

PENGARUH LOKASI, PELAYANAN DAN KELENGKAPAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN INSTALASI RAWAT JALAN

Anna Kridaningsih¹
Ghozali²

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Mayjen Sungkono Mojokerto^{1,2}
annakrida80@gmail.com¹
drs.ghozali1@gmail.com²

ABSTRAK

Rumah sakit yang representatif dapat dilihat dari lokasi, fasilitas, layanan, dan kepuasan dari pasien. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk membuktikan pengaruh lokasi, pelayanan dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pasien instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo baik secara parsial maupun simultan. Sample yang digunakan adalah 120 pasien instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo. Metode analisis yang digunakan melalui pendekatan kuantitatif dengan model korelasi dengan bantuan Software SPSS 25. Hasil penelitian membuktikan bahwa kelengkapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien instalasi rawat jalan sementara lokasi, kelengkapan fasilitas dan pelayanan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan pasien instalasi rawat jalan. Hasil penelitian selanjutnya lokasi, kelengkapan fasilitas dan pelayanan secara simultan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan pasien instalasi rawat jalan. **Kata Kunci :** Lokasi, Kelengkapan Fasilitas, Pelayanan, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Representative hospitals can be seen from their location, facilities, services, and patient satisfaction. The purpose of this study is to prove the effect of location, service and completeness of facilities on outpatient patient satisfaction at Citra Medika Hospital Sidoarjo either partially or simultaneously. The sample used was 120 outpatient installation patients at Citra Medika Sidoarjo Hospital. The analytical method used was a quantitative approach with a correlation model with the help of SPSS 25 software. The results of this study proved that completeness had a positive and significant effect on outpatient patient satisfaction while location, completeness of facilities and services had no effect on outpatient patient satisfaction. The results of further research on location, completeness of facilities and services simultaneously have no effect on outpatient patient satisfaction. **Keywords :** Location, Complete Facilities, Services, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit menyelenggarakan berbagai pelayanan, seperti pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, perawatan, rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, pendidikan dan/atau pelatihan kedokteran dan paramedis, penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan,

dan pencegahan. risiko dan gangguan kesehatan sebagaimana dimaksud, sehingga perlu dilakukan pemeliharaan kesehatan lingkungan rumah sakit sesuai dengan standar yang berlaku (Pohan, 2007).

Selama bertahun-tahun, telah terjadi pertumbuhan yang signifikan dalam layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Dapat dikatakan rumah sakit bukan hanya tempat untuk keadaan darurat medis; mereka telah berubah menjadi pusat perawatan kesehatan multi-spesialisasi yang menyediakan fasilitas perawatan tersier. Dengan kemajuan teknologi medis dan peningkatan di bidang perawatan yang menaruh perhatian pada pasien, rumah sakit sekarang menawarkan berbagai layanan termasuk operasi khusus, perawatan kanker, tes diagnostik, dan layanan rehabilitasi (Jeong, 2021). Pertumbuhan ini juga terlihat pada perkembangan sarana dan prasarana rumah sakit. Banyak rumah sakit sekarang dilengkapi dengan peralatan canggih, fasilitas modern untuk pasien dan keluarga mereka, dan unit khusus seperti unit perawatan intensif (ICU) dan unit perawatan intensif neonatal (NICU) (Mahran, K, S, 2019). Selain itu, rumah sakit juga mengadopsi teknologi baru dalam rangka memberikan layanan kesehatan yang mempermudah pasien. Misalnya, platform telemedis dan pemesanan online telah memudahkan pasien untuk berkonsultasi dengan dokter dari jarak jauh dan membuat janji temu dari kenyamanan rumah mereka sendiri. Sebagai hasil dari kemajuan ini, pasien sekarang memiliki akses ke pelayanan kesehatan berkualitas tinggi yang komprehensif dan nyaman. Fokus pada perawatan yang berpusat pada pasien juga menyebabkan peningkatan penekanan pada komunikasi dan kolaborasi antara penyedia layanan kesehatan, pasien, dan keluarga mereka (Karpinski, 2021).

Rumah sakit memiliki sarana kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan pada penyembuhan dan pemulihan yang dipadukan dengan upaya perbaikan dan pencegahan, serta upaya rujukan, efektif dan berhasil (Bramantoro, 2017).

Tabel 1
Data Kunjungan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit
Citra Medika Sidoarjo Tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah kunjungan
2019	75.523
2020	75.731
2021	65.509
Jumlah	216.763

Sumber : Data yang diolah penulis (2022)

Berdasarkan data kunjungan pasien melalui data terpadu di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo pada tahun 2019-2021 terjadi kenaikan pada tahun 2020 sebanyak 208 kunjungan pasien, namun pada tahun 2021 terjadi penurunan sebanyak 10222 kunjungan pasien. Berdasarkan definisi di atas, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelayanan rawat jalan yang diprediksi dapat meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan.

Salah satu tema yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah 1. peningkatan lokasi, fasilitas, dan layanan untuk membantu rumah sakit dalam meningkatkan kebahagiaan pasien. 2. Efektivitas manajemen di rumah sakit: menilai seberapa baik rumah sakit memberikan perawatan pasien berkualitas tinggi;

3. Persaingan pasar Rumah sakit menghadapi persaingan yang semakin ketat di era globalisasi sekarang ini. dengan menawarkan layanan yang lebih baik dan memperhatikan permintaan pasien, meningkatkan daya saingnya; 4. Kebutuhan masyarakat: Hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dijamin oleh masyarakat (Darmawan, D., & Lili, 2016).

KAJIAN LITERATUR DAN HIPOTESIS

Konsep Rumah Sakit, Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Rumah sakit merupakan kelembagaan di bidang kesehatan yang menyediakan pelayanan medis kepada pasien yang membutuhkan perawatan atau pengobatan. Dalam hal ini, rumah sakit dapat memberikan informasi yang cukup kepada pasien tentang kondisi kesehatan mereka dan menawarkan opsi untuk memilih cara mendapatkan perawatan dan menerima perawatan (Husada, 2018).

Ide rumah sakit telah berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan zaman. Rumah sakit modern tidak hanya menyediakan pelayanan kesehatan yang lengkap, namun juga dilengkapi dengan teknologi canggih seperti peralatan medis modern dan sistem informasi yang memungkinkan pengolahan data pasien secara efektif. Hal ini bertujuan untuk memastikan pasien mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan efektif dalam proses penyembuhan penyakitnya (Mulyadi, 2019).

Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit mencakup berbagai jenis layanan kesehatan, mulai dari pemeriksaan kesehatan, pengobatan, rehabilitasi, hingga layanan kesehatan mental. Dengan tetap memperhatikan unsur keselamatan dan etika dalam memberikan pelayanan, pelayanan harus berkualitas dan sesuai dengan tuntutan pasien (Setiawati, E., & Anggreni, 2018). Rawat inap, rawat jalan, darurat, dan layanan kesehatan lainnya semuanya ditawarkan oleh rumah sakit. Aspek layanan ini termasuk memperlakukan pasien dengan sopan dan hormat, memberi tahu mereka sepenuhnya tentang penyakit mereka dan jalannya perawatan, dan menyediakan fasilitas yang menyenangkan dan sesuai (Aji, B. M., & Riyadi, 2019).

Faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien mengukur seberapa baik keinginan dan harapan pasien terpenuhi selama prosedur medis. Kepuasan pasien yang tinggi menunjukkan bahwa rumah sakit telah memenuhi harapan pasien dan memberikan pelayanan yang baik (Darmawan, D., & Lili, 2016).

Pendapat pasien tentang pelayanan medis rumah sakit, baik yang menguntungkan maupun yang tidak menguntungkan, dikenal sebagai kepuasan pasien. Dengan menggunakan kuesioner atau wawancara pasien, survei kepuasan pasien dapat dilakukan untuk menentukan seberapa puas pasien. Temuan survei dapat membantu rumah sakit meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan mereka dengan memberikan informasi penting (Nasution, A., & Syafaruddin, 2019).

Untuk meningkatkan reputasi rumah sakit, menumbuhkan loyalitas pasien, dan meningkatkan standar layanan yang ditawarkan, kepuasan pasien sangat penting. Akibatnya, rumah sakit harus mempertimbangkan kebahagiaan pasien saat menawarkan perawatan medis (Tjiptono, 2005). Lokasi rumah sakit, kelengkapan fasilitas, kualitas layanan, waktu tunggu, harga, dan hubungan pasien-staf adalah beberapa variabel yang mungkin mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu,

rumah sakit harus mempertimbangkan aspek-aspek ini saat memberikan layanan kesehatan (Prasetyo, 2014).

Teknologi informasi dapat digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan kebahagiaan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan. Teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Beberapa contoh penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan adalah penggunaan sistem rekam medis elektronik, sistem antrian online, dan sistem konsultasi dokter secara virtual (Pohan, 2007).

Menurut beberapa penelitian, kepuasan pasien memiliki hubungan yang positif dengan kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian lain menunjukkan bahwa meningkatkan kepuasan pasien juga dapat mempengaruhi kinerja rumah sakit dalam hal kepatuhan terhadap prosedur medis, penurunan biaya, dan meningkatkan produktivitas staf rumah sakit (Notoatmodjo, 2012).

Oleh karena itu, sangat penting bahwa rumah sakit membuat rencana untuk meningkatkan kepuasan pasien. Beberapa strategi yang dapat dilakukan meliputi memperbaiki komunikasi antara pasien dan staf rumah sakit, meningkatkan kualitas perawatan medis, memperbaiki sistem manajemen dan proses pelayanan, serta meningkatkan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan medis (Handayani, T., & Alisjahbana, 2015).

Hipotesis

1. H1 : Ada pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien instalasi rawat jalan.
2. H2 : Ada pengaruh kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pasien instalasi rawat jalan.
3. H3 : Ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien instalasi rawat jalan.
4. H4: Ada pengaruh lokasi, kelengkapan fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien instalasi rawat jalan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Alat penelitian berupa kuesioner yang menanyakan lokasi rumah sakit, luas fasilitas dan layanannya, serta tingkat kepuasan pasien. Faktor independen dalam penelitian ini adalah lokasi (X1), kelengkapan fasilitas (X2), dan pelayanan (X3). Kepuasan pasien instalasi rawat jalan (Y) merupakan variabel dependen. Membandingkan perbedaan tingkat kepuasan pasien antar berbagai kelompok variabel menggunakan analisis regresi linier berganda dengan tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, uji multikolinieritas, uji t, uji F, uji persamaan regresi, dan koefisien determinasi (Arikunto, 2019; Moleong, 2017)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Hasil penelitian dengan menggunakan sampel 120 responden dan alat analitik SPSS 25 menunjukkan validitas setiap item pernyataan. Jika korelasi setiap komponen bernilai positif dan besarnya 0,05 atau lebih, yang menunjukkan bahwa faktor tersebut merupakan *concrut* yang kuat, maka semua item sah. Item survei yang valid dapat digunakan sebagai panduan untuk penelitian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menilai konsistensi dan kepastian responden dalam menanggapi pertanyaan tentang klaim yang memuat isi suatu variabel dan dicatat dalam lembar kuesioner. Dianggap dapat diandalkan jika nilai Alpha > 0,70.

Tabel 2
Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach Alphabased on standardized	Keterangan
1.	X ₁	0,770	0,60	Reliabel
2.	X ₂	0,759	0,60	Reliabel
3.	X ₃	0,718	0,60	Reliabel
4.	Y	0,725	0,60	Reliabel

Sumber data : diolah SPSS 25

Variabel Cronbach's Alpha untuk lokasi, kelengkapan fasilitas, pelayanan, dan kepuasan pasien semuanya memiliki nilai lebih tinggi dari nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,60, seperti yang dapat diamati.

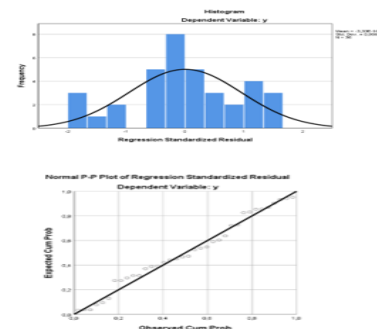
Uji Asumsi Klasik

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas masing-masing variabel, uji terakhir adalah uji hipotesis klasik untuk melihat apakah syarat-syarat yang diperlukan dalam model regresi dapat terdukung. Pengaruh Lokasi, Kelengkapan Fasilitas, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan di RS Citra Medika Sidoarjo memiliki tingkat signifikansi sekitar 0,000. Adapun uji asumsi klasik meliputi : Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Autokorelasi Uji dan Multikolinieritas

a. Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		480
Normal Parameters ^a	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,63616743
Most Extreme Differences	Absolute	,298
	Positive	,199
	Negative	-,298
Test Statistic		,298
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

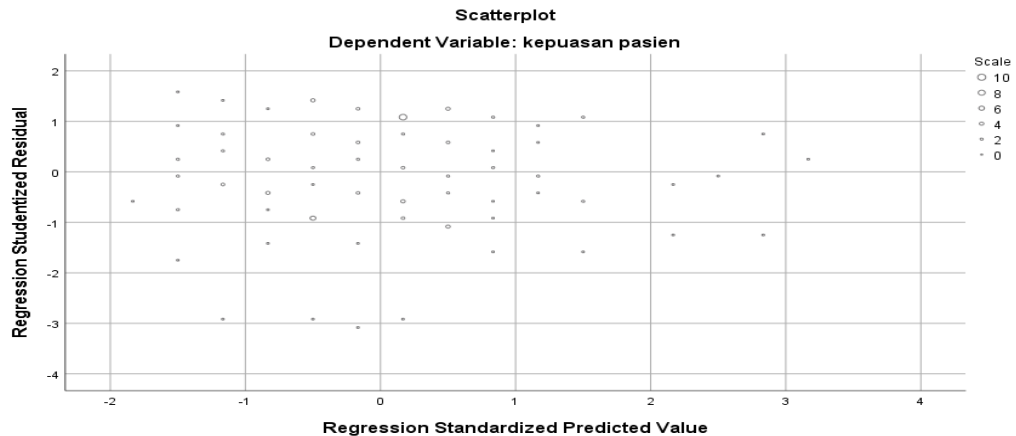


Gambar 1
Uji Normalitas

Nilai Asym sig (2 tailed) lebih dari 0.05, yang digunakan untuk mengklaim bahwa data terdistribusi secara teratur. Karena plot pada gambar terlampir menampilkan garis diagonal kanan, jelas bahwa semua variabel penelitian terdistribusi secara teratur.

b. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui apakah terjadi heteroskedastisitas pada data dapat dilihat dari tabel scatterplot yang menunjukkan bahwa sebaran titik-titik data tidak berpola, titik-titik data menyebar di atas, di bawah, atau di sekitar angka 0, dan data poin tidak dikumpulkan hanya di atas atau hanya di bawah.



Gambar 2
Uji Heteroskedastisitas

c. Uji Autokorelasi

Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3
Uji Autokorelasi

1	Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estiamted	Durbin – Wanson
	1	,127	0,016	-,009	1,89953	1,349

Sumber : Data yang diolah SPSS 25 (2022)

Berdasarkan uji autokorelasi diketahui nilai Durbin-Watson (d) adalah 1,349, seperti yang terlihat pada tabel hasil di atas. Selain itu, kami akan menggunakan rumus (k:N) untuk memisahkan angka ini sebesar 5% yang signifikan dari nilai tabel Durbin Watson. Ada 3 variabel independen, atau k=3, dan ada 120 sampel. K:N maka sama dengan 3:120. Jadi dl 1,6513 dan dU 1,7536 ditemukan. Hasil (4-DW (1,349) = 2,651 > dU 1,7536) mengarah pada kesimpulan bahwa tidak ada masalah atau gejala autokorelasi.

d. Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil olah data dengan SPSS 25 hasil uji multikolinieritas seperti tabel dibawah ini:

Tabel 4
Uji Multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
1	Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
	(Contant)	17,521	2,735		6,406	0,000		
	Lokasi	,062	,054	,017	1,157	0,249	,990	1,001
	Kelengkapan Fasilitas	-,039	,055	-,065	-,708	0,480	,996	1,004
	Pelayanan	-,009	,072	-,012	-,129	0,897	,990	1,010

Sumber : Data yang diolah SPSS 25 (2022)

Berdasarkan tabel diatas diketahui hasil uji multikolinieritas sebagai berikut:

- Karena nilai tolerance (0,990) > 0,01 dan nilai VIF (1,001) < 10 maka variabel lokasi (X1) tidak terjadi multikolinieritas.
- Karena nilai tolerance (0,996) > 0,01 dan nilai VIF (1,004) < 10 maka variabel kelengkapan fasilitas (X2) tidak terjadi multikolinieritas.
- Karena nilai tolerance (0,990) > 0,01 dan nilai VIF (1,10) < 10 maka variabel pelayanan (X3) tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan uji F dan uji t. Uji F digunakan untuk pengujian hipotesis untuk memastikan bagaimana masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Uji t digunakan sebagai uji parsial untuk menilai signifikansi masing-masing variabel independen dan variabel dependen.

a. Uji t

Hasil dari olahan data diketahui uji t seperti tabel dibawah ini.

Tabel 5
Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
1	Model	B	Std. Error	Beta		
	(Contant)	17,521	2,735		6,406	,000
	Lokasi	,062	,054	,017	1,157	,249
	Kelengkapan Fasilitas	,039	,055	,065	,708	,480
	Pelayanan	,009	,072	,323	2,129	,037

Sumber : Data yang diolah SPSS 25 (2022)

Berdasarkan uji t diketahui hasil sebagai berikut :

- Kepuasan pasien (Y) tidak dipengaruhi secara signifikan oleh variabel lokasi (X1).

- b. Variabel kepuasan pasien (Y) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kelengkapan pasien (X2).
- c. Kepuasan pasien (Y) secara signifikan dipengaruhi oleh variabel pelayanan (X3).

b. Uji F

Hasil dari olahan data diketahui uji t seperti tabel dibawah ini.

Tabel 6
Uji F

1	Model	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sign
	Regression	6,914	3	2,305	,639	,592 ^b
	Residual	418,552	116	3,608		
	Total	425,467	119	3,608		

Sumber : Data yang diolah SPSS 25 (2022)

Berdasarkan tabel di atas, F_{hitung} adalah 0,639 dan sig adalah 0,592^b. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa faktor lokasi , kelengkapan fasilitas, dan pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Citra Medika. Maka Nilai F_{hitung} 4,232 > F_{tabel} 2,68 dan nilai (sig) 0,592 > nilai probabilitas (0,05).

Persamaan Regresi

Hasil dari olahan data diketahui persamaan regresi seperti tabel dibawah ini.

Tabel 5
Persamaan Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
1	Model	B	Std. Error	Beta		
	(Contant)	17,521	2,735		6,406	,000
	Lokasi	,062	,054	,017	1,157	,249
	Kelengkapan Fasilitas	,039	,055	,065	,708	,480
	Pelayanan	,009	,072	,323	2,129	,037

Sumber : Data yang diolah SPSS 25 (2022)

Berdasarkan tabel diatas, persamaan regresi diketahui persamaan regresi sebesar $Y = 17,521 + 0,062 X_1 + 0,039 X_2 + 0,009 X_3 + 2,735$:

- a. Kepuasan pasien secara alami akan tumbuh sebesar 0,062 dengan tingkat signifikan 0,054 semakin baik pada lokasi.
- b. Kepuasan pasien secara alami akan tumbuh sebesar 0,039 dengan tingkat signifikan 0,055 semakin komprehensif hubungan fasilitas.
- c. Kepuasan pasien secara alami akan tumbuh sebesar 0,009 dengan tingkat signifikan 0,072 semakin baik hubungan pelayanan.

6. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi hasil penelitian diketahui seperti tabel dibawah ini.

Tabel 6
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estiamted
1	,127	,016	,009	1,900

Sumber : Data yang diolah SPSS 25 (2022)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan RS Citra Medika dipengaruhi oleh lokasi dan kelengkapan fasilitas dan pelayanan sebesar 16%, berdasarkan nilai R^2 sebesar 0,016, dan oleh faktor lain yang tidak dinilai dalam penelitian ini sebesar $100\% - 16\% = 84\%$.

Sangat penting untuk mempelajari dampak lokasi, kelengkapan fasilitas, dan ketersediaan layanan terhadap kepuasan pasien di pengaturan rawat jalan rumah sakit. Melakukan hal itu dapat membantu institusi medis dalam meningkatkan standar perawatan yang mereka tawarkan kepada pasien.

Keputusan pasien untuk memilih rumah sakit untuk perawatan medis dapat dipengaruhi oleh lokasi institusi. Pasien mungkin menyukai rumah sakit yang mudah dijangkau, dekat dengan tempat tinggal atau tempat kerja mereka, atau dekat pusat transportasi umum. Konsekuensinya, situs yang bijak dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kemampuan rumah sakit untuk menyediakan semua fasilitas yang diperlukan juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien dapat memilih fasilitas kesehatan yang lengkap, termasuk ruang tunggu yang ramah, ruang perawatan yang bersih, peralatan medis modern, dan tempat parkir yang memadai.

Pelayanan yang baik dan ramah dari tenaga medis dan paramedis juga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien mungkin lebih merasa nyaman dan tenang jika mereka merasa diperlakukan dengan sopan dan ramah oleh staf rumah sakit. Selain itu, waktu tunggu yang singkat dan prosedur pendaftaran yang mudah juga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kelengkapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien instalasi rawat jalan
2. Lokasi tidak ada pengaruh terhadap kepuasan pasien instalasi rawat jalan.
3. Kelengkapan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan pasien instalasi rawat jalan.
4. Lokasi, kelengkapan fasilitas, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien.

Saran

1. Sebaiknya lokasi, kelengkapan fasilitas, dan ketersediaan layanan pada rumah sakit perlu ditingkatkan agar kepuasan pasien rawat jalan semakin meningkat.

2. Sebaiknya penelitian selanjutnya dapat menambah variabel penelitian lain seperti variabel loyalitas pasien.
3. Sebaiknya penelitian selanjutnya juga mengkaji bukan hanya kepuasan pasien rawat jalan tetapi juga rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, B. M., & Riyadi, S. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 19(2), 107–113.
- Arikunto, S. (2019). Prosedur Penelitian. In *Jakarta: PT. Rineka Cipta*.
- Bramantoro, T. (2017). Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan. In *Surabaya: UNAIR (AUP)*.
- Darmawan, D., & Lili, D. (2016). Hubungan Antara Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 19(1), 14–21.
- Handayani, T., & Alisjahbana, A. (2015). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit XYZ. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 18(2), 114–123.
- Husada, M. S. (2018). Konsep dan Karakteristik Rumah Sakit yang Menyenangkan bagi Pasien. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 4(1), 41–50.
- Jeong, H. et al. (2021). Patient Safety Silence and Safety Nursing Activities: Mediating Effects of Moral Sensitivity. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(21), 11499. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph182111499>
- Karpinski, M. et al. (2021). Relationship-Centered Care in Canadian Medical Education. *Canadian Medical Education Journal*. <https://doi.org/https://doi.org/10.36834/cmej.73945>.
- Mahran, K, S, G. et al. (2019). Designing and Validating a Safety Plan for Patient in Intensive Care Unit. *International Journal of Nursing Didactics*, 9(03), 28–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.15520/ijnd.v9i03.2477>
- Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. In *Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset*.
- Mulyadi, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 12(1), 44–56.
- Nasution, A., & Syafaruddin, S. (2019). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 143–150.
- Notoatmodjo, S. (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. In *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Pohan, I. S. (2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. In *Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC* (pp. 144–154).
- Prasetyo, E. S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 72–80.
- Setiawati, E., & Anggreni, E. (2018). Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X: Analisis Faktor yang Mempengaruhi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 177–183.

Tjiptono, F. dan G. C. (2005). *Service, Quality, & Satisfaction*. In *Yogyakarta: Penerbit Andi*.