

SKRIPSI

HUBUNGAN PERSEPSI TENTANG MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP DI RSUD DEPATI BAHRIN KABUPATEN BANGKA PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG



OLEH

**NAMA : MUHARIANI
NIM : 10011281924037**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2023**

SKRIPSI

HUBUNGAN PERSEPSI TENTANG MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP DI RSUD DEPATI BAHRIN KABUPATEN BANGKA PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)
Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



OLEH

NAMA : MUHARIANI
NIM : 10011281924037

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2023**

**HEALTH POLICY ADMINISTRATION
PUBLIC HEALTH FACULTY SRIWIJAYA UNIVERSITY
Undergraduate Thesis, 29th of May 2023**

**Muhariani; supervised by Dian Safriantini, S.KM., M.PH
The Correlation of Perceptions about Service Quality on Interest in Revisiting
Inpatients at RSUD Depati Bahrin, Bangka Regency, Bangka Belitung Islands
Province
xvi + 66 pages, 25 tables, 3 figures, 13 attachments**

ABSTRACT


Quality health services are health services that are needed and desired by patients. The quality of health services refers to the level of health services in creating patient satisfaction which will increase patient interest in making repeat visits. Based on a survey of inpatient service satisfaction at Depati Bahrin Hospital in 2022, out of 83 patients who received treatment at the inpatient unit, it showed that as many as 50 patients (60,2%) expressed dissatisfaction and as many as 33 patients (39.3) expressed satisfaction with the service provided given. The purpose of this study was to analyze the effect of patient perceptions of service quality on intention to revisit inpatient care at Depati Bahrin Hospital, Bangka Regency. This research is a quantitative study using a cross sectional design. The population in this study were all inpatients at Depati Bahrin General Hospital, Bangka Regency and the sample size used was 106 people taken by purposive sampling technique. The data analysis used was univariate analysis and bivariate analysis with the Chi-Square. The results showed that there was an correlations of professionalism (Sig-p 0.000 <0.05), efficiency (Sig-p 0.000 <0.05), safety (Sig-p 0.000 <0.05), satisfaction (Sig-p 0.000 <0.05), and tangible of service (Sig-p 0.000 <0.05) on intention to revisit inpatients at Depati Bahrin Hospital, Bangka Regency. The conclusion in this study is that there is an correlation of professionalism, efficiency, safety, satisfaction and tangible on the intention to revisit inpatients at Depati Bahrin Hospital, Bangka Regency. Suggestions for hospitals are expected to continue to improve the knowledge and skills of health workers in supporting the quality of services provided to patients.

**Keywords : Service Quality, Interest of revisits, Inpatients
Bibliography : 40 (1997-2022)**

Indralaya, 29 Mei 2023

Mengetahui
Ketua Jurusan Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

Pembimbing


Asmaripaningty, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005


Dian Safriantini, S.KM., M.PH
NIP. 198810102015042001

ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Skripsi, 29 Mei 2023

Muhariani; Dibimbing oleh Dian Safriantini, S.KM., M.PH
Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang
Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Depati Bahrin
Kabupaten Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
xvi + 66, 25 tabel, 3 bagan, 13 lampiran

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan diinginkan baik oleh pasien. Mutu pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat pelayanan kesehatan dalam menciptakan kepuasan pada pasien yang akan meningkatkan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan survei kepuasan pelayanan rawat inap RSUD Depati Bahrin tahun 2022 dari 83 pasien yang melakukan pengobatan di unit rawat inap menunjukkan bahwa sebanyak 50 pasien (60,2 %) menyatakan tidak puas dan sebanyak 33 pasien (39,3%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis persepsi pasien tentang mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang rawat inap di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka dan besar sampel yang digunakan sebesar 106 orang yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan keprofesionalitas ($Sig-p < 0.000 < 0.05$), efisiensi ($Sig-p < 0.000 < 0.05$), keamanan ($Sig-p < 0.000 < 0.05$), kepuasan ($Sig-p < 0.000 < 0.05$), dan bukti fisik ($Sig-p < 0.000 < 0.05$) terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu ada hubungan keprofesionalitas, efisiensi, keamanan, kepuasan dan bukti fisik terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka. Saran bagi rumah sakit yaitu diharapkan untuk terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tenaga kesehatan dalam mendukung mutu pelayanan yang diberikan terhadap pasien.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang, Pasien Rawat Inap
Daftar Pustaka: 40 (1977-2022)

Indralaya, 29 Mei 2023

Mengetahui
Ketua Jurusan Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

Pembimbing


Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005


Dian Safriantini, S.KM., M.PH
NIP. 198810102015042001

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademi maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, 29 Mei 2023

Yang bersangkutan



Muhariani

NIM. 10011281924037

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah berupa Skripsi ini dengan judul "Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Depati Bahrin Kabupaten Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 29 Mei 2023.

Indralaya, 29 Mei 2023

Tim Penguji Skripsi

Ketua:

1. Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes
NIP: 197909152006042005

()

Anggota:

2. Siti Halimatul Munawarah, S.KM., M.KM
NIP: 199409142022032015

()

3. Dian Safriantini, S.KM., M.PH
NIP: 198810102015042001

()

Mengetahui
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat




Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DEPATI BAHRIN KABUPATEN BANGKA PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

SKRIPSI

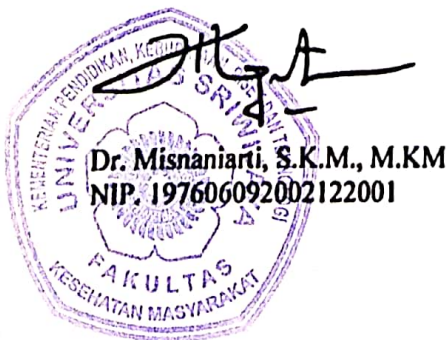
Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat


Oleh:
MUHARIANI
10011281924037

Indralaya, 29 Mei 2023

Mengetahui
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

Pembimbing




Dian Safriantiri, S.K.M., M.PH
NIP. 198810102015042001

RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Muhariani
NIM : 10011281924037
Tempat/Tanggal Lahir: Sungailiat, 24 April 2001
Alamat : Komplek RSS, Jl. Garuda 1 Blok 2D No.16 Sungailiat
No. Hp/Email : 0813-6807-2397 / mmuhariani@gmail.com

Riwayat Hidup:

2019-2023 : S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
2016-2019 : SMA Negeri 1 Sungailiat
2013-2016 : SMP Negeri 2 Sungailiat
2007-2013 : SD Negeri 10 Sungailiat
2005-2007 : TK Negeri Pembina

Riwayat Organisasi

2021-2022 : Anggota Divisi Humas HIMKESMA FKM UNSRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan karunianya sehingga Skripsi dengan judul “Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Depati Bahrin Kabupaten Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung” ini dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih atas segala bimbingan dan arahan yang berharga dan bermanfaat kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, taufik, serta karunia-Nya.
2. Bapak Mangsur dan Ibu Nurhayati selaku kedua orang tua, terimakasih atas kepercayaan yang diberikan, serta pengorbanan, cinta, doa, semangat dan nasihat yang tiada henti diberikan kepada anaknya. Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan.
3. Kakak-kakak, Reti Syawalia, Dwi Septi, dan Loga Nurmantara yang senantiasa memberikan dukungan, doa dan semangat. Terimakasih sudah menguatkan dan menjadi panutan.
4. Ibu Dr. Misnianiarti, S.KM., M.KM. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat.
5. Ibu Dian Safriantini, S.KM., M.PH selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa membimbing dan membantu mempermudah mahasiswanya dalam menyusun skripsi ini.
6. Ibu Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes selaku dan Ibu Siti Halimatul Munawarah, S.KM., M.KM selaku Dosen Penguji Skripsi. Terimakasih atas saran, masukan, kritik dan bimbingannya selama proses penyusunan skripsi penulis
7. Direktur dan Seluruh Staff RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka yang telah memberikan izin, membimbing, dan membantu dalam proses penelitian yang dilakukan penulis.
8. Direktur dan Seluruh Staff RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang yang telah memberikan izin, membimbing, dan membantu dalam proses uji validitas kuisoner penelitian yang dilakukan penulis.

9. Sahabat tercinta sedari maba, Nadia Niswa Mahmudah, Dea Agnesia, dan Dianissa Chikita Pusparani yang senantiasa menemani untuk berjuang bersama hingga sekarang dan tidak pernah bosan dalam memberi dukungan, perhatian dan memberikan yang terbaik dalam kelancaran skripsi penulis, serta selalu mau direpotkan dalam segala hal. Terimakasih atas segalanya, semoga selalu dilancarkan dan dipermudahkan segala yang diperjuangkan.
10. Rekan-rekan satu kelompok bimbingan skripsi, khususnya partner bimbingan saya Dea Marinda yang telah selalu memberikan bantuan dan kebersamai penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas segala hal yang telah dilakukan bersama dalam meningkatkan semangat saat jalannya skripsi.
11. Sahabat Banyak-Banyak Terimakasih yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan dukungan tiada henti sehingga secara tidak langsung membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Teruntuk Dea Oktavia, Anissa Putri A.H, Salwa Andini, Dhillia Apriliasry, Uhty Fitrianda, dan Finka Arya Juwita adalah orang-orang yang selalu berada dibalik layar, kebersamai dalam perjuangan dan selalu mau direpotkan, terimakasih semoga sama-sama dilancarkan sampai akhir perjuangan.
12. Teman-teman FKM UNSRI 2019, terutama teman-teman IKM angkatan 2019 dan teman-teman peminatan AKK 2019 yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama masa perkuliahan.
13. Semua pihak yang terlibat dan berkontribusi dalam proses penulisan skripsi ini, yang tidak dapat dituliskan satu persatu.
14. Serta, tak lupa, terimakasih kepada diri sendiri yang telah berusaha semaksimal mungkin, menikmati setiap proses yang dijalani, tidak memaksa diri untuk berusaha diluar batas kemampuan, dan selalu mensyukuri apapun hasil yang didapatkan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan Skripsi ini, terimakasih.

Indralaya, 29 Mei 2023

Muhariani

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Bagi Peneliti	7
1.4.2 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat	7
1.4.3 Bagi RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.1 Lingkup Lokasi	7
1.5.2 Lingkup Waktu	7
1.5.3 Lingkup Materi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	2
2.1 Rumah Sakit	2
2.1.1 Definisi Rumah Sakit	2
2.1.2 Fungsi Rumah Sakit	2
2.1.3 Klasifikasi Rumah Sakit	2
2.1.4 Jenis Pelayanan Rumah Sakit	9

2.1.5	Pelayanan Rawat Inap	10
2.2	Persepsi.....	10
2.2.1	Definisi Persepsi	10
2.2.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	10
2.3	Mutu Pelayanan	11
2.3.1	Definisi Mutu Pelayanan Kesehatan	11
2.3.2	Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	12
2.3.3	Standar Mutu Pelayanan Kesehatan	16
2.4	Minat Kunjungan Ulang	16
2.4.1	Definisi Minat Kunjungan Ulang	16
2.4.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang	17
2.5	Penelitian Terdahulu.....	19
2.6	Kerangka Teori.....	22
2.7	Kerangka Konsep	23
2.8	Definisi Operasional.....	24
2.9	Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Desain Penelitian	27
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.2.1	Populasi	27
3.2.2	Sampel.....	27
3.3	Jenis, Cara, dan Alat Pengumpulan Data	29
3.3.1	Jenis Data	29
3.3.2	Cara Pengumpulan Data.....	29
3.3.3	Alat Pengumpulan Data	29
3.4	Pengelolaan Data	30
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	30
3.5.1	Uji Validitas	30
3.5.2	Uji Reliabilitas	32
3.6	Analisis dan Penyajian Data.....	32
3.6.1	Analisis Data	32
3.6.2	Penyajian Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN		36
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
4.1.1	Sejarah Singkat RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka.....	36
4.1.2	Visi, Misi dan Motto RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka	37

4.2	Hasil Penelitian.....	38
4.2.1	Analisis Univariat.....	38
4.2.2	Analisis Bivariat.....	45
BAB V PEMBAHASAN		58
5.1	Keterbatasan Penelitian	58
5.2	Pembahasan Penelitian	58
5.2.1	Hubungan Keprofesian terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka	58
5.2.2	Hubungan Efisiensi terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka	52
5.2.3	Hubungan Keamanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka	54
5.2.4	Hubungan Kepuasan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka	56
5.2.5	Hubungan Bukti Fisik terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka	58
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		74
6.1	Kesimpulan.....	74
6.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN.....		67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2.2 Definisi Operasional	24
Tabel 3.1 Besar Sampel Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kuisioner Keprofesian	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuisioner Efisiensi	31
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuisioner Keamanan	31
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kuisioner Kepuasan	31
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kuisioner Bukti Fisik	32
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Kuisioner	32
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka	38
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Keprofesian di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka	38
Tabel 4.3 Kategori Keprofesian di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka	39
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Efisiensi di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka	40
Tabel 4.5 Kategori Efisiensi di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka.....	41
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Keamanan di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka	41
Tabel 4.7 Kategori Keamanan di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka.....	42
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Kepuasan di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka	43
Tabel 4.9 Kategori Kepuasan di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka	44
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Bukti Fisik di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka	44
Tabel 4.11 Kategori Bukti Fisik di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka.....	45
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka	45
Tabel 4.13 Hubungan Keprofesian dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka.....	46
Tabel 4.14 Hubungan Efisiensi dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka	46
Tabel 4.15 Hubungan Keamanan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka.....	48
Tabel 4.16 Hubungan Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka.....	48
Tabel 4.17 Hubungan Bukti Fisik dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kunjungan Pasien Rawat Inap RSUD Depati Bahrin	5
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	22
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	23

DAFTAR ISTILAH

<i>Acceptable</i>	: Diterima
<i>Accessible</i>	: Ketercapaian
<i>Affordable</i>	: Keterjangkauan
<i>Appropriate</i>	: Kewajaran
<i>Assurance</i>	: Jaminan
<i>Available</i>	: Ketersediaan
<i>Checking</i>	: Pemeriksaan
<i>Coding</i>	: Pemberian Kode
<i>Collecting</i>	: Pengumpulan
<i>Continue</i>	: Lanjutan
<i>Data Entry</i>	: Memasukkan Data
<i>Data Processing</i>	: Pengolahan Data
<i>Efficient</i>	: Efisien
<i>Empahty</i>	: Kepedulian
<i>Emergency</i>	: Darurat
<i>Instrument</i>	: Alat Ukur
<i>Tangible</i>	: Bukti Fisik
<i>Responsiveness</i>	: Daya Tanggap
<i>Reliability</i>	: Kehandalan
<i>Quality</i>	: Kualitas
<i>Patient safety</i>	: Keselamatan Pasien
<i>Validity</i>	: Validitas

DAFTAR SINGKATAN

BLUD : Bantuan Layanan Umum Daerah

OR : Odd Ratio

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

PPK : Pola Pengelolaan Keuangan

RS : Rumah Sakit

RSUD : Rumah Sakit Umum Daerah

SDM : Sumber Daya Manusia

SPM : Standar Pelayanan Minimal

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. *Kuesioner Penelitian*
- Lampiran 2. *Surat Izin Penelitian*
- Lampiran 3. *Surat Balasan Izin Penelitian*
- Lampiran 4. *Surat Izin Validitas Kuesioner Penelitian*
- Lampiran 5. *Surat Balasan Izin Validitas Kuesioner Penelitian*
- Lampiran 6. *Sertifikat Kaji Etik*
- Lampiran 7. *Master Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas*
- Lampiran 8. *Master Tabel Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka*
- Lampiran 9. *Hasil Validitas dan Reliabilitas*
- Lampiran 10. *Hasil Jawaban Responden*
- Lampiran 11. *Hasil Uji Univariat*
- Lampiran 12. *Hasil Uji Bivariat*
- Lampiran 13. *Dokumentasi*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan kesehatan hakikatnya ialah usaha yang dilakukan seluruh lapisan masyarakat dalam meningkatkan kemauan, kemampuan dan kesadaran setiap individu untuk berperilaku hidup sehat agar mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang tinggi, dalam rangka investasi pembangunan masyarakat produktif secara sosial dan ekonomi (Anggraini and Rohmani, 2012).

Menciptakan lingkungan yang sehat memerlukan banyak hal, salah satunya yang dianggap berperan penting yaitu penyelenggaraan layanan kesehatan. Departemen Kesehatan RI (2009) mengemukakan pelayanan kesehatan ialah segala usaha yang dilakukan individu atau kelompok dalam menjaga kesehatan, mencegah penyakit dan memulihkan kesehatan individu ataupun kelompok.

Pohan (2015) juga menyebutkan bahwa layanan kesehatan yang berkualitas ialah pelayanan yang diperlukan, diinginkan, serta dapat dijangkau oleh daya beli masyarakat. Selain itu, kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan indikator terpenting dari mutu rumah sakit. Pelayanan yang dirasakan baik oleh para pasien akan membuktikan bahwa rumah sakit mempunyai mutu yang baik pula. Sejalan dengan Purwoastuti dan Walyani (2015) juga berpendapat bahwa kualitas pelayanan kesehatan berhubungan dengan proses pelayanan kesehatan dalam menciptakan kepuasan pasien.

Tingkat kepuasan pasien merupakan indikator utama dari tingkat pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien yang kecil akan mempengaruhi angka kunjungan yang nantinya dapat berpengaruh pada keuntungan fasilitas kesehatan. Perilaku tenaga kesehatan juga akan mempengaruhi kepuasan pasien karena kebutuhan pasien akan meningkat setiap waktu. Ukuran kepuasan pasien adalah salah satu cara menilai efektifitas rumah sakit dalam melayani masyarakat (Hastuti *et al.*, 2017).

Minat kunjungan ulang adalah sikap yang terjadi akibat dari reaksi terhadap kejadian yang menimbulkan kemauan pasien untuk menggunakan kembali di masa mendatang. Minat kunjungan ulang juga terjadi karena adanya rasa puas

terhadap pelayanan yang telah diterima sehingga akan mendasari seseorang untuk kembali menggunakan pelayanan tersebut di kemudian hari. Kunjungan ulang juga didefinisikan sebagai tahapan dari loyalitas pelanggan. Faktor yang memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen diantaranya yaitu kualitas jasa, citra, kepuasan dan rintangan untuk berpindah (Tjiptono, 2014). Sebagai konsumen, pasien akan merasakan dan menilai pelayanan yang diberikan yang kemudian mempengaruhi persepsi pasien tentang pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit

Persepsi merupakan tahapan dari memahami suatu informasi yang muncul melalui proses identifikasi objek atau peristiwa yang kemudian diproses oleh otak (Sumanto, 2014). Faktor persepsi dianggap berpengaruh karena memiliki dampak yang signifikan dalam membuat keputusan untuk memanfaatkan layanan kesehatan. Rismalinda (2017) mengemukakan faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya persepsi yaitu, pertama adalah faktor internal berupa perhatian, fisiologis, minat, pengalaman dan kebutuhan yang sejalan. Kemudian faktor kedua adalah penempatan ukuran, warna, keunikan, dan intensitas objek. Hal-hal inilah yang mengakibatkan persepsi sangat diperlukan dalam menilai minat individu dalam menggunakan layanan kesehatan. Terkhusus pada rumah sakit yang sudah dipilih atau sebelumnya telah digunakan.

Menurut Herlambang (2016) dimensi mutu yang bisa digunakan sebagai parameter untuk melihat persepsi mutu layanan rumah sakit meliputi keprofesian, efisiensi, keamanan, dan kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Dona (2019) dan Daniati, Fitriani dan Jamaluddin (2021) menunjukkan bahwa adanya hubungan keprofesian, keamanan, kepuasan dan efisiensi dengan minat berkunjung ulang pasien.

Rumah sakit adalah suatu layanan kesehatan yang menawarkan berbagai jenis layanan. Permenkes No. 3 tahun 2020 mengemukakan, rumah sakit ialah lembaga kesehatan yang melakukan pelayanan individu menyeluruh meliputi layanan gawat darurat, rawat inap dan rawat jalan (Permenkes RI, 2020). Rumah Sakit memiliki peran penting dalam percepatan tingkat kesehatan masyarakat sebagai sarana kesehatan. Oleh sebab itu, rumah sakit perlu melaksanakan

pelayanan yang berkualitas berdasarkan prosedur yang telah ditentukan dan mampu dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Pelayanan rawat inap adalah suatu layanan yang ditawarkan oleh setiap rumah sakit. Pelayanan ini merupakan gerbang kedua untuk setiap pasien agar dapat menggunakan langsung pelayanan di rumah sakit. Pada tahap ini pasien mendapatkan berbagai perlakuan dari petugas medis dan non medis, serta menggunakan berbagai fasilitas yang disediakan rumah sakit. Pelayanan rawat inap meliputi: layanan administrasi dan keuangan, layanan medis, layanan penunjang medis, layanan perawatan, lingkungan rawat inap, serta pelayanan gizi dan makanan. Setelah pasien menerima berbagai pelayanan yang diberikan, pasien akan membandingkan harapannya dengan keadaan yang dialami sebenarnya. Selanjutnya akan timbul persepsi pasien tentang mutu dari pelayanan yang diterimanya sebagai pengguna jasa rawat inap (Fatimah, 2019).

Ada perbedaan antara perawatan rawat jalan dan rawat inap di rumah sakit. Menilai mutu pelayanan di unit rawat inap lebih rumit dibandingkan dengan menilai mutu layanan di unit rawat jalan. Hal ini diakibatkan oleh permintaan pasien rawat jalan lebih sederhana sehingga keluhan pasien rawat inap terhadap mutu lebih diperhatikan. Pasien rawat inap membutuhkan waktu pemulihan, pelayanan perawat dan dokter, serta fasilitas rumah sakit yang lebih banyak, sehingga mutu pelayanan rawat inap dianggap lebih penting (Ratnamiasih *et al.*, 2013). Alasan inilah yang membuat penelitian ini fokus pada mutu layanan yang diterima oleh pasien rawat inap.

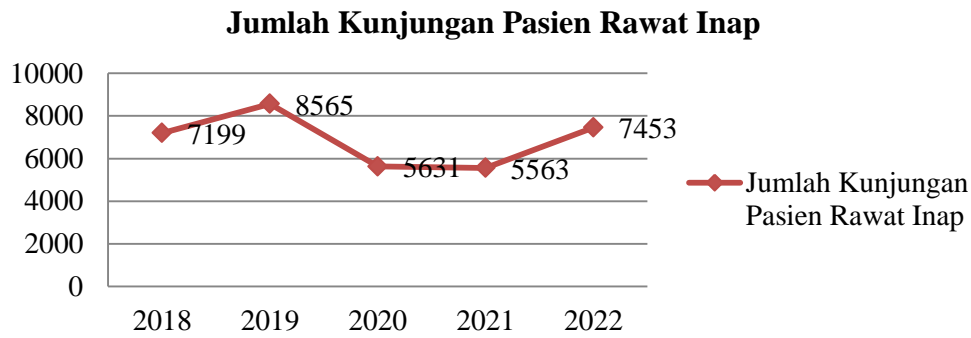
Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terdapat 27 jumlah rumah sakit meliputi 13 rumah sakit pemerintah dan 14 rumah sakit swasta dengan kategori kelas B berjumlah 2 rumah sakit, klasifikasi kelas C berjumlah 16 rumah sakit, klasifikasi D berjumlah 6 rumah sakit, dan klasifikasi kelas D pratama berjumlah 3 rumah sakit. Di Kabupaten Bangka terdapat 7 rumah sakit dimana terdiri dari 2 tipe B, 3 tipe C, dan 2 tipe D. Dari 7 rumah sakit tersebut 6 diantaranya telah terakreditasi secara nasional (Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2021).

RSUD Daerah Depati Bahrin adalah rumah sakit pemerintah kelas C satu-satunya yang ada di Kabupaten Bangka. RSUD Depati Bahrin bermula dari

Rumah Sakit Paru Katolik yang diresmikan menjadi rumah sakit tipe D pada tahun 1970. Rumah Sakit Depati Bahrin beralamat di Jl. Jendral Sudirman No.195 sehingga aksesnya sangat mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, RSUD Depati Bahrin sudah mencapai status akreditasi tingkat Paripurna pada tahun 2018. Namun, dalam pertumbuhannya banyak bermunculan rumah sakit baru dan rumah sakit yang melakukan pembaharuan sehingga menjadi rumah sakit kompetitor, diantaranya RS Dr. (HC) Ir. Soekarno, RS Siloam, dan RS Bakti Timah.

Penelitian Putri dan Supriyanto (2016) menyebutkan bahwa pada umumnya pasien mengeluh dengan waktu tunggu pelayanan cukup lama dan lebih dari 30 menit. Hal ini menimbulkan padatnya antrian dan lamanya waktu tunggu sehingga memicu ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan. Selain itu penelitian Natarini (2018) juga menyatakan bahwa pasien menganggap petugas kurang serius mendengarkan keluhan pasien dan memberikan informasi serta waktu konsultasi dirasakan terlalu cepat sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan pasien dengan layanan yang telah diberikan rumah sakit.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan pasien dan keluarga pasien di RSUD Depati Bahrin yang dilakukan sebelum penelitian, peneliti mendapatkan bahwa adanya pasien yang mendapatkan pelayanan rawat inap yang merasa bahwa kualitas pelayanan masih kurang baik yang menyebabkan pasien kurang berminat untuk berkunjung ulang. Permasalahan tersebut bersumber dari keluhan terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan dalam melayani pasien dan penyampaian informasi dari petugas kesehatan. Dalam penelitian Maryana dan Christiany (2021) juga menunjukkan bahwa proporsi ketidakpuasan pasien rawat inap RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka cukup besar yaitu pasien tidak puas sebesar 50 orang (60,2%) dan pasien puas sebesar 33 orang (39,3%).



Gambar 1.1
Kunjungan Pasien Rawat Inap RSUD Depati Bahrin

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, data kunjungan unit rawat inap RSUD Depati Bahrin tahun 2018 sebesar 7199 orang, tahun 2019 sebesar 8565 orang, tahun 2020 sebesar 5631 orang, tahun 2021 sebesar 5563 dan tahun 2022 sebesar 7453. Hal ini menunjukkan kunjungan rawat inap RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka masih fluktuasi atau berubah-ubah, seketika terjadi penurunan dan seketika terjadi kenaikan kunjungan pasien yang diperkirakan terjadi akibat mutu layanan yang diberikan rumah sakit belum mencapai harapan pasien. Mutu layanan yang tidak sesuai akan harapan pasien dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan.

Tingkat kepuasan masyarakat yang didapatkan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan bahwa indeks kepuasan pasien rawat inap RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka pada tahun 2018 sebesar 81,50%, tahun 2019 sebesar 83,00%, tahun 2020 sebesar 84,56%, tahun 2021 sebesar 91,38% dan tahun 2022 sebesar 91,75%. Berdasarkan Kepmenkes No.129 tahun 2008 mengenai SPM Rumah Sakit, indikator standar kepuasan rawat inap sebaiknya $\geq 90\%$ dan tingkat kepuasan pada layanan rawat inap RSUD Depati Bahrin yang awalnya belum ideal namun pada 2 tahun terakhir telah mencapai kriteria ideal. Peneliti memperkirakan hal ini terjadi akibat adanya ketimpangan antara harapan pasien dengan yang diterimanya sehingga timbul persepsi buruk terhadap mutu layanan yang mengakibatkan minat pasien berkunjung ulang menurun. Oleh sebab itu, peneliti ingin melakukan penelitian terkait hubungan persepsi mutu layanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka.

1.2 Rumusan Masalah

Dari data rekam medis RSUD Depati Bahrin pada penelitian Maryana dan Christiany (2021) kunjungan pasien instalasi rawat inap tahun 2018 sebesar 7.199 orang, tahun 2019 sebesar 8.565 orang, tahun 2020 sebesar 5.613 orang, tahun 2021 sebesar 5563 dan tahun 2022 sebesar 7453. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa telah terjadi penurunan kunjungan pasien rawat inap dalam dua tahun terakhir di Rumah Sakit Depati Bahrin hingga 3.402 kunjungan (40%).

Berdasarkan hasil survei kepuasan pelayanan rawat inap di RSUD Depati Bahrin yang dilakukan oleh Maryana dan Christiany (2021) dari 83 pasien yang melakukan pengobatan di unit rawat inap menunjukkan bahwa sebanyak 50 pasien (60,2%) menyatakan tidak puas dan sebanyak 33 pasien (39,3%) menyatakan puas dengan layanan yang diberikan rumah sakit. Peneliti memperkirakan hal ini terjadi akibat adanya ketimpangan antara harapan pasien dengan yang diterimanya sehingga timbul persepsi buruk terhadap mutu layanan yang mengakibatkan minat pasien berkunjung ulang menurun. Oleh sebab itu, peneliti ingin menganalisis hubungan persepsi mutu layanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini ialah melakukan analisis mutu pelayanan yang memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang rawat inap RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi gambaran minat kunjungan ulang pasien di unit rawat inap RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka.
2. Mengidentifikasi persepsi pasien rawat inap terkait mutu layanan di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka.
3. Menganalisis hubungan keprofesian terhadap minat kunjungan ulang di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka.
4. Menganalisis hubungan efisiensi terhadap minat kunjungan ulang di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka.

5. Menganalisis hubungan keamanan terhadap minat kunjungan ulang di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka.
6. Menganalisis hubungan kepuasan terhadap minat kunjungan ulang di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka.
7. Menganalisis hubungan bukti fisik terhadap minat kunjungan ulang di RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Meningkatkan keterampilan peneliti mengenai hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu layanan dan minat kunjungan ulang sebagai penerapan dan pengembangan kompetensi berdasarkan ilmu yang didapatkan di perkuliahan.

1.4.2 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

1. Sebagai penerapan salah satu Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu akademik, riset dan pengabdian masyarakat.
2. Sebagai bahan referensi yang bermanfaat bagi masyarakat, khususnya tentang mutu pelayanan kesehatan dan minat kunjungan ulang.
3. Sebagai materi kajian lebih lanjut oleh peneliti lain.

1.4.3 Bagi RSUD Depati Bahrin Kabupaten Bangka

1. Hasil dari penelitian akan membantu memberikan gambaran minat berkunjung ulang pasien rawat inap.
2. Hasil dari penelitian akan memberikan masukan bagi manajemen rumah sakit sebagai upaya menambah minat berkunjung ulang pasien.
3. Hasil dari penelitian akan menjadi dasar evaluasi mutu pelayanan berkala yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lingkup Lokasi

Penelitian ini telah dilakukan di RSUD Depati Bahrin yang berlokasi di Jl. Sudirman Nomor 195 Parit Padang, Kecamatan Sungailiat, Kabupaten Bangka.

1.5.2 Lingkup Waktu

Penelitian telah dilakukan pada Februari-Maret 2023.

1.5.3 Lingkup Materi

Lingkup materi pada penelitian ini tentang mutu pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit terhadap minat kunjungan ulang pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, M. T. and Rohmani, A. (2012) 'Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Pada Praktek Dokter Keluarga', *Fakultas Kedokteran Universitas Muhanmadyah Semarang*, 1(1), pp. 154–161.
- Ariani, A. P. (2014) *Aplikasi Metodologi Penelitian Kebidanan dan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Azmi, M. U. (2020) *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kehandalan, Daya Tanggap Dan Empati Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poliklinik Merpati Rsup Dr Kariadi Semarang*. Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Azwar, A. (2014) *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Baharza, S. N., Utama, D. and Putri, P. (2020) 'Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara', *MANUJU (Malahayati Nursing Journal)*, 2(2), pp. 366–375.
- Daniati, W., Fitriani, A. D. and Jamaluddin (2021) 'Analisis Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Penyakit dalam RSUD dr. Pirngadi Kota Medan', *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(4), pp. 473–481. doi: 10.36418/cerdika.v1i4.54.
- Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka (2021) *Profil Kesehatan 2021*.
- Dona, R. (2019) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau', *Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat*. 2019; 4 (2): 93 - 100, 4(2), pp. 93–100.
- Fatimah, S. A. (2019) 'Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Rawat Inap Di Rs Islam Malayahati Medan Tahun 2019', pp. 1–105. Available at: <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/28668>.
- Gurning, W. (2020) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di

- Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea’.
- Hartina Amelia Harun, S. and Listyowati, R. (2022) ‘Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Ris Hospital 2021’, *Archive of Community Health*, 9(2), p. 343. doi: 10.24843/ach.2022.v09.i02.p11.
- Hastuti, S. K. W. *et al.* (2017) ‘Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta’, *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), pp. 161–168.
- Herlambang, S. (2016) *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hidayat, A. A. A. (2015) *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Surabaya: Health Books Publishing.
- Kementerian Kesehatan RI (2015) ‘Pedoman Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit (Patient Safety)’, *Kementerian Kesehatan RI*, pp. 1–59. Available at: <http://rsjiwajambi.com/wp-content/uploads/2019/09/PEDOMAN-NASIONAL-KESELAMATAN-PASIEN-RS-EDISI-III-2015-1.pdf>.
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2019) *Marketing Management*. New Jersey: Person Education Inc.
- Lemeshow, S. *et al.* (1997) *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Maryana and Christiany, M. (2021) ‘Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap’, *Citra Delima: Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, 5(2), pp. 105–112. doi: 10.33862/citradelima.v5i2.262.
- Menkes (2008) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit Minimal*.
- Muhammad, I. (2016) *Pemanfaatan SPSS dalam Penelitian Bidang Kesehatan dan Umum*. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Natarini, L. W. E. (2018) ‘Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien Poliklinik Saraf Rs Bhayangkara Surabaya’, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), p. 75. doi:

10.20473/jaki.v6i2.2018.75-82.

- Notoatmodjo, S. (2012) *Promosi Kesehatan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nursalam (2015) *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam (2020) *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Edisi 5. Edited by P. P. Lestari. Jakarta: Salemba Medika.
- Permenkes (2014) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit'.
- Permenkes RI (2017) *Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien*.
- Permenkes RI (2018) *Peraturan Menteri Kesehatan No.4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*.
- Permenkes RI (2020) *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>.
- Pohan, I. S. (2015) *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Purwoastuti, E. and Walyani, E. S. (2015) *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Edisi Pert. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Putri, L. M. and Supriyanto, S. (2016) 'Analisis Kesenjangan Pelayanan Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Menggunakan Customer Window', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(2), p. 117. doi: 10.20473/jaki.v4i2.2016.117-125.
- Rahmiati and Temesveri, N. A. (2020) 'Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019', *Jurnal Kesehatan*, 13(1), pp. 13–21. doi: 10.23917/jk.v13i1.11097.
- Ramadhan, B., Rahmiati and Maulana, A. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang', *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*, 1(1), p. 314.

- Ratnamiasih, I. *et al.* (2013) 'Analisis Kualitas Layanan pada Bagian Rawat Inap Rumah Sakit di Bandung', *Trikonomika*, 12(2), p. 134. doi: 10.23969/trikononika.v12i2.475.
- Rismalinda (2017) *Buku Ajar Psikologi Kesehatan*. Jakarta: TIM.
- Sedarmayanti (2014) *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono (2019) *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sumanto (2014) *Psikologi Umum*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, F. (2014) *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Waty, R., Satar, Y. P. and Prihantono, A. G. (2022) 'Analisis Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Layanan Rawat Jalan RS Helsa Jatirahayu Tahun 2021', *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 6(1), pp. 15–22. doi: 10.52643/marsi.v5i2.1510.