

Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2021

Analysis of the Quality of Outpatient Registration Services at Besemah Hospital, Pagar Alam City in 2021

¹Ipana Jayanti, ²Lilis Suryani, ³Dian Eka Anggreny
¹²³STIK Bina Husada Palembang, Indonesia
Email : antiekesyah@gmail.com

Submisi: 29 Juni 2021; penerimaan: 8 Juli 2021; publikasi 30 Agustus 2021

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada pasien, sehingga pelayanan yang dirasakan oleh pasien bermutu sehingga pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan diketahuinya kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2021. Lokasi penelitian ini di pendaftaran rawat jalan RSUD Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2021. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di poli rawat jalan RSUD Basemah berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dalam penelitian ini didapatkan menggunakan instrumen kuisioner, selanjutnya dianalisis dengan menggunakan uji chi square dan regresi logistik. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2021 bertempat di RSUD Basemah Kota Pagar Alam. Hasil analisis data menunjukkan adanya hubungan daya tangkap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan empati dengan nilai ($p < 0,05$). Faktor yang dominan terhadap kualitas pelayanan yaitu Empati, *Reliability* dan *assurance*. Diharapkan pihak rumah sakit meningkatkan pelayanan rawat jalan dengan sistem pendaftaran terintegrasi pada sistem, dikarenakan masih ada antrian pendaftaran pasien sehingga memerlukan waktu lama pada pasien untuk melakukan pendaftaran.

Kata kunci : Kualitas, pelayanan, Pendaftaran

Abstract

Quality of service is the best service provided to patients, so that the service felt by patients is of quality so that patients feel satisfied with the services provided. This study aims to determine the quality of outpatient registration services at Besemah Hospital, Pagar Alam City in 2021. The location of this research is the outpatient registration at Besemah Hospital, Pagar Alam City in 2021. This study is a quantitative study with a cross sectional design. The sample in this study were patients who visited the outpatient polyclinic of RSUD Basemah totaling 100 respondents who were selected using purposive sampling technique. The data in this study were obtained using a questionnaire instrument, then analyzed using the chi square test dan logistic regression. This research was carried out in June 2021 at Basemah Hospital, Pagar Alam City. The results of data analysis showed that there was a relationship between responsiveness, reliability, assurance dan empathy with a value ($p < 0.05$). Dominant factors on service quality are Empathy, Reliability dan assurance. It is hoped that the hospital will improve outpatient services with an integrated registration system in the system, because there are still patient registration queues so it takes a long time for patients to register.

Keywords: Quality, service, Registration

Pendahuluan

Di dunia setidaknya separuh penduduk dunia 3,6 miliar masih mengalami kekurangan cakupan layanan kesehatan secara menyeluruh. Sekitar 930 juta orang di seluruh dunia berisiko jatuh ke dalam kemiskinan karena pengeluaran biaya kesehatan dari anggaran rumah tangga sebesar 10% atau lebih (WHO, 2021)

Tujuan pembangunan berkelanjutan menekankan bahwa kualitas adalah elemen kunci dari jaminan kesehatan universal. Target SDG 3.8 menyerukan kepada negara-negara untuk mencapai jaminan kesehatan universal, termasuk perlindungan risiko keuangan di samping akses ke layanan perawatan kesehatan esensial yang berkualitas. Antara 5,7 dan 8,4 juta kematian dikaitkan dengan perawatan berkualitas buruk setiap tahun di negara berpenghasilan rendah dan menengah, yang mewakili hingga 15% dari keseluruhan kematian di negara-negara ini. Enam puluh persen kematian diakibatkan kualitas perawatan yang buruk, sedangkan kematian lainnya diakibatkan oleh tidak digunakannya sistem kesehatan (WHO, 2020)

Indikator pelayanan di Rumah Sakit berdasarkan pada persentase BOR (*Bed Occupancy Rate*), dari 25 Rumah Sakit yang memberikan laporan ke Dinas Kesehatan Kota Palembang didapat angka rata-rata BOR sebesar 50,2 %, ini berarti masih di bawah angka ideal yaitu 60-85% . LOS (*Length Of Stay*) Dari 25 RS yang memberikan laporan ke Dinas Kesehatan Kota Palembang didapat angka rata-rata LOS sebesar 4,5 hari, ini berarti masih di bawah angka ideal yaitu 6-9 hari. TOI (*Turn Over Interval*), dari 25 RS yang memberikan laporan ke Dinas Kesehatan Kota Palembang didapat angka rata-rata TOI sebesar 5,6 hari, ini berarti diatas angka TOI ideal yaitu 1-3 hari (Dinas Kesehatan Kota Palembang,2009)

Rumah Sakit Umum Daerah Basemah Kota Pagar Alam satu-satunya Rumah Sakit milik Pemerintah Kota Pagar Alam

yang pasiennya lumayan banyak untuk dilayanan. Dari hasil studi pendahuluan di Rumah Sakit Basemah Kota Pagar Alam, sistem pendaftaran di Rumah Sakit masih dilakukan secara manual, lamanya proses pendaftaran serta lamanya pelayanan yang diterima oleh pasien, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan pada masyarakat. Kemudian selama pandemi covid 19, Rumah Sakit membatasi jumlah kunjungan pasien untuk berobat sebanyak 100 pasien perhari. Pelayanan rawat jalan dan rekam medis merupakan ujung tombak pelayanan dan indikator kualitas pelayanan kesehatan yang optimal.

Dari data diatas peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati terhadap kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2021. Tujuan diketahuinya hubungan bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati terhadap kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2021

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di rawat jalan RSUD Basemah Kota Pagar Alam, berjumlah 100 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dalam penelitian ini didapat dengan menggunakan instrumen kuesioner, selanjutnya dianalisis dengan menggunakan uji *chi-square* dan regresi logistik. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2021 bertempat di RSUD Basemah Kota Pagar Alam.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan di RSUD Basemah Kota Pagaram Tahun 2021

No.	Kualitas Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Baik	54	54,0
2	Baik	46	46,0
Total		100	100

Dari 100 responden yang menyatakan kualitas pelayanan tidak baik sebanyak 54 (54%) lebih besar dibandingkan dengan yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 46 (46 %).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tangibles di RSUD Basemah Kota Pagaram Tahun 2021

No.	Tangibles	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Baik	61	61,0
2	Baik	39	39,0
Total		100	100

Dari 100 responden yang menyatakan *tangible* tidak baik sebanyak 61 (61,0%) lebih besar dibandingkan dengan yang menyatakan *tangibles* baik sebanyak 39 (39,0 %)

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Responsiveness di RSUD Basemah Kota Pagaram Tahun 2021

No.	Responsiveness	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Baik	56	56,0
2	Baik	44	44,0
Total		100	100

Dari 100 responden yang menyatakan *Responsiveness* tidak baik sebanyak 56 (56,0%) lebih besar dibandingkan dengan

yang menyatakan *Responsiveness* baik sebanyak 44 (44,0 %)

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Reliability di RSUD Basemah Kota Pagaram Tahun 2021

No.	Reliability	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Baik	52	52,0
2	Baik	48	48,0
Total		100	100

Dari 100 responden yang menyatakan *reliability* tidak baik sebanyak 52 (52,0%) lebih besar dibandingkan dengan yang menyatakan *reliability* baik sebanyak 48 (48,0 %)

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Assurance di RSUD Basemah Kota Pagaram Tahun 2021

No.	Assurance	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Baik	67	67,0
2	Baik	33	33,0
Total		100	100

Dari 100 responden yang menyatakan *assurance* tidak baik sebanyak 67 (67,0%) lebih besar dibandingkan dengan yang menyatakan *assurance* baik sebanyak 33 (33,0 %)

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Empati di RSUD Basemah Kota Pagaram Tahun 2021

No.	Empati	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Baik	59	69,0
2	Baik	31	31,0
Total		100	100

Dari 100 responden yang menyatakan

empati tidak baik sebanyak 69 (69,0%) lebih besar dibandingkan dengan yang menyatakan empati baik sebanyak 31 (31,0 %)

Tabel 7 Hubungan Tangibles terhadap kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Basemah Kota Pagar Alam Tahun 2021

No Tangibles	Kualitas Pelayanan				Jumlah		P Value	OR	95% CI
	Tidak Baik		Baik		n	%			
	n	%	n	%					
1. Tidak Baik	37	60,7	24	39,3	61	100,0	0,095	1,99	0,883 - 5
2. Baik	17	43,5	22	56,4	39	100,0			4,508
Jumlah	54	54,0	46	46,0	100	100,0			

Dari hasil distribusi frekuensi didapatkan tangibles tidak baik (61,0%), sedangkan tangibles baik (39,0%). Dari hasil uji statistik *chi square* didapatkan p value = 0,095 yang jika dibandingkan dengan nilai $\alpha = 0,05$ maka p value > 0,05 sehingga hasil penelitian ini dapat disimpulkan tidak adanya hubungan tangibles dengan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Basemah Kota Pagar Alam Tahun 2021.

Penelitian ini tidak sejalan dengan Penelitian oleh Sulo, Hartono dan Oetari, (2019), berjudul Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta, hasil penelitian variabel tangibles berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta dengan taraf signifikan sebesar 0,000

Dimensi kelima dari kualitas pelayanan adalah *tangibility* yang didefinisikan sebagai penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, komunikasi bahan dan teknologi. Semua ini menyediakan cukup petunjuk kepada pelanggan tentang kualitas layanan perusahaan. Juga, dimensi ini meningkatkan citra image perusahaan. Oleh karena itu dimensi tangibility sangat penting untuk perusahaan dan mereka

perlu banyak berinvestasi dalam mengatur fasilitas fisik (Ramya, Kowsalya dan Dharanipriya, 2019)

Berdasarkan asumsi peneliti dapat disimpulkan bahwa variabel Tangibles sebagian besar responden menjawab tidak baik. Kelengkapan akan sarana dan prasarana merupakan hal yang penting di dalam memberikan pelayanan. Kelengkapan akan sarana dan prasarana akan membuat suatu pelayanan terlaksana dengan baik. Salah satu ketertarikan pasien dalam berkunjung ke pelayanan yaitu melihat akan kelengkapan sarana dan prasarana sehingga ini merupakan nilai tambah bagi rumah sakit.

Tabel 8 Hubungan Reliability terhadap kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Basemah Kota Pagar Alam Tahun 2021

No Reliability	Kualitas Pelayanan				Jumlah		P Value	OR	95% CI
	Tidak Baik		Baik		n	%			
	n	%	n	%					
1. Tidak Baik	39	75,0	13	25,0	52	100,0	0,001	6,60	2,75 - 15,8
2. Baik	15	31,2	33	68,0	48	100,0			4
Jumlah	54	54,0	46	46,0	100	100,0			

Dari hasil distribusi frekuensi didapatkan *Reliability* tidak baik (52,0%), sedangkan *Reliability* baik (48,0 %). Dari hasil uji statistik *chi square* didapatkan p value = 0,001 yang jika dibandingkan dengan nilai $\alpha = 0,05$ maka p value < 0,05 sehingga hasil penelitian ini dapat disimpulkan adanya hubungan Reliability dengan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Basemah Kota Pagar Alam Tahun 2021

Penelitian yang dilakukan oleh Mernawati dan Zainafree, (2016), berjudul Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang, hasil penelitian adanya hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan di

Puskesmas Lamper Tengah Kota Semarang.

Kehandalan adalah masalah mendasar untuk pengukuran di semua ilmu pengetahuan. pentingnya kehandalan sangat penting untuk aktivitas pengukuran di banyak disiplin ilmu. Teori reliabilitas tidak hanya untuk psikometri yang memperkirakan variabel laten, tetapi juga untuk memprediksi seberapa baik kinerja, berkinerja baik pada pekerjaan berikutnya (Revelle dan Condon, 2019)

Berdasarkan asumsi peneliti dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* sebagian besar responden menjawab tidak baik. Kehandalan merupakan bagian yang penting dalam memberikan pelayanan pada pasien dimana diperlukan kesiapan dan kesigapan dalam pelayanan. Kehandalan di dalam pelayanan kesehatan dimana suatu pelayanan kesehatan sudah teruji di dalam memberikan pelayanan dalam pasien, sehingga pelayanan yang diberikan sudah maksimal.

Tabel 9 Hubungan Responsiveness terhadap kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Basemah Kota Pagar Alam Tahun 2021.

No	Respon- sives	Kualitas Pelayanan				Jumlah		P Value	OR	95% CI
		Tidak Baik		Baik		n	%			
		n	%	n	%					
1.	Tidak Baik	37	66,1	19	33,9	58	100,0	0,006	3,09 3	1,361- 7,030
2.	Baik	17	38,5	27	61,4	44	100,0			
	Jumlah	54	54,0	46	46,0	100	100,0			

Dari hasil distribusi frekuensi didapatkan *Responsiveness* tidak baik (56,0%), sedangkan *Responsiveness* baik (44,0 %). Dari hasil uji statistik *chi square* didapatkan p value = 0,006 yang jika dibandingkan dengan nilai $\alpha = 0,05$ maka p value < 0,05 sehingga hasil penelitian ini dapat disimpulkan adanya hubungan *Responsiveness* dengan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Basemah Kota Pagar Alam Tahun 2021.

Penelitian yang dilakukan oleh Taekab et al., (2019), berjudul analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018, hasil penelitiannya adalah diperoleh nilai p value sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018.

Ketanggapan adalah kemampuan untuk bereaksi dengan tujuan dan dalam skala waktu yang tepat untuk permintaan pelanggan atau perubahan di pasar, untuk mewujudkan atau mempertahankan daya saing keuntungan (Holweg, 2005)

Berdasarkan asumsi peneliti dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* sebagian besar responden menjawab tidak baik. Ketanggapan dalam memberikan pelayanan pada pasien merupakan suatu hal yang dijadikan penilaian tersendiri pada pasien. Dalam memberikan pelayanan di haruskan untuk cepat dan sesegara mungkin untuk memberikan pelayanan pada pasien sehingga pelayanan yang diberikan sudah maksimal baik kualitas dan kuantitas dan ini akan menjadikan kualitas pelayanan akan lebih baik.

Tabel 10 Hubungan *Insurance* terhadap kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Basemah Kota Pagar Alam Tahun 2021

No	Insurance	Kualitas Pelayanan				Jumlah		P Value	OR	95% CI
		Tidak Baik		Baik		n	%			
		n	%	n	%					
1.	Tidak Baik	46	68,7	21	31,3	67	100,0	0,001	6,8 5	2,65- 17,6
2.	Baik	8	24,2	25	75,8	33	100,0			
	Jumlah	54	54,0	46	46,0	100	100,0			8

Dari hasil distribusi frekuensi didapatkan *Insurance* tidak baik (67,0 %), sedangkan *Insurance* baik (33,0 %). Dari hasil uji

statistik *chi square* didapatkan p value = 0,001 yang jika dibandingkan dengan nilai $\alpha = 0,05$ maka p value < 0,05 sehingga hasil penelitian ini dapat disimpulkan adanya hubungan *assurance* dengan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Basemah Kota Pagar Alam Tahun 2021.

Penelitian oleh Patria dan Amatiria, (2017), hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat jalan nilai p value 0.003.

Quality Assurance (QA) adalah metode manajemen yang didefinisikan sebagai semua yang direncanakan dan tindakan sistematis yang diperlukan untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa suatu produk, layanan, atau hasilnya akan memenuhi persyaratan yang diberikan untuk kualitas dan layak untuk digunakan. Jaminan Kualitas program didefinisikan sebagai "jumlah total kegiatan untuk mencapai yang diperlukan" standar" (ISO, 1994) (Storey *et al.*, 2011) Berdasarkan asumsi peneliti dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* sebagian besar responden menjawab tidak baik. Jaminan akan pelayanan yang diterima akan baik serta pelayanan yang dirasakan maksimal bagi pasien merupakan harapan pada setiap pasien yang akan berobat. Rumah Sakit harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku, sehingga pelayanan yang diberikan pada pasien sudah sesuai dengan standarnya.

Tabel 11 Hubungan Empati terhadap kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Basemah Kota Pagar Alam Tahun 2021

No	Empati	Kualitas Pelayanan				Jumlah		P Value	OR	95% CI
		Tidak Baik		Baik		n	%			
		n	%	n	%					
1.	Tidak Baik	48	69,6	21	30,4	69	100,0	0,001	9,52	3,41-26,62
2.	Baik	6	19,4	25	80,5	31	100,0			
	Jumlah	54	54,0	46	45,0	100	100,0			

Dari hasil distribusi frekuensi didapatkan Empati tidak baik (69,0 %), sedangkan Empati baik (31,0 %). Dari hasil uji statistik *chi square* didapatkan p value = 0,001 yang jika dibandingkan dengan nilai $\alpha = 0,05$ maka p value < 0,05 sehingga hasil penelitian ini dapat disimpulkan adanya hubungan empati dengan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Basemah Kota Pagar Alam Tahun 2021.

Penelitian yang dilakukan oleh Hayati dan Marwati, (2019), judul penelitian hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Pembalah Batung Amuntai Kecamatan Amuntai Tengah, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan yaitu diantaranya *empathy* (sikap petugas) p value 0.040 dengan nilai $P < 0,05$ dengan kepuasan pasien di RSUD Pembalah Batung Amuntai Tahun 2019.

Empati Sebuah istilah yang digunakan untuk menggambarkan delapan reaksi interpersonal yang terkait, tetapi berbeda, kognitif, afektif, dan perilaku terhadap orang lain, termasuk berbagai bentuk pengambilan perspektif, perhatian empatik, tekanan pribadi dan respons emosional dan perilaku. Titchener pertama kali menciptakan istilah empati di awal 1900-an sebagai terjemahan bahasa Inggris dari istilah Jerman *einfühlung*. Istilah empati telah bergerak jauh melampaui konseptualisasi asli ini dan sekarang digunakan untuk mengidentifikasi berbagai fenomena kognitif, afektif, dan perilaku (Lishner, Stocks dan Steinert, 2017)

Berdasarkan asumsi peneliti dapat disimpulkan bahwa variabel empati sebagian besar responden menjawab tidak baik. Sikap yang baik merupakan hal yang penting didalam pelayanan kesehatan, bagaimana cara memberikan suatu pelayanan yang baik, yang dapat dilihat dan dinilai dari sikap seseorang. Dalam memberikan pelayanan harus bersikap sabar, ramah dan perhatian terhadap

pasien, memberikan pertolongan serta membina hubungan kepercayaan pada pasien dan keluarganya.

Tabel 6 Faktor yang dominan Berhubungan dengan kualitas pelayanan.

No.	Variabel Independen	p Value
1.	Reliability	0,011
2.	Assurance	0,040
3.	Empati	0,010

Setelah melakukan uji statistik melalui analisis multivariat dengan cara proses pemilihan variabel kandidate multivariat. Variabel yang di uji bivariat yang mempunyai $p \leq 0,25$, maka variabel tersebut dimasukkan dalam model multivariat, dan akhirnya didapatkan faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pendaftaran yaitu Empati (p value 0,01), *Reliability* (p value 0,04) dan *assurance* (p value 0,01).

Kesimpulan Dan Saran

Hasil penelitian tentang kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Basemah Kota Pagar Alam Tahun 2021, dapat disimpulkan yaitu adanya hubungan daya tangkap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan empati. Tidak ada hubungan variabel bukti langsung (*tangibles*) terhadap kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Basemah Kota Pagar Alam Tahun 2021. Faktor yang dominan berhubungan dengan kualitas pelayanan pendaftaran yaitu Empati (p value 0,01), *Reliability* (p value 0,04) dan *assurance* (p value 0,01).

Saran

1. Bagi RSUD Basemah Pagar Alam Diharapkan pihak rumah sakit meningkatkan pelayanan rawat jalan dengan sistem pendaftaran terintegrasi pada sistem, dikarenakan masih ada penumpukan pendaftaran pasien sehingga memerlukan waktu lama pada pasien untuk melakukan pendaftaran

2. Bagi STIK Bina Husada hendaknya meningkatkan sarana dan prasarana seperti melengkapi referensi buku di pustakaan yang mudah di akses melalui website oleh mahasiswa.
3. Peneliti selanjutnya hendaknya melakukan penelitian kualitas pelayanan kesehatan di lihat dari aspek dan metode yang berbeda.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Direktur RSUD Basemah Kota Pagar Alam yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan serta saran-saran dalam penyusunan tesis ini

Referensi

- Dinas Kesehatan Kota Palembang. (2009) 'Profil Kesehatan Kota Palembang'. Available at: <https://dinkes.palembang.go.id/tampung/dokumen/dokumen-35-37.pdf>.
- Hayati, M. dan Marwati, T. A. (2019) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rsud Pembalah Batung Amuntai Kecamatan Amuntai Tengah', *Fakultas kesehatan masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta*. Available at: <http://dx.doi.org/10.1016/j.encep.2012.03.001>.
- Holweg, M. (2005) 'The three dimensions of responsiveness', *International Journal of Operations dan Production Management*, 25(7), pp. 603–622. doi: 10.1108/01443570510605063.
- Lishner, D. A., Stocks, E. dan Steinert, S. (2017) 'Empathy', *Encyclopedia of Personality dan Individual Differences*, (January). doi: 10.1007/978-3-319-28099-8.
- Mernawati, D. dan Zainafree, I. (2016) 'Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota

- Semarang', *Public Health Perspective Journal*, 1(1), pp. 45–52.
- Oktaviana, C., Aryoko, A., & Pranata, L. (2019). Hubungan Caring Perawat Dengan Pencegahan Pasien Jatuh Di Ruang Rawat InaP. *Publikasi Penelitian Terapan dan Kebijakan*, 2(2), 108-112.
- Patria, A. dan Amatiria, G. (2017) 'Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan', *Jurnal Keperawatan*, 8(1), pp. 118–125. doi: 10.26630/JKEP.V10I1.319.
- Pranata, L. (2019). Analysis of BPJS Patient Satisfaction Level of Health Services in Hospital X in Palembang City. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 4(1).
- Pranata, L., Rini, M. T., & Surani, V. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Myria Kota Palembang. *Jurnal Akademika Baiturrahim Jambi*, 6(2), 44-51.
- Pranata, L., Fari, N. A. I., Kep, M., Nanda, C. C. S., Elvantin, M. H., Nainggolan, S. S., ... & Simatupang, B. R. (2021). Manajemen Keperawatan “Aplikasi Komunikasi Perawat & Kepuasan Kerja”. LPP Balai Insan Cendekia.
- Pranata, L., Fari, N. A. I., Kep, M., Gultom, B. E., Antika, R. T. A., Adetia, P., ... & Nitantri, M. (2021). Manajemen Keperawatan “Pendidikan Keperawatan & Proses Pembelajaran”. LPP Balai Insan Cendekia.
- Pranata, L., Fari, N. A. I., Kep, M., Antoni, I. W., Aprillia, P., Dinanti, R., ... & Elvira, E. (2021). Manajemen Keperawatan “Kualitas Pelayanan Keperawatan”. LPP Balai Insan Cendekia.
- Rahmawati, R., Indaryati, S., & Pranata, L. (2019). Relationship of Drug Management Knowledge and Drug Consumption Compliance in Hypertension Patients. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 4(2).
- Ramya, N., Kowsalya, A. dan Dharanipriya, K. (2019) 'Service Quality Dan Its Dimensions', *EPRA International Journal of Research dan Development (IJRD)*, 4(2), p. 3840.
- Revelle, W. dan Condon, D. M. (2019) 'Reliability from α to ω : A tutorial', *Psychological Assessment*, 31(12), pp. 1395–1411. doi: 10.1037/pas0000754.
- Storey, A. *et al.* (2011) 'Chapter 4 *: Quality Assurance', *Research Gate*, (October 2011).
- Sulo, H. R., Hartono, E. dan Oetari, R. A. (2019) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta', *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 5(1), p. 81. doi: 10.51352/jim.v5i1.226.
- Taekab, A. H., Suryawati, C. dan Kusumastuti, W. (2019) 'Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), pp. 31–40.
- WHO (2020) 'Quality health services'. Available at: [https:// www. who. int/ news- room/ fact- sheets/ detail/ quality- health- services.](https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services)
- WHO (2021) 'Primary health care'. Available at: [https://www. who. int/ news- room/ fact- she ets/ d etail /prim ary- health- care.](https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care)