

FUNDAMENTAL AND MANAGEMENT NURSING JOURNAL

Vol. 2, No. 2, October 2019

Laman jurnal: <https://e-journal.unair.ac.id/FMNJ>

Penelitian Asli

Faktor yang Mempengaruhi Penilaian Terhadap Penurunan Tingkat Kunjungan Pasien di Instalansi Rawat Jalan

(Factors that Influence the Assesment of the Level of Patient Visits in Outpatient Installantions)

Lia Wahyu Utami*, Purwaningsih Purwaningsih, and Lailatun Ni'mah

Fakultas Keperawatan, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima: January 8, 2020
Disetujui: April 9, 2020

KATA KUNCI

Assessment; patient visits;
outpatient installations

KONTAK PENULIS

Lia Wahyu Utami
liawahyu0809@gmail.com
Fakultas Keperawatan,
Universitas Airlangga, Surabaya,
Indonesia

ABSTRACT

Introduction: The number of general patient visits in outpatient installations over the past 3 months has decreased significantly. So that hospital revenue is reduced. The purpose of this study was to determine factors for decreasing outpatient visits.

Method: This study was an observational study with a cross-sectional approach. The population in this study were general patients who visited outpatient as many as 100 respondents with sampling techniques with consecutive sampling techniques. The inclusion criteria set are general patients who can communicate well; general patients seeking outpatient treatment; the patient is not illiterate; general patients with good awareness; and patients with age criteria > 13 years, if the patient is still stretched 13-17 years old is filled in by parents, while exclusion criteria are outpatients with decreased consciousness. The independent variable in this study included the characteristics of outpatients visiting the Outpatient Installation. While the dependent variable in this study is the patient's assessment of provider factors which include officers (attititude, knowledge, and practice), facilities and infrastructure, rates, and registration flow based on the service triangle assessment. This study uses descriptive analysis using a frequency distributive table.

Results: The results show that the assessment of strategies, systems and human resources on the assessment of provider factors including rates, officers, registration flow, and facilities and infrastructure. In terms of officers, the tariff, registration flow get a good rating of > 75%. Whereas in the facilities and infrastructure, a good assessment > 75% is in the waiting room, while in the outpatient and check the assessment is not good at 54% and 61%.

Conclusion: Factors for the provision of facilities and infrastructure (Provider) greatly affect visits from general patients in outpatient installations. It is expected that in future studies it is expected to be able to find updates or applications based on the Android Operating System or Iphone Operathing System that can be used as reminders and monitor patient schedules for hospital visits.

Kutip sebagai:

Utami, L. I., Purwaningsih, P., and Ni'mah, L. (2019). Faktor Yang Mempengaruhi Penilaian Terhadap Penurunan Tingkat Kunjungan Pasien di Instalansi Rawat Jalan. *Fundam Manaj. Nurs. J.*, 2(2), 69-74.

1. PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan rumah sakit yang sangat penting adalah unit instalansi rawat jalan, dimana instalansi rawat jalan merupakan tulang punggung penghasil pemasukan sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Hal ini dikarenakan kecenderungan

masyarakat mencari upaya pelayanan pengobatan yang praktis yang disebut one day care. Oleh sebab itu pihak rumah sakit juga perlu waspada bila mendapatkan jumlah kunjungan yang cenderung menurun setiap bulannya, hal itu dikarenakan semakin perkembangnya minat kunjungan pasien dalam menerima pelayanan di rumah sakit

khususnya di instalansi rawat jalan. Minat kunjungan pasien dalam menerima pelayanan di rumah sakit dalam menerima jasa pelayanan dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, jadi jika pelayanan rumah sakit yang rendah akan berpengaruh terhadap jumlah kunjungan rumah sakit. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan lama dan baru menunjukkan bahwa minat kunjungan pasien untuk melakukan kembali pelayanan di rumah sakit juga akan semakin menurun apalagi kalau ada pasien yang menderita penyakit kronis. Kualitas pelayanan petugas kesehatan, sarana dan prasarana rumah sakit juga akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jumlah kunjungan pasien (Anggaraini,2012).

Pada studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di RSU Dr H Koesnadi Bondowoso di Instalansi Rawat Jalan dengan pasien umum tercatat jumlah kunjungan sebanyak 4222 dengan rincian seperti rincian dengan jumlah kunjungan per 3 bulan sebagai berikut: bulan Juli sebanyak 2289 pasien; bulan Agustus sebanyak 989 pasien; sedangkan bulan September sebanyak 949 pasien. Dari rincian tersebut menunjukkan semakin menurunnya jumlah kunjungan pasien antara bulan Juli, Agustus, dan September 2018. Penurunan jumlah kunjungan secara signifikan terjadi pada bulan Juli ke Agustus dengan penurunan jumlah kunjungan pasien instalansi rawat jalan mencapai 50%.

Rumah sakit merupakan suatu industri jasa yang padat karya, modal dan teknologi. Fokus rumah sakit yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien sesuai dengan standar yang ada, sehingga setiap rumah sakit perlu berusaha menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar kualitas yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Begitu pula dengan minat berkunjung di unit instalansi rawat jalan yang merupakan sumber pemasukan devisa rumah sakit. Pelayanan di instalansi rawat jalan merupakan bentuk pelayanan yang sangat krusial bagi pasien guna mencapai tingkat kepuasan dalam pelayanan. Jika bentuk pelayanan yang didapat sangat rendah maka mengakibatkan turunnya jumlah kunjungan pasien yang sangat rendah khususnya pada pasien umum yang merupakan sumber pemasukan devisa bagi rumah sakit tersebut.

Permasalahan penting yang berkaitan dengan jumlah kunjungan pasien yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah beberapa faktor yang mempengaruhi penurunan jumlah kunjungan rumah sakit. Berkaitan dengan uraian diatas, maka peneliti ingin menggali lebih lanjut mengenai "faktor yang mempengaruhi penurunan kunjungan pasien berdasarkan penilaian pasien di Instalansi Rawat Jalan menurut teori segitiga pelayanan"

2. METODE

2.1 Desain

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan dengan menggunakan metode observasional dengan rancangan defkriftif analitik.

2.2 Populasi, sampel, dan sampling

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien umum yang berkunjung di Instalansi Rawat Jalan dengan jumlah responden 98 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah consecutive sampling dengan membagi menjadi 2 kriteria yaitu inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi yang ditetapkan adalah pasien umum yang dapat berkomunikasi dengan baik; pasien umum yang berobat di instalansi rawat jalan; pasien tidak buta huruf; pasien umum dengan kesadaran baik; dan pasien dengan kriteria umur pasien >13 tahu, jika pasien masih direntang umur 13-17 tahun maka diisikan oleh orang tua. Sedangkan kriteria eksklusi yaitu pasien rawat jalan dengan penurunan.

2.3 Variabel

Variabel independent dalam penelitian ini meliputi karakteristik pasien rawat jalan yang berkunjung di instalansi rawat jalan. Sedangkan variabel dependent di dalam penelitian ini adalah penilaian pasien terhadap faktor provider yang meliputi petugas (attitude, knowledge, dan practice), sarana dan prasarana, tarif, dan alur pendaftaran berdasarkan penilaian segitiga pelayanan.

2.4 Instrumen

Instrumen penelitian digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner atau angket. Kuesioner dalam penelitian ini dibagi menjadi 3 bagian yaitu : 1) Pertanyaan tentang strategi dari individu (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, factor ekonomi (pendapatan), factor sosio-cultural (referensi dan pengalaman), dari faktor lingkungan (jarak dan transportasi)), regulasi (kebijakan asuransi BPJS), dan provider (sarana dan prasarana dan tarif); 2) Pertanyaan tentang penilaian terhadap sumber daya manusia (petugas yang meliputi knowledge, attitude, dan practice); dan 3) Pertanyaan tentang penilaian sistem terhadap penilaian sistem provider yang mencakup alur pendaftaran

2.5 Prosedur

Setelah proposal penelitian disetujui oleh pembimbing 1 dan 2 dilanjutkan dengan membuat surat permohonan dari pihak fakultas yang ditujukan oleh dinas kesehatan kota; 2) Setelah mendapatkan persetujuan dari Dinas Kesehatan kota, peneliti menyerahkan surat permohonan tersebut. Setelah itu peneliti melakukan koordinasi dengan kepala Rekam Medik untuk mengetahui jumlah pasien yang berkunjung di instalansi rawat jalan; 3) Menunggu pasien dalam di pelayanan yang terakhir kali

misalnya di apotik disaat menunggu waktunya mengambil obat di apotik; 4) Meminta persetujuan kepada responden untuk melakukan kontrak waktu untuk menjadi responden setelah melakukan pendekatan dan menjelaskan kepada calon responden dengan tujuan, manfaat, dan prosedur penelitian serta hak dan kewajiban selama menjadi responden. Responden yang bersedia selanjutnya dimintai menandatangani lembar informed consent; 4) Memberikan lembar persetujuan untuk ditandatangani oleh calon responden apabila setuju menjadi subjek penelitian; 5) Memberikan penjelasan kepada responden dalam tata cara pengisian kuesioner; 6) Memberikan waktu kepada responden untuk mengisi kuisisioner; 7) Responden menyerahkan kembali kuisisioner yang telah diisi kepada peneliti untuk diperiksa; dan 8) Mengolah data dan menganalisa data sesuai uji stastitik yang telah ditetapkan oleh peneliti.

2.6 Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis secara deskriptif yang dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi sehingga menghasilkan distribusi dan presentase setiap variabel penelitian. Kemudian disajikan dalam bentuk tabel untuk membahas hasil penelitian .

2.7 Ethical Clearance

Penelitian ini telah dinyatakan lolos kaji etik dan mendapatkan sertifikat Ethical Approval dengan no 128 -KEPK pada tanggal 08 Februari 2019 yang dikeluarkan oleh Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga.

3. HASIL

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden dominan menjawab dengan pernyataan bangunan rumah sakit menjawab baik sebanyak 88 reponden (88%), sedangkan 12 responden (12%) menjawab tidak baik, sedangkan dengan pernyataan peralatan medis dan fasilitas penunjang menjawab baik sebanyak 46 responden (46%), sedangkan yang menjawab tidak baik sebanyak 54 responden (54%). Pada unit ruang periksa dengan pernyataan ruang periksa bersih dan nyaman serta terang dan luas menjawab baik sebanyak 94 responden (94%) sedangkan yang tidak baik menjawab sebanyak 6 reponden (6%). Pada pernyataan ruang periksa memiliki WC bersih menjawab baik sebanyak 39 responden (39%), sedangkan yang menjawab tidak baik sebanyak 61 responden (61%). Pada unit ruang tunggu dengan pernyataan ruang tunggu di IRJ bersih dan nyaman serta luas menjawab baik sebanyak 96 responden (96%), sedangkan yang menjawab tidak baik sebanyak 4 reponden (4%). Pada pernyataan memiliki kursi tunggu yang memadai menjawab baik sebanyak 87 responden (87%), sedangkan yang menjawab tidak baik sebanyak 17 responden (17%).

Berdasarkan tabel bab 5 ke 1.2.3 menunjukan responden yang dominan dengan pernyataan besarnya uang lebih murah dibandingkan dengan RS lain menjawab baik dengan 73 responden (73%), sedangkan yang menjawab tidak baik dengan 27% responden (27%). Dengan pernyataan sesuai dengan manfaat menjawab baik dengan 87 responden (87%), sedangkan yang menjawab tidak baik dengan 13 reponden (13%).

Berdasarkan hasil penelitian pada pernyataan skema alur pendaftaran pasien umum menunjukan jawaban baik dengan 64 responden (64%), sedangkan yang menjawab tidak baik menjawab 36 responden (36%). Dari sini diambil kesimpulan bahwa terpenuhinya penilaian pasien terhadap alur pendaftaran dibuktikan bahwa 64 responden (64%) menjawab setuju dan sangat setuju dengan kriteria penilaian baik.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan penilaian baik paling dominan dari semua pertanyaan mengenai penilaian pasien terhadap dokter baik dari segi knowledge, practice, dan attitude dengan mencapai penilaian >75%. Dari sini diambil kesimpulan bahwa penilaian pasien terhadap dokter dari segi knowledge, practice, dan attitude sangat baik dengan >75% menjawab setuju dan sangat setuju dalam melayani, dalam menyampaikan informasi, dalam pemeriksaan dan lain sebagainya dengan kriteria terpenuhi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan penilaian baik paling dominan dari semua pertanyaan mengenai penilaian pasien terhadap provider (perawat) baik dari segi knowledge, practice, dan attitude dengan mencapai penilaian >75%. Dari sini diambil kesimpulan bahwa penilaian pasien terhadap perawat dari segi knowledge, practice, dan attitude sangat baik dengan >75% menjawab setuju dan sangat setuju dalam melayani, dalam menyampaikan informasi, dalam pemeriksaan dan lain sebagainya dengan kriteria terpenuhi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan penilaian baik paling dominan dari semua pertanyaan mengenai penilaian pasien terhadap provider (petugas pendaftaran) baik dari segi knowledge, practice, dan attitude dengan mencapai penilaian >75%. Dari sini diambil kesimpulan bahwa penilaian pasien terhadap petugas pendaftaran dari segi knowledge, practice, dan attitude sangat baik dengan >75% menjawab setuju dan sangat setuju dalam melayani, dalam menyampaikan informasi, dalam pemeriksaan dan lain sebagainya dengan kriteria terpenuhi.

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 7 Januari 2019- 14 Januari 2019, di dapatkan responden yang dapat mengikuti penelitian sebanyak 100 responden. Setelah

Tabel 1. Penilaian pasien dengan strategi terhadap sarana dan prasarana dan tarif

| Pernyataan sarana dan prasarana | Karakteristik | Frekuensi | Presentase (%) |
|--|---------------|------------|----------------|
| Bangunan | Baik | 88 | 88% |
| | Tidak baik | 12 | 12% |
| Peralatan medis dan fasilitas penunjang | Baik | 46 | 46% |
| | Tidak baik | 54 | 54% |
| Total | | 100 | 100% |
| Ruang pemeriksaan | Baik | 94 | 94% |
| | Tidak baik | 6 | 6% |
| WC dan kamar mandi | Baik | 39 | 39% |
| | Tidak baik | 61 | 61% |
| Total | | 100 | 100% |
| Kebersihan, kenyamanan dan luas ruang tunggu | Baik | 96 | 96% |
| | Tidak baik | 4 | 87% |
| Jumlah kursi | Baik | 87 | 13% |
| | Tidak baik | 13 | |
| Total | | 100 | 100% |
| Tarif | Baik | 73 | 73% |
| | Tidak baik | 27 | 27% |
| Kesesuaian dengan manfaat | Baik | 87 | 87% |
| | Tidak baik | 13 | 13% |
| Total | | 100 | 100% |

Tabel 2. Penilaian pasien dengan sistem terhadap alur pendaftaran

| Pernyataan sistem | Karakteristik | Frekuensi | Presentase (%) |
|-------------------|---------------|-----------|----------------|
| Alur pendaftaran | Baik | 64 | 64% |
| | Tidak baik | 36 | 36% |
| Total | | 100 | 100% |

Tabel 3. Penilaian pasien dengan SDM dengan petugas

| Pernyataan penilaian <i>provider</i> (petugas pembayaran) | Karakteristik | Frekuensi | Presentase (%) |
|---|---------------|------------|----------------|
| <i>Knowledge</i> Memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti tentang rincian biaya yang dikeluarkan pasien dan bersikap sopan, ramah, dan sabar dalam memberikan pelayanan | Baik | 92 | 92% |
| | Tidak baik | 8 | 8% |
| Total | | 100 | 100% |
| <i>Attitude</i> Memberikan salam tanpa membedakan bedakan pasien dalam memberikan pelayanan dan sungguh-sungguh dalam melayani pembayaran | Baik | 91 | 91% |
| | Tidak baik | 9 | 9% |
| Total | | 100 | 100% |
| <i>Practice</i> Terampil dalam mengisi kwitansi pembayaran serta teliti dalam melayani pembayaran | Baik | 91 | 91% |
| | Tidak baik | 9 | 9% |
| Pelayanan pembayaran di loket pembayaran cepat | Baik | 91 | 91% |
| | Tidak baik | 9 | 9% |
| Total | | 100 | 100% |

mendapatkan data dan melakukan analisis data maka didapatkan data yang akan dibahas.

4.1 Penilaian pasien dengan strategi terhadap sarana dan prasarana dan tarif

Kesimpulan pernyataan yang ditunjukkan di ruang rawat jalan menghasilkan 2 pernyataan yaitu

pernyataan pertama dan kedua menunjukkan bahwa kurang terpenuhinya pernyataan kedua sebesar 54 responden (54%). Pernyataan yang diajukan di ruang periksa menghasilkan 2 pernyataan dan menunjukkan bahwa kurang terpenuhinya pernyataan kedua dengan hasil 61 responden (61%). Sedangkan pernyataan yang diajukan di ruang tunggu

Tabel 4. Penilaian pasien dengan SDM dengan petugas

| Pernyataan penilaian <i>provider</i> (dokter) | Karakteristik | Frekuensi | (%) |
|--|----------------------|------------------|------------|
| <i>Knowledge</i> | | | |
| Menjawab setiap pertanyaan | Baik | 95 | 95% |
| | Tidak baik | 5 | 5% |
| Memberikan informasi yang jelas | Baik | 91 | 91% |
| | Tidak baik | 9 | 9% |
| Total | | 100 | 100% |
| <i>Attitude</i> | | | |
| Bersifat ramah, sopan, dan memberikan salam | Baik | 93 | 93% |
| | Tidak baik | 7 | 7% |
| Mendengarkan keluhan adil | Baik | 89 | 89% |
| | Tidak baik | 11 | 11% |
| Sungguh-sungguh dalam melakukan pemeriksaan dan sabar | Baik | 91 | 91% |
| | Tidak baik | 9 | 9% |
| Total | | 100 | 100% |
| <i>Practice</i> | | | |
| Menentukan diagnosis penyakit serta memberikan terapi | Baik | 91 | 91% |
| | Tidak baik | 9 | 9% |
| Melakukan tugas dengan terampil dan cekatan | Baik | 92 | 92% |
| | Tidak baik | 8 | 8% |
| Memberikan penjelasan sebelum melakukan tindakan sesudah tindakan | Baik | 92 | 92% |
| | Tidak baik | 8 | 8% |
| Total | | 100 | |
| Pertanyaan penilaian <i>provider</i> (perawat) | | | |
| <i>Knowledge</i> | | | |
| Menjawab setiap pertanyaan yang diajukan | Baik | 93 | 93% |
| | Tidak baik | 7 | 7% |
| Memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti | Baik | 92 | 92% |
| | Tidak baik | 8 | 8% |
| Total | | 100 | 100% |
| <i>Attitude</i> | | | |
| Mengenal pasien dengan baik | Baik | 81 | 81% |
| | Tidak baik | 19 | 19% |
| Total | | 100 | 100% |
| <i>Practice</i> | | | |
| Melakukan tugasnya dengan terampil serta cekatan | Baik | 89 | 89% |
| | Tidak baik | 11 | 11% |
| Memberikan penjelasan sebelum melakukan tindakan | Baik | 87 | 87% |
| | Tidak baik | 13 | 13% |
| Teliti dalam melakukan tugas seperti menimbang BB, mengukur Tensi, dan menghitung denyut nadi | Baik | 90 | 90% |
| | Tidak baik | 10 | 10% |
| Total | | 100 | 100% |
| Pernyataan penilaian <i>provider</i> (petugas pendaftaran) | | | |
| <i>Knowledge</i> | | | |
| Memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti tentang prosedur pra pelayanan pendaftaran | Baik | 94 | 94% |
| | Tidak baik | 6 | 6% |
| Total | | 100 | 100% |
| <i>Attitude</i> | | | |
| Sungguh-sungguh dalam melayani pendaftaran dan terampil dalam mengisi kartu pendaftaran serta teliti dalam mengisi kartu status pasien | Baik | 95 | 95% |
| | Tidak baik | 5 | 5% |
| Total | | 100 | 100% |
| <i>Practice</i> | | | |
| Pelayanan petugas di loket pendaftaran di loket cepat | Baik | 96 | 96% |
| | Tidak baik | 4 | 4% |
| Total | | 100 | 100% |

masing-masing pernyataan. Dari segi tarif dengan 2 pernyataan ditarik kesimpulan bahwa terpenuhinya jumlah tarif yang dibayarkan dengan manfaat yang diberikan.

4.2 Penilaian pasien dengan sistem terhadap alur pendaftaran

Berdasarkan hasil pernyataan skema alur pendaftaran pasien umum menunjukkan jawaban baik dengan 64 responden (64%), sedangkan yang menjawab tidak baik menjawab 36 responden (36%). Dari sini diambil kesimpulan bahwa terpenuhinya penilaian pasien terhadap alur pendaftaran dibuktikan bahwa 64 responden (64%) menjawab setuju dan sangat setuju dengan kriteria penilaian baik dan terpenuhi hal tersebut dikarenakan sistem pelayanan rumah sakit menerapkan alur pendaftaran yang sistematis sehingga pasien umum maupun BPJS mampu mengetahui alur pendaftaran di instalansi rawat jalan.

4.3 Penilaian pasien dengan SDM terhadap petugas

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan penilaian baik paling dominan dari semua pertanyaan mengenai penilaian pasien terhadap petugas (dokter, perawat, petugas pendaftaran, dan petugas pendaftaran) baik dari segi knowledge, practice, dan attitude dengan mencapai penilaian >75%. Dari sini diambil kesimpulan bahwa penilaian pasien terhadap dokter dari segi knowledge, practice, dan attitude sangat baik dengan >75% menjawab setuju dan sangat setuju dalam melayani, dalam menyampaikan informasi, dalam pemeriksaan dan lain sebagainya dengan kriteria terpenuhi.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan di atas, sebagai upaya untuk meningkatkan minat kunjungan pasien berkunjung ke Instalansi rawat jalan dikemukakan beberapa saran sebagai berikut: Dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di Instalansi Rawat Jalan diharapkan memberikan informasi kepada petugas Instalansi rawat jalan dalam upaya meningkatkan tingkat mutu pelayanan pada saat menjalankan pelayanan kepada pasien yang diberikan oleh petugas dengan segi knowledge, attitude, dan practice. Keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, diharapkan penelitian selanjutnya dapat melakukan wawancara secara mendalam untuk dapat mengetahui penyebab secara detail penyebab penurunan jumlah kunjungan pasien di instalansi rawat jalan dengan pendekatan kualitatif. Peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat menemukan pembaharuan atau aplikasi berbasis Android Operating System atau Iphone Operating System yang dapat digunakan sebagai pengingat dan monitoring jadwal pasien untuk berkunjung ke rumah sakit.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Authors, F. (2018). Hospital healthcare service quality , patient satisfaction and loyalty. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>
- Christasani, P. D., & Satibi, S. (2016). Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Journal of Pharmaceutical Sciences and Community*, 13(1), 28-34. <https://doi.org/10.24071/jpsc.131127>
- Hidayah, N. (2014). Manajemen Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Journal Kesehatan*. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD004439.pub2.De>
- Ilmu, J., & Masyarakat, K. (2016). PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT TK . III BHAKTI WIRA TAMTAMA SEMARANG Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat Oleh Rafika Farianita.
- Irfan, S. M. (n.d.). AN ASSESSMENT OF SERVICE QUALITY OF PRIVATE HOSPITALS IN PAKISTAN : A PATIENT PERSPECTIVE, (March 2011), 20-32.
- Kartikasari, D., Dewanto, A., & Rochman, F. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya, 12 *Jurnal Aplikasi Manajemen* ISSN:1693 5241 454-463 (2014).
- Mubin, L. F., Anggraeni, W., & Vinarti, R. A. (2012). Prediksi Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode Genetic Fuzzy Systems Studi Kasus : Rumah Sakit Usada Sidoarjo, 1(1), 1-6.
- N, V. A., Program, M., Ilmu, S., Negara, A., & Airlangga, U. (2016). Model Pelayanan Kesehatan (Studi Deskriptif Tentang Model Pelayanan Program Antenatal care di Puskesmas Peterongan Kabupaten Jombang), 4.
- Nottingham, Q., Johnson, D. M., Russell, R., & Nottingham, Q. (2018). A multi-year SEM model predicting the impact of behavior attributes on overall patient satisfaction. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2018-0031>
- Ridwan, I., & Saftarina, F. (2015). Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien. Majority.
- Rumengan, D. S. S., & Kandou, J. M. L. U. G. D. (n.d.). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado Factors Associated with Health Care Utilization Health On BPJS Participants in PHC Paniki Mapanget Down District of Manado, 88-100.
- Wijono, D. (2000). Manajemen mutu pelayanan kesehatan: teori, strategi, dan aplikasi. Airlangga University Press.