Univ Stuttgart. 2008;
 46. Ranmiati R, Temesveri NA. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. J Kesehat. 2020;13(1):13–21.
 47. Ahmada GG, Budimana, Setiawatia, Suryatia Y, Inayaha I, Pragholapati A. Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan. J Ilmu Keperawatan dan Kebidanan. 2022;15(1):1–11.
 48. Furroilah F, Maulidia R, Maria L. Dalam Menerapkan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan. 2023;12(April):26–38.
 49. Wildini H, Badiran M, Hadi AJ. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rsu Muhammadiyah Sumatera Utara. J Komunitas Kesehat Masy. 2020;1(2):7–21.
 50. Samsuddin H. EcoMent Global 167. Hamid Halin. 2018;4(1):167–82.
 51. Liana Daud M, Ester Nelwan J, Tamardy Ratag B. Hubungan Antara Umur Dan Jenis Kelamin Dengan Kejadian Coronavirus Disease-19 Di Kota Bitung Tahun 2020. J KESMAS [Internet]. 2022;11(1):190–5. Available from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/viewFile/39215/3562>

52. Zaini R, Khodijah Parinduri S, Dwimawati E. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tegol Gundil Kota Bogor Tahun 2020. *Promotor*. 2022;5(6):484.
53. Quispe J. No Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. 2023;4(1):88–100.
54. Hubungan A, Pela K, Dengan F, Terhadap B, Pasiendikabupatenmalang K. Article Hubungan Kualitas Pelayanan Fisioterapi Dengan BPJS Terhadap Kepuasan 123 Program S 1 Fisioterapi Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia. 2023;1–6.
55. Rahayu S, Ilamsyah, Putri A.E. Rancang Bangun Sistem Pengarsipan Data Jaminan Peserta (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Cikokol Tangerang). *J SIMIKA*. 2019;2(2):1–12.
56. Putri M. Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Gugur Darat Medan Tahun 2022. 2022;4:1821–22.
57. Sari M, Wani R, Andry M, Kesehatan I, Medan H. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Lhoksukon Aceh Utara Tahun 2022 Mayajug. 2023;2(April):38–46.
58. Reshiani. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Anggeraja Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang. *Pros*. 2022;(8.5.2017):2003–5.
59. Wang M, Sarata M, Kenjam Y, Riwo YR, Studi P, Masyarakat K, et al. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan. 2023;2(2):456–67.
60. Putri IRR. The Correlation Between the Quality of Nursing Service And Patient satisfaction Using. *Indones J Hosp Adm [Internet]*. 2018;1(2):63–9. Available from: <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA/article/view/1108>
61. Nasution AK, Mulyana N, Apandi A. Analisis Strategi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung dalam Meningkatkan Kepesertaan Tenaga Kerja Informal di Masa Pandemi Covid-19. *Adm J Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*. 2021;3(3):295–309.
62. Nuljanah SDRRW. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang IBS RSUD Kota Salatiga. *Univ Widya Husada Semarang*. 2020;5(2):1–6.
63. Zia Ulhaq M, Ariya Ningtiyas F. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama. *Indones J Hosp Adm [Internet]*. 2022;5(1):45–51. Available from: <http://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA>
64. Lely M, Suryati T. Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. *Bul Penelit Kesehat*. 2018;46(4):239–46.

65. Agra Nabilfavian Evandinnartha, Muhammad Syamsu Hidayat, Rosyidah. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Loyalitas Pasien : Literature Review. Media Publ Promosi Kesehat Indones. 2023;6(6):1025–32.