

# **ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING PATIENT SATISFACTION IN THE OUTPATIENT FACILITY OF AMINAH ISLAMIC HOSPITAL BLITAR**

**Hidayatul Mufidah <sup>1</sup>**

*<sup>1</sup>Department of Nursing, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Patria Husada Blitar  
Email:*

*Mufidah, H. (2024). Analysis of Factors Influencing Patient Satisfaction in the Outpatient Installation of Aminah Islamic Hospital Blitar. Nursing Undergraduate Study Program, Nursing Department, Supervisors Anita Rahmawati, M.Kep., Ns and Sandi Alfa Wiga Arsa, M.Kep*

## **ABSTRACT**

*Patient satisfaction is very important for hospitals, because the quality of the service will provide consideration for patients to come back or not to the hospital. Dissatisfaction with health services received by patients will cause conflict within the patient and his family, so that patients often complain about their dissatisfaction to the mass media, both print and electronic, some even go to court. The purpose of this study was to determine the relationship between service procedures, HR services, pharmaceutical services and infrastructure to patient satisfaction in the outpatient installation of the Aminah Blitar Islamic Hospital. This type of research is quantitative research with a cross-sectional approach. The population in this study were outpatients at the Aminah Blitar Islamic Hospital for one day as many as 150 patients, the sampling technique used was accidental sampling and 130 respondents were found. The instrument used was a questionnaire. The results of the study showed patient satisfaction with services at the Outpatient Installation of the Aminah Blitar Islamic Hospital as many as 75 respondents (57.7%) were categorized as very satisfied with the service and as many as 55 respondents (42.3%) were satisfied with the service provided. Data analysis with correlation test using multiple linear regression shows that there is a relationship between dependent variables including responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangible and Independent variables including service procedures, human resource services, pharmaceutical services, facilities and infrastructure marked by the significance value obtained, namely  $<0.05$ . It is expected that hospitals will further improve the services provided both in terms of services by medical personnel and the completeness of the facilities and infrastructure owned, especially to increase the effectiveness and efficiency of service time so that satisfaction in receiving services can be achieved by outpatients.*

**Keywords:** *Patients, Satisfaction, Outpatient Installation*

# ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM AMINAH BLITAR

**Hidayatul Mufidah<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Pendidikan Ners, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Patria Husada Blitar

Email :

Mufidah, H. (2024). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar. Program Studi S-1 Keperawatan, Jurusan Keperawatan, Pembimbing Anita Rahmawati, M.Kep., Ns dan Sandi Alfa Wiga Arsa, M.Kep

## ABSTRAK

Kepuasan pasien menjadi hal yang sangat penting untuk rumah sakit, karena dengan kualitas layanan tersebut akan memberikan pertimbangan pasien untuk datang kembali atau tidak ke rumah sakit tersebut. Ketidakpuasan pelayanan kesehatan yang diterima pasien akan menimbulkan konflik dalam diri pasien dan keluarganya, sehingga seringkali pasien mengadukan ketidakpuasannya kepada media massa baik cetak maupun elektronik, bahkan ada yang sampai ke meja pengadilan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan prosedur pelayanan, pelayanan SDM, pelayanan farmasi dan sarana prasarana terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Aminah Blitar selama satu hari sebanyak 150 pasien, teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* dan ditemukan 130 responden. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar sebanyak 75 responden (57,7%) masuk kategori sangat memuaskan terhadap pelayanan dan sebanyak 55 responden (42,3%) memuaskan terhadap pelayanan yang diberikan. Analisa data dengan uji korelasi menggunakan *resgresi linear berganda* menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel dependen antara lain responsive, reliability, assurance, empathy, tangible dan Independen antara lain prosedur pelayanan, pelayanan sumber daya manusia, pelayanan farmasi, sarana prasarana ditandai dengan nilai signifikansi yang di dapatkan yaitu  $<0.05$ . Diharapkan rumah sakit lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan baik dari segi pelayanan oleh tenaga medis maupun kelengkapan sarana prasana yang dimiliki terutama untuk meningkatkan keefektifan dan efisiensi waktu pelayanan sehingga kepuasan dalam menerima pelayanan dapat dicapai oleh pasien rawat jalan.

**Kata kunci** : Pasien, Kepuasan, Instalasi rawat jalan

## PENDAHULUAN

Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pasien menjadi hal yang sangat penting untuk rumah sakit, karena dengan kualitas layanan tersebut akan memberikan pertimbangan pasien untuk datang kembali atau tidak ke rumah sakit tersebut (Nugroho, 2017). Ketidakpuasan pasien diartikan sama dengan keluhan terhadap tempat pelayanan kesehatan, berikut pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatannya (dokter, perawat, apoteker, administrasi dan lainnya) dan struktur sistem perawatan kesehatan yang meliputi komunikasi, empati, biaya, penampilan fisik, jaminan, keandalan dan tanggapan. Ketidakpuasan pelayanan kesehatan yang diterima pasien akan menimbulkan konflik dalam diri pasien dan keluarganya, sehingga seringkali pasien mengadukan ketidakpuasannya kepada media massa baik cetak maupun elektronik, bahkan ada yang sampai ke meja pengadilan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor kepuasan pasien sangat penting karena dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit (Muninjaya, 2015).

Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di Rumah Sakit, baik yang berobat jalan maupun yang akan di rawat di Rumah Sakit. Pelayanan di IRJ pertama kali dilakukan di loket karcis sampai selesai pemberian resep di farmasi (Arfiani, 2019). Ketika layanan rawat jalan mampu untuk mendaftarkan pasien dengan baik, ketika rekam medis pasien lama dan baru disiapkan dengan segera dan sesuai prosedur, dan ketika petugas dan pasien dapat berkomunikasi secara efektif sehingga waktu tunggu tidak menjadi permasalahan berarti, maka akan timbul kepuasan dalam diri pasien (Irucha, 2022).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai kepuasan pasien dengan ruang

tunggu yang nyaman dalam menunggu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien saat mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di ruang pelayanan, dengan mendapatkan pelayanan yang diharapkan kemungkinan merujuk teman atau kerabat berobat ke pelayanan kesehatan tersebut (Michael et al, 2013). Tingkat kepuasan pasien terhadap suatu layanan merupakan ukuran pribadi kualitasnya. Meskipun bersifat subjektif, tetap ada dasar yang objektif, terutama penilaian pasien, yang didasarkan pada pengalaman sebelumnya, pendidikan, psikologis (Dewi, 2020).

Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tentunya mengacu pada beberapa faktor. Menurut Farianita (2016) faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah prosedur pelayanan, pelayanan SDM, pelayanan farmasi, dan sarana prasarana. Adanya prosedur layanan tersebut dapat digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Pelayanan farmasi adalah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi. Pelayanan sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien sehingga perlu adanya sumber daya manusia yang berkompentensi dan pengetahuan yang luas, dengan harapan jika pasien bertanya sumber daya manusia dapat memberikan informasi yang akurat bagi pasien dan menambah pengetahuan serta wawasan pasien, dan dapat mempermudah pasien dalam proses berobat. Untuk meningkatkan kepuasan pasien maka pelayanan kesehatan harus ditunjang dengan sarana dan prasarana yang lengkap dan baik.

Nursalam, (2018) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau

kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Rumah Sakit Islam Aminah Blitar yang merupakan rumah sakit tipe C yang memiliki fasilitas pelayanan rawat inap, rawat jalan dan UGD. Upaya kesehatan yang dilakukan tidak hanya perorangan namun berorientasi pada kesehatan masyarakat baik secara promotif, kuratif, dan rehabilitatif. Peneliti telah melakukan studi pendahuluan di instalasi rawat jalan. Ditemukan bahwa 4 dari 10 pasien kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dengan mengatakan bahwa petugas kurang cepat dalam melakukan pelayanan, bingungnya alur pelayanan, terkadang antrian dokter spesialis lama dan pengambilan obat di farmasi harus antri kembali. Beberapa pasien mengeluh waktu pemeriksaan tidak sebanding dengan waktu tunggu. Berdasarkan wawancara dengan petugas instalasi rawat jalan, ketidakpuasan pasien diakibatkan oleh beberapa kondisi seperti banyaknya pasien pada dokter yang dituju dan lamanya antrian resep. Pasien merasa jenuh dengan keadaan tersebut dan mulai merasakan perasaan tidak nyaman yang dapat didefinisikan sebagai ketidakpuasan. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar.

## BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yaitu menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu suatu teknik penetapan sampel dengan cara mengambil responden berdasarkan kebetulan. Analisa data dengan menggunakan uji Regresi Linear Berganda. Instrumen untuk pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang memiliki komponen *Responsive* (ketanggapan),

*Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (penampilan fisik) yang diadopsi dari Nursalam (2017).

## HASIL PENELITIAN

Tabel 1 frekuensi data demografi

N	Data	F	%
<b>Usia</b>			
1	Remaja Akhir (17-25 tahun)	41	31,5
2	Dewasa Awal (26-35 tahun)	76	58,5
3	Dewasa Akhir (36-45 tahun)	13	10,0
Total		130	100
<b>Jenis Kelamin</b>			
1	Laki-laki	25	19,2
2	Perempuan	105	80,8
Total		130	100
<b>Pendidikan</b>			
1	SMA	79	60,8
2	Diploma/Sarjana	51	39,2
Total		130	100
<b>Pekerjaan</b>			
1	IRT/Tidak bekerja	85	65,4
2	PNS	15	11,5
3	Pegawai swasta	30	23,1
Total		130	100
<b>Jenis kedatangan</b>			
1	Umum	44	33,8
2	BPJS	86	66,2
Total		130	100

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa usia terbanyak responden yaitu berusia dewasa awal (26-35 tahun) yaitu sebanyak 76 responden (58,5%), mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 105 responden (80,8%), responden terbanyak berpendidikan SMA yaitu sebanyak 79 responden (60,8%), responden terbanyak sebagai ibu rumah tangga (IRT)/tidak bekerja yaitu sebesar 85 responden (65,4%), dan banyak responden dengan jenis kedatangan BPJS yaitu sejumlah 86 responden (66,2%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi kepuasan pasien

Kepuasan Pasien			
Observasi	Kriteria	f	%
Kepuasan pasien	Memuaskan	55	42,3%
	Sangat memuaskan	75	57,7%
Keseluruhan	Presentase	130	100%

Berdasarkan tabel 2 tingkat kepuasan responden di dominasi oleh kategori sangat memuaskan dengan jumlah responden sebanyak 75 pasien. Keseluruhan presentase menunjukkan 57,7% responden puas dengan pelayanan yang diberikan oleh poli rawat jalan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar.

Tabel 3. Distribusi frekuensi berdasarkan faktor yang mempengaruhi kepuasan

Variabel dependen	Kriteria	F	%
Prosedur pelayanan	Baik	78	60
	Cukup	52	40
Pelayanan Sumber Daya Manusia	Baik	80	61,5
	Cukup	50	38,5
Pelayanan farmasi	Baik	76	58,5
	Cukup	54	41,5
Sarana prasarana	Baik	52	40
	Cukup	78	60
Total		130	100

Berdasarkan tabel 3 sebanyak 78 responden (60%) menilai prosedur pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar baik, dan sebanyak 52 responden (40%) menilai prosedur pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar cukup. sebanyak 80 responden (61,5%) menilai pelayanan sumber daya manusia di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar baik, dan sebanyak 50 responden (38,5%) menilai pelayanan

sumber daya manusia di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar cukup.

Tabel 4 analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Variabel	Koefisien	S.E	Wald	df	Sig
Prosedur pelayanan	-5,717	1,360	17,681	1	0,000
Pelayanan SDM	-2,047	1,008	4,121	1	0,042
Pelayanan farmasi	-4,301	1,377	9,758	1	0,002
Sarana prasarana	-3,954	1,356	8,500	1	0,004

#### **Regresi linear berganda : sig. 0,000**

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan variabel yang berhubungan terhadap kepuasan pasien adalah prosedur pelayanan ( $p=0,000$ ), pelayanan SDM ( $p=0,042$ ), pelayanan farmasi ( $p=0,002$ ), dan sarana prasarana ( $p=0,004$ ). Uji korelasi menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel dependen dan Independen ditandai dengan nilai signifikansi yang di dapatkan yaitu  $<0.05$

## **PEMBAHASAN**

### **1. Mengidentifikasi kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi kepuasan *responsiveness* (ketanggapan) menunjukkan sebagian responden (80%) sangat puas baik kenyataan maupun harapan pada bagian rumah sakit memiliki kemauan membantu pasien. Namun pada bagian rumah sakit memberitahu pasien tentang kapan pelayanan siap diberikan memiliki tingkat kepuasan rendah baik harapan maupun kenyataan. Menurut Arikunto, Suhardjono

& Supardi (2008) dalam Cempakasari dkk (2020) mengatakan model kepuasan yang komprehensif dengan fokus utama pada pelayanan barang dan jasa meliputi *responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat. Sejalan dengan pernyataan tersebut fokus utama pelayanan adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap kepada pasien. Hal ini harus menjadi perhatian karena bagian prosedur pelayanan ini adalah pintu masuk utama bagi pemberkasan pasien lama maupun baru dan segala informasi yang berkaitan dengan penjaminan selanjutnya. Dalam penelitian ini sebagian besar responden menyatakan pelayanan yang diberikan adalah cukup, hal ini mengindikasikan bahwa pada bagian ini perlu pembenahan agar kepuasan pasien dapat tercapai maksimal

## **2. Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (Prosedur pelayanan, Pelayanan SDM, Pelayanan Farmasi, Saranan dan prasarana) di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar**

### **a. Prosedur Pelayanan**

Pada penelitian ini diketahui sebanyak 37,7% responden menilai prosedur pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar cukup dan sebanyak 55,4% baik Ramdhani (2021) menyatakan bahwa pasien yang di perlakukan kurang baik mengabaikan saran dan nasihat dari staf medis, sehingga hal ini dapat mempengaruhi pasien yang tidak ingin kembali ke fasilitas tersebut. Kenyamanan adalah perasaan nyaman dirasakan pasien dapat menimbulkan kepercayaan kepada pelayanan yang diberikan serta dapat mempengaruhi kepuasan pasien sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali ke tempat tersebut (Sesrianty, 2019). Teori ini sejalan dengan penelitian dimana

pelaksanaan prosedur pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) disertai dengan kenyamanan pasien terhadap staff Rumah Sakit akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit.

### **b. Pelayanan Sumber Daya Manusia**

Pada hasil kuesioner didapatkan sebanyak 10% responden mengatakan tidak puas terhadap pelayanan dikarenakan dokter yang sering terlambat datang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang tergantung pada waktu kedatangan dokter dalam memberikan pelayanan mempengaruhi kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi rawat jalan konsumen secara konsisten. Bila dokter terlambat datang dalam memberikan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kapustiak (2000) dalam Hariyanti (2014) bahwa kepedulian dalam waktu tunggu sangat penting untuk penyedia jasa kesehatan

### **c. Pelayanan Farmasi**

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 46,9% responden menilai pelayanan farmasi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar baik, dan sebanyak 30,8% responden menilai pelayanan farmasi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar cukup. Instalasi Farmasi Rumah Sakit sebagai penyelenggara pelayanan farmasi harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu, yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien sesuai standar yang berlaku, salah satunya adalah standar akreditasi Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) 2020 yang mengacu pada Joint Commission International (JCI). Standar akreditasi ini berfokus pada patient safety dan mewajibkan pemenuhan patient safety goals bagi rumah sakit yang diakreditasi. Standar akreditasi ini berisi standar mutu untuk keseluruhan pelayanan di rumah sakit, termasuk manajemen dan

penggunaan obat sebagai standar mutu pelayanan farmasi di rumah sakit

#### **d. Sarana Prasarana**

Dilihat dari berbagai indikator yang mempengaruhi kepuasan, dapat dilihat bahwa 37,7% responden menilai prosedur pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar cukup. Cakupan prosedur pelayanan adalah administrasi dan pendaftaran instalasi rawat jalan. Mulai pasien datang sampai pasien melakukan pendaftaran dan pengurusan administrasi. Prosedur pelayanan harus dilakukan dengan benar dan cepat agar pasien tidak menunggu terlalu lama. Petugas administrasi harus memahami dengan baik prosedur penerimaan pasien baru dan pasien lama di instalasi rawat jalan (Farainitia, 2016). Sejalan dengan pernyataan tersebut, nilai yang didapatkan cukup besar mengingat prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang saling berkaitan antara satu dengan lainnya. Peneliti melihat hambatan dalam hal ini adalah pemberkasan yang cukup rumit bagi beberapa pasien. Antrian untuk pendaftaran juga perlu diperhatikan sehingga tidak menumpuk. Namun demikian hal ini tidak bisa dihindari jika jadwal kontrol dilakukan secara bersamaan.

### **3. Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan, pelayanan sumber daya manusia, pelayanan farmasi dan sarana prasarana memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar dengan nilai signifikansi ( $\rho$ ) sebesar 0,000 yaitu  $< 0,05$ . Mutu pelayanan kesehatan merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai pemenuhan kebutuhan serta harapan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit. Semakin meningkat tuntutan dan

kebutuhan pasien, maka semakin meningkat mutu pelayanan kesehatan yang diberikan (Wowor dkk, 2019). Pelayanan yang dirasakan oleh pasien akan dibandingkan dengan harapannya, yang disebut kepuasan pasien, yaitu perasaan puas pasien setelah membandingkan kinerja dari pelayanan kesehatan yang terima dengan harapannya (Az-Zahroh, 2017). Kualitas mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan karena saling berhubungan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas mutu pelayanan yang diberikan di RS, dan kualitas mutu pelayanan akan memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk dapat mempercayai suatu pelayanan yang diberikan sehingga dapat terjalin hubungan kuat antara pasien dengan RS (Wirmando dkk, 2020). Jika mutu pelayanan kesehatan diabaikan, hal ini akan berdampak pada jumlah pasien sebab pasien tidak percaya dan berbalik ke RS lain yang dianggap memenuhi harapannya (Setyawati, 2018).

### **KESIMPULAN**

Kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar sebanyak 75 responden (57,7%) sangat memuaskan. Prosedur pelayanan, pelayanan sumber daya manusia, pelayanan farmasi dan sarana prasarana memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar dengan nilai signifikansi ( $\rho$ ) sebesar 0,000 yaitu  $< 0,05$ .

### **SARAN**

#### **1. Bagi Rumah Sakit**

Diharapkan rumah sakit lebih meningkatkan pelayanan khususnya aspek prosedur pelayanan, dimana aspek tersebut adalah bagian penting yang berkaitan dengan aspek lainnya terutama untuk meningkatkan keefektifan dan efisiensi waktu pelayanan sehingga kepuasan dalam menerima pelayanan dapat dicapai oleh pasien rawat jalan.

Edukasi mengenai pemberkasan harus ditekankan lebih baik lagi agar tidak terjadi kesalahpahaman baik komunikasi dan pemahanan pasien.

## 2. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan menambah referensi berupa data empiris guna meningkatkan pengetahuan mahasiswa di bidang manajemen keperawatan khususnya mahasiswa program studi ilmu keperawatan.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai acuan dengan topik yang sama dengan jumlah sampel yang lebih banyak sebagai pembanding agar di peroleh hasil yang lebih akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

Arfiani, Dini. (2019). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Rsud Wates Kulon Progo*. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Arikunto, Suhardjono dan Supardi.(2008).*Penelitian Tindakan Kelas*.Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Az-zahroh, T N. 2017. Pengaruh mutu pelayanan ksehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. Psikosain

Basith, Z. A., & Prameswari, G. N. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*

Daryanto dan Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Dewi, Eravianti. (2020). *Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan*

*Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung*. Prosiding Seminar Nasional STIKES Syedza Saintika

Farianita, Rafika. (2016). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk. III Bhakti Wira Tamtama Semarang*. Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang

I Wayan Widya Suryadharma dan I Ketut Nurcahya. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur, *Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 4.

Kemenkes RI. (2017). *Indeks Laporan Kepuasan Masyarakat*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia

Kotler dan Keller. (2012), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta : Erlangga.

Laeliyah, N. and Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*

Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

Muninjaya, Gde AA. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC

Nursalam (2014) dalam Sara (2019). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam praktek keperawatan Profesional*, Edisi 4. Jakarta : Salemba Medika.

Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika

Nursalam. 2017. Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salembah Medika

Palupi.(2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat

Prastiwi, N., dan Ayubi, D. 2015. Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007. *Jurnal Makara Kesehatan*. Jakarta

Purnamasari, Lintang. (2021). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS. Bhayangkara Bondowoso*. Program Studi Sarjana Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Dr. Soebandi

Sangadji, Etta Mamang. Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi offset

Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. 2019. "Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan". Dalam *Jurnal Kesehatan Perintis*

Sudra, R. I. (2014). *Rekam Medis*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Tjiptono F, Chandra G. (2016). *Service, Quality adn Satisfaction ed 3*. Yogyakarta: Andi Offset

Wijono, Sutarto, 2015. Psikologi Industri dan Organisasi, Jakarta: Kencana.

Wowor H. Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan