

PENGARUH KARAKTERISTIK PENGGUNA JASA PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PERSEPSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT

1. Ida Agustiningsih, Program Studi Ners, FIK Universitas Muhammadiyah Surabaya, Email : idarssk260@gmail.com
2. Ririn Andriani, Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo, Email : ririnandriani009@gmail.com
Korespondensi : idarssk260@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan, serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan, harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan. Ketika kondisi ini terjadi, maka secara tidak langsung persepsi mutu pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pengguna jasa pelayanan kesehatan juga akan mengalami peningkatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh karakteristik pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo. Desain penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data penelitian dilakukan menggunakan survei analitik. Variabel dalam penelitian ini adalah karakteristik pengguna jasa pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan regresi logistik berganda. Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwasanya usia pengguna jasa pelayanan kesehatan (*p value*; 0,023), jenis kelamin pengguna jasa pelayanan kesehatan (*p value*; 0,039), kepesertaan jaminan kesehatan pengguna jasa pelayanan kesehatan (*p value*; 0,019), dan aktivitas pekerjaan pengguna jasa pelayanan kesehatan (*p value*; 0,021) memiliki pengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo. Mutu pelayanan kesehatan yang ditampilkan oleh petugas kesehatan dan petugas non kesehatan di rumah sakit, pada dasarnya mencerminkan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh rumah sakit. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dimiliki oleh rumah sakit, maka secara tidak langsung persepsi positif akan terbangun pada setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan rumah sakit itu sendiri

Kata Kunci : Karakteristik, Pengguna Jasa Kesehatan, Mutu Pelayanan, Rumah Sakit

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan upaya yang diselenggarakan secara individual atau bersama-sama pada suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat. Konsep ini menjadi salah satu target capaian pembangunan kesehatan di Indonesia yang diadopsi dari SDGs 2030 dimana Pemerintah Indonesia harus memastikan tidak ada satupun penduduk yang tertinggal dalam pelayanan kesehatan yang prima atau lebih dikenal dengan istilah *no left behind* (Layli, 2022). Salah satu upaya yang ditempuh oleh pemerintah Indonesia dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang universal dan menyeluruh adalah dengan peningkatan jumlah fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk dalam hal ini adalah penambahahn jumlah tenaga kesehatan yang mampu memberikan pelayanan kesehatan yang prima (Aprianto & Zuchri, 2021).

Tingkat kesehatan masyarakat suatu negara dapat dipengaruhi oleh adanya fasilitas pelayanan kesehatan. Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan adalah tempat dan atau alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada perseorangan atau masyarakat (Rahayu & Sihombing, 2021). Keberadaan pelayanan kesehatan sangat penting dalam mewujudkan masyarakat yang sehat, berbagai pelayanan kesehatan milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri (Setiawan *et al.*, 2022). Menurut laporan data Badan Pusat Statistik, pada tahun 2019 hingga akhir tahun 2023, jumlah fasilitas kesehatan di Indonesia, terdapat sebanyak 3.155 unit rumah sakit di Indonesia pada 2023. Jumlah tersebut terdiri dari 2.636 unit rumah sakit umum dan 519 unit rumah sakit khusus. Jika dilihat berdasarkan kepemilikannya, jumlah rumah sakit di Indonesia paling banyak adalah milik pihak swasta. Di sisi lain, tercatat sebanyak 10.180 puskesmas, 14.564 klinik pratama, dan 2.697 klinik utama di Indonesia hingg akhir tahun 2023. Kemudian, juga dilaporkan sebanyak 12.411 praktik mandiri tenaga medis, 408 Unit Transfusi Darah, 327 laboratorium, 47.078 sarana distribusi kefarmasian dan alat kesehatan, serta 394.263 Posyandu aktif di Indonesia hingga akhir tahun 2023 (BPS RI, 2024).

Meskipun jumlah fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia sudah cukup banyak dan mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara optimal, permasalahan terkait pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan juga masih cukup kompleks terutama terkait mutu pelayanan kesehatan yang ditampilkan oleh perawat maupun tenaga non keperawatan di fasilitas pelayanan kesehatan (Fachrurrozi *et al.*, 2023). Masyarakat selalu mengharapkan supaya pelayanan rumah sakit, baik milik pemerintah ataupun pihak swasta dapat memberikan pelayanan yang baik serta memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya (Safitri *et al.*, 2022). Mutu adalah derajat dipenuhinya persyaratan yang ditentukan. Mutu adalah kesesuaian terhadap kebutuhan, Jika mutu rendah merupakan akibat dari ketidaksesuaian. Mutu tidak sama dengan kemewahan. Suatu produk atau pelayanan yang sesuai dengan segala spesifikasinya akan dikatakan bermutu, apapun bentuk produknya. Mutu harus bisa dicapai, diukur, bisa memberi keuntungan serta untuk mencapainya dibutuhkan kerja keras (Sriyanti, 2016; Layli, 2022).

Mutu pelayanan kesehatan pada praktiknya merupakan perwujudan kredibilitas dan profesionalitas fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan, sehingga pengguna jasa pelayanan kesehatan merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan ketika menggunakan fasilitas

pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dimanifestasikan sebagai upaya nyata yang ditampilkan oleh setiap petugas kesehatan guna memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi (*Harini et al.*, 2023). Mutu pelayanan serta kepuasan pasien adalah dua hal paling penting di dalam pelayanan rumah sakit. Pasien merasa tidak puas akan pelayanan kesehatan pada rumah sakit antara lain perawat dan dokter tidak memberikan perhatian terhadap keluhan pasien serta keluarga, kemudian dokter serta perawat yang tidak bersikap ramah, serta sulitnya berinteraksi dengan petugas kesehatan (Toruan, 2017; Maidar, Anwar Arbi, 2022). Sementara itu, kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan merupakan respon pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dibandingkan dengan harapan yang dimiliki oleh pengguna jasa pelayanan kesehatan. Kondisi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap pelayanan kesehatan dapat dicapai apabila kinerja atau kenyataan yang diterima oleh pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapannya (Ridwan, 2022).

Berkaitan dengan indikator mutu pelayanan kesehatan, indikator ketercapaian mutu pelayanan kesehatan pada masing-masing fasilitas kesehatan dapat berbeda-beda antara satu fasilitas kesehatan dengan fasilitas kesehatan lainnya. Permenkes RI Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah (2022) mengatur mengenai indikator mutu pelayanan kesehatan di setiap tingkatan fasilitas pelayanan kesehatan. Pengaturan Indikator Mutu ini digunakan sebagai acuan bagi pemerintah pusat, pemerintah daerah, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Puskesmas, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan UTD (Unit Transfusi Darah) dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan Indikator Mutu yang ditetapkan. Dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara berkesinambungan, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Puskesmas, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan UTD (Unit Transfusi Darah) harus melakukan pengukuran dan evaluasi mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan indikator mutu.

Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang sering dimanfaatkan oleh pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit itu sendiri merupakan institusi pelayanan kesehatan yang melakukan beberapa jenis pelayanan antara lain pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan serta peningkatan kesehatan, sebagai kawasan pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai kawasan penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari risiko dan gangguan kesehatan (Layli, 2022). Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Siyen *et al.*, 2020)

Menurut Pohan (2013; Siyen *et al.*, 2020), penilaian mutu pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari sisi pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien / masyarakat), penyelenggara pelayanan kesehatan, penyandang dana atau asuransi, pemilik sarana kesehatan dan bagi administrator pelayanan kesehatan. Dari sisi pemakai jasa pelayanan (pasien/ masyarakat) dimana pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan diselenggarakan dengan cara

yang sopan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pasien sering menganggap dimensi efektivitas, akses baik geografis/ jarak, akses bahasa dan akses organisasi, hubungan interpersonal, kesinambungan dan kenyamanan, pemberian obat sesuai penyakit yang diderita, sebagai dimensi mutu yang sangat penting

Terkait dengan pencapaian mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beragam faktor, baik faktor internal rumah sakit dan faktor eksternal rumah sakit. Salah satu faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan rumah sakit adalah dan salah satunya adalah faktor pengguna jasa pelayanan kesehatan itu sendiri (Indrawati & Hamidi, 2022). Pengguna jasa pelayanan kesehatan cenderung merasa puas apabila kinerja fasilitas pelayanan kesehatan yang diperolehnya sesuai dengan harapannya. Oleh karena itu kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dikarenakan hasil dari membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterimanya dengan apa yang diharapkannya (Irawan *et al.*, 2020).

2. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh karakteristik pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo

3. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data penelitian dilakukan menggunakan survei analitik. Variabel dalam penelitian ini adalah karakteristik pengguna jasa pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo selama bulan September 2024 – November 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo selama bulan September 2024 – Oktober 2024. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel yang kebetulan ada atau tersedia sampai diperoleh sampel sebanyak 120 pasien rawat inap. Pengolahan data terdiri dari tahapan *editing, coding, scoring* dan *tabulating*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan regresi logistik berganda

4. HASIL PENELITIAN

a. Karakteristik responden penelitian

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo

No	Karakteristik	Jumlah (f)	Prosentase (%)
1	Usia responden :		
	20-44 tahun	92	76,7
	45-59 tahun	28	23,3
2	Jenis Kelamin :		
	Laki-laki	76	63,3
	Perempuan	44	36,7
3	Status Pernikahan		
	Belum Menikah	16	13,3

	Menikah	104	86,7
4	Kepesertaan Jaminan Kesehatan		
	Peserta BPJS Kesehatan	109	90,8
	Bukan Peserta BPJS Kesehatan	11	9,2
5	Aktivitas Pekerjaan		
	Bekerja	87	72,5
	Tidak bekerja	33	27,5

Sumber: Data primer, 2024

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan, sebagian besar responden dalam penelitian ini berusia 20-44 tahun yaitu sebanyak 92 responden (76,7%), sebagian besar responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 76 responden (63,3%), sebagian besar responden memiliki status pernikahan dalam kategori menikah yaitu sebanyak 104 responden (86,7%), sebagian responden merupakan peserta BPJS Kesehatan yaitu sebanyak 109 responden (90,8%), dan sebagian besar responden aktif bekerja yaitu sebanyak 87 responden (72,5%)

b. Persepsi mutu pelayanan kesehatan

Tabel 2. Persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo

No	Persepsi Mutu Pelayanan	Jumlah (f)	Prosentase (%)
1	Mutu pelayanan baik	98	81,7
2	Mutu pelayanan cukup baik	22	18,3
	Jumlah	120	100,0

Sumber: Data primer, 2024

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan, sebagian besar responden penelitian menyatakan mutu pelayanan yang ditampilkan oleh petugas kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo dalam kategori baik yaitu sebanyak 98 responden (81,7%), dan sebagian kecil responden penelitian yang menyatakan mutu pelayanan yang ditampilkan oleh petugas kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo dalam kategori cukup baik yaitu sebanyak 22 responden (18,3%)

c. Pengaruh usia pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan

Tabel 3. Pengaruh usia pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo

Usia	Persepsi mutu pelayanan kesehatan		Total	P Value
	Baik	Cukup Baik		
20-44 tahun	92 (100,0%)	0 (0,0%)	92 (100,0%)	0,023
45-59 tahun	6 (21,4%)	22 (78,6%)	28 (100,0%)	
Jumlah	98 (81,7%)	22 (18,3%)	120 (100,0%)	

Sumber: Data primer, 2024

Hasil analisis antara usia pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang

Sepanjang Sidoarjo diperoleh hasil dari 120 responden yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan kesehatan seluruhnya berusia 20-44 tahun yaitu sebanyak 92 responden (100%). Untuk responden yang memiliki persepsi cukup baik terhadap mutu pelayanan kesehatan sebagian besar berusia 45-59 tahun yaitu sebanyak 22 responden (78,6%). Hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara usia pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo dengan nilai signifikansi sebesar $0,023 < \alpha (0,05)$

- d. Pengaruh jenis kelamin pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan

Tabel 4. Pengaruh jenis kelamin pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo

Jenis Kelamin	Persepsi mutu pelayanan kesehatan		Total	P Value
	Baik	Cukup Baik		
Laki-laki	76 (100,0%)	0 (0,0%)	76 (100,0%)	0,039
Perempuan	22 (50,0%)	22 (50,0%)	44 (100,0%)	
Jumlah	98 (81,7%)	22 (18,3%)	120 (100,0%)	

Sumber: Data primer, 2024

Hasil analisis antara jenis kelamin pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo diperoleh hasil dari 120 responden yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan kesehatan seluruhnya adalah laki-laki yaitu sebanyak 76 responden (100%). Untuk responden yang memiliki persepsi cukup baik terhadap mutu pelayanan kesehatan separuhnya adalah laki-laki yaitu sebanyak 22 responden (50,0%), dan separuhnya adalah perempuan yaitu sebanyak 22 responden (50,0%). Hasil uji statistic yang dilakukan menggunakan uji *chi square* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara jenis kelamin pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo dengan nilai signifikansi sebesar $0,039 < \alpha (0,05)$

- e. Pengaruh status pernikahan pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan

Tabel 5. Pengaruh status pernikahan pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo

Status Pernikahan	Persepsi mutu pelayanan kesehatan		Total	P Value
	Baik	Cukup Baik		
Belum menikah	16 (100,0%)	0 (0,0%)	16 (100,0%)	0,062
Menikah	82 (78,8%)	22 (21,2%)	104 (100,0%)	
Jumlah	98	22	120	

	(81,7%)	(18,3%)	(100,0%)
--	---------	---------	----------

Sumber : Data primer, 2024

Hasil analisis antara status pernikahan pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo diperoleh hasil, dari 120 responden yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan kesehatan sebagian besar memiliki status pernikahan dalam kategori menikah yaitu sebanyak 82 responden (78,8%). Untuk responden yang memiliki persepsi cukup baik terhadap mutu pelayanan kesehatan seluruhnya memiliki status pernikahan dalam kategori belum menikah yaitu sebanyak 16 responden (100,0%). Hasil uji statistic yang dilakukan menggunakan uji chi square menunjukkan adanya tidak ada hubungan yang signifikan antara status pernikahan pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo dengan nilai signifikansi sebesar $0,062 > \alpha (0,05)$

- f. Pengaruh kepesertaan jaminan kesehatan pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan

Tabel 6. Pengaruh kepesertaan jaminan kesehatan pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo

Kepesertaan jaminan kesehatan	Persepsi mutu pelayanan kesehatan		Total	P Value
	Baik	Cukup Baik		
Pengguna BPJS Kesehatan	98 (89,9%)	11 (10,1%)	109 (100,0%)	0,019
Bukan pengguna BPJS Kesehatan	0 (0,0%)	11 (100,0%)	11 (100,0%)	
Jumlah	98 (81,7%)	22 (18,3%)	120 (100,0%)	

Sumber: Data primer, 2024

Hasil analisis antara kepesertaan jaminan kesehatan pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo diperoleh hasil dari 120 responden yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan kesehatan sebagian besar merupakan pengguna BPJS Kesehatan yaitu sebanyak 98 responden (89,9%). Untuk responden yang memiliki persepsi cukup baik terhadap mutu pelayanan kesehatan seluruhnya adalah bukan pengguna jasa pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 11 responden (100,0%). Hasil uji statistic yang dilakukan menggunakan uji chi square menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepesertaan jaminan kesehatan pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo dengan nilai signifikansi sebesar $0,019 < \alpha (0,05)$

- g. Pengaruh aktivitas pekerjaan pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan

Tabel 7. Pengaruh aktivitas pekerjaan pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo

Aktivitas pekerjaan	Persepsi mutu pelayanan kesehatan		Total	P Value
	Baik	Cukup Baik		

Aktif bekerja	87 (100,0%)	0 (0,0%)	87 (100,0%)	0,021
Tidak bekerja	11 (33,3%)	22 (66,7%)	33 (100,0%)	
Jumlah	98 (81,7%)	22 (18,3%)	120 (100,0%)	

Sumber: Data primer, 2024

Hasil analisis antara aktivitas pekerjaan pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo diperoleh hasil dari 120 responden yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan kesehatan seluruhnya aktif bekerja yaitu sebanyak 87 responden (100,0%). Untuk responden yang memiliki persepsi cukup baik terhadap mutu pelayanan kesehatan sebagian besar tidak aktif bekerja yaitu sebanyak 22 responden (66,7%). Hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji chi square menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara aktivitas pekerjaan pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo dengan nilai signifikansi sebesar $0,021 < \alpha (0,05)$

5. PEMBAHASAN

a. Pengaruh usia pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan

Hasil analisis antara usia pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo diperoleh hasil dari 120 responden yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan kesehatan seluruhnya berusia 20-44 tahun yaitu sebanyak 92 responden (100%). Untuk responden yang memiliki persepsi cukup baik terhadap mutu pelayanan kesehatan sebagian besar berusia 45-59 tahun yaitu sebanyak 22 responden (78,6%). Hasil uji statistic yang dilakukan menggunakan uji chi square menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara usia pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo dengan nilai signifikansi sebesar $0,023 < \alpha (0,05)$

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Rivai *et al* (2020) dimana dari hasil penelitian menunjukkan bahwasanya usia pengguna jasa pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap persepsi pengguna jasa pelayanan kesehatan (p value: 0,000; r: 0,475)

Umur merupakan rentang lama hidup yang dimiliki oleh seseorang yang dimulai sejak individu dilahirkan hingga saat pengukuran dilakukan. Semakin meningkat usia seseorang, maka resiko penurunan kesehatan juga akan dialami oleh individu. Kondisi ini tidak terlepas dari penurunan fungsi organ-organ didalam tubuh dimana ketika semakin menua usia seseorang, maka fungsi organ tubuh akan perlahan menurun fungsinya. Ketika fungsi organ tubuh mengalami penurunan, maka seseorang akan rentan mengalami gangguan kesehatan. Ketika kondisi ini terjadi, maka individu membutuhkan petugas kesehatan serta fasilitas kesehatan untuk mempertahankan kondisi kesehatan yang dimiliki individu

Pada saat individu membutuhkan jasa dari petugas kesehatan serta fasilitas kesehatan untuk mempertahankan kondisi kesehatan yang dimiliki individu, maka individu akan berkunjung ke fasilitas pelayanan kesehatan untuk mendapatkan

pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Pada kondisi ini, individu akan berharap fasilitas pelayanan kesehatan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi mereka. Ketika fasilitas pelayanan kesehatan mampu menampilkan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi pengguna jasa pelayanan kesehatan, maka secara tidak langsung pengguna jasa pelayanan kesehatan akan merasakan dampak pelayanan tersebut terutama bagi peningkatan kondisi kesehatan yang dimiliki. Ketika kondisi ini terjadi, maka secara tidak langsung dalam diri pengguna jasa pelayanan kesehatan akan terbangun persepsi yang positif terutama mengenai mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang ditampilkan oleh pengelola fasilitas pelayanan kesehatan

b. Pengaruh jenis kelamin pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan

Hasil analisis antara jenis kelamin pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo diperoleh hasil dari 120 responden yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan kesehatan seluruhnya adalah laki-laki yaitu sebanyak 76 responden (100%). Untuk responden yang memiliki persepsi cukup baik terhadap mutu pelayanan kesehatan separuhnya adalah laki-laki yaitu sebanyak 22 responden (50,0%), dan separuhnya adalah perempuan yaitu sebanyak 22 responden (50,0%). Hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara jenis kelamin pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo dengan nilai signifikansi sebesar $0,039 < \alpha (0,05)$

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutmainnah *et al* (2021) dimana dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan adanya hubungan antara jenis kelamin dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan (p value : 0,021).

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 76 responden (63,3%). Hasil penelitian ini secara tidak langsung menunjukkan bahwasanya sebagian besar pengguna jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo adalah laki-laki. Kondisi ini tidak terlepas dari peran laki-laki dalam rumah tangga. Seorang laki-laki yang identik dengan kepala rumah tangga dimana seorang kepala rumah tangga harus bekerja guna mendapatkan upah yang dapat dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan keluarga mereka. Tidak jarang akibat aktivitas pekerjaan yang dimiliki ini menjadikan laki-laki cenderung mengalami gangguan kesehatan dan membutuhkan jasa pelayanan kesehatan dari tenaga kesehatan. Untuk mendapatkan pelayanan kesehatan maka individu akan berkunjung ke fasilitas pelayanan kesehatan guna mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan yang mereka butuhkan

Pada saat pengguna jasa pelayanan kesehatan melakukan kunjungan ke pusat pelayanan kesehatan, pengguna jasa kesehatan akan berharap mendapatkan pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat. Ketika petugas kesehatan mampu menampilkan pelayanan kesehatan yang prima, maka dapat dipastikan pengguna jasa pelayanan kesehatan yang menggunakan jasa fasilitas kesehatan akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan yang mereka kunjungi. Ketika pengguna jasa pelayanan kesehatan merasa puas atas pelayanan kesehatan yang mereka terima, maka secara tidak langsung kondisi ini akan menjadikan pengguna jasa pelayanan kesehatan memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima dan memiliki minat untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan berulang

- c. Pengaruh status pernikahan pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan

Hasil analisis antara status pernikahan pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo diperoleh hasil, dari 120 responden yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan kesehatan sebagian besar memiliki status pernikahan dalam kategori menikah yaitu sebanyak 82 responden (78,8%). Untuk responden yang memiliki persepsi cukup baik terhadap mutu pelayanan kesehatan seluruhnya memiliki status pernikahan dalam kategori belum menikah yaitu sebanyak 16 responden (100,0%). Hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square* menunjukkan adanya tidak ada hubungan yang signifikan antara status pernikahan pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo dengan nilai signifikansi sebesar $0,062 > \alpha (0,05)$

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Amri *et al.*, 2024) dimana dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan tidak adanya hubungan antara status pernikahan pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan.

Individu yang telah menikah, seringkali akan menjadi lebih perhatian dengan pasangan yang mereka miliki. Ketika pasangan mereka sakit mereka akan sesegera mungkin membawa pasangan mereka ke fasilitas pelayanan kesehatan terdekat untuk mendapatkan penanganan kesehatan sesegera mungkin. Ketika pasangan mereka mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal, maka secara tidak langsung mereka juga akan merasa bahwasanya pelayanan kesehatan yang ditampilkan sudah sesuai dengan harapan mereka. Namun dalam penelitian menunjukkan tidak adanya hubungan antara status pernikahan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan. Hal ini dimungkinkan karena hubungan antara status pernikahan dan pemanfaatan pelayanan kesehatan tidak selalu menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan, di antaranya adalah kompetensi teknik, akses terhadap pelayanan, efektivitas pelayanan, hubungan antar manusia, dan kelangsungan pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan yang terjaga dapat membantu mencegah komplikasi medis dan mempercepat proses pemulihan pasien. Mutu pelayanan kesehatan juga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, menjaga kepercayaan terhadap rumah sakit, dan menumbuhkan rasa motivasi di dalam diri karyawan

- d. Pengaruh kepesertaan jaminan kesehatan pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan

Hasil analisis antara kepesertaan jaminan kesehatan pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo diperoleh hasil dari 120 responden yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan kesehatan sebagian besar merupakan pengguna BPJS Kesehatan yaitu sebanyak 98 responden (89,9%). Untuk responden yang memiliki persepsi cukup baik terhadap mutu pelayanan kesehatan seluruhnya adalah bukan pengguna jasa pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 11 responden (100,0%). Hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepesertaan jaminan kesehatan pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo dengan nilai signifikansi sebesar $0,019 < \alpha (0,05)$

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Manorek et al (2020) dimana dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan adanya korelasi antara kepesertaan jaminan kesehatan dengan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit yang dideskripsikan sebagai kepuasan pelayanan kesehatan

Kepuasan yang ada pada diri pengguna jasa pelayanan kesehatan biasanya muncul dari adanya mutu pelayanan yang baik yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Sebaliknya pengguna jasa pelayanan kesehatan tidak akan memiliki perasaan puas apabila fasilitas pelayanan kesehatan tidak memberikan mutu pelayanan yang baik pula. Dari hasil penelitian ini dapat diasumsikan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang ditampilkan oleh petugas kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo berhubungan dengan kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan. Adanya hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan persepsi pengguna jasa pelayanan kesehatan dikarenakan mutu pelayanan kesehatan merupakan satu tugas yang penting yang diemban oleh petugas yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan, mulai dari petugas administrasi, dokter, perawat bahkan sampai petugas kebersihan yang ada. Oleh karena itu, karyawan kesehatan dan non kesehatan yang ada tiap fasilitas kesehatan harus memberikan pelayanan yang baik pada pengguna jasa pelayanan kesehatan yang datang. Mutu pelayanan kesehatan harus dilaksanakan sesuai dengan aturan maupun kebijakan yang diberlakukan oleh masing-masing fasilitas pelayanan kesehatan karena kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan merupakan suatu acuan yang digunakan dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan yang ditampilkan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Setiap petugas pelayanan kesehatan harus memiliki rasa tanggap yang cepat dan memiliki empati dalam memberikan pelayanan kesehatan agar setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Ketika kepuasan dalam diri pengguna jasa pelayanan kesehatan telah terbentuk, maka secara tidak langsung pengguna jasa pelayanan kesehatan akan memiliki persepsi yang positif akan mutu pelayanan kesehatan yang ditampilkan oleh fasilitas pelayanan kesehatan

e. Pengaruh aktivitas pekerjaan pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan

Hasil analisis antara aktivitas pekerjaan pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo diperoleh hasil dari 120 responden yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan kesehatan seluruhnya aktif bekerja yaitu sebanyak 87 responden (100,0%). Untuk responden yang memiliki persepsi cukup baik terhadap mutu pelayanan kesehatan sebagian besar tidak aktif bekerja yaitu sebanyak 22 responden (66,7%). Hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji chi square menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara aktivitas pekerjaan pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo dengan nilai signifikansi sebesar $0,021 < \alpha (0,05)$

Hasil penelitian didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Komaling *et al* (2020) dimana dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan adanya korelasi antara status pekerjaan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit

Pengguna jasa pelayanan kesehatan yang bekerja, saat ini hampir seluruhnya merupakan peserta jaminan kesehatan nasional atau lebih dikenal dengan BPJS Kesehatan. Hal ini dilakukan selain untuk memberikan jaminan kesehatan, juga dimaksudkan agar setiap pekerja yang ada memiliki kualitas kesehatan yang optimal sehingga mampu mendukung pekerjaan yang mereka miliki. Dari hasil rekam medik

yang ada di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo, sebagian besar pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah peserta BPJS Kesehatan. Hal ini didukung dengan banyaknya perusahaan dan pabrik yang ada di wilayah Kabupaten Sidoarjo itu sendiri. Berkaitan dengan pekerjaan yang dimiliki, seseorang yang bekerja ketika mereka jatuh sakit atau mengalami gangguan kesehatan, maka mereka akan sesegera mungkin berkunjung ke fasilitas pelayanan kesehatan untuk segera mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal. Ketika petugas kesehatan yang ada di rumah sakit mampu menampilkan pelayanan kesehatan yang prima, maka dapat dipastikan pengguna jasa pelayanan kesehatan akan merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang ditampilkan oleh rumah sakit. Ketika rasa puas telah dirasakan oleh pengguna jasa pelayanan kesehatan, maka secara tidak langsung dapat dikatakan bahwasanya fasilitas pelayanan kesehatan memiliki kualitas dan mutu pelayanan kesehatan yang optimal, dan begitu pula sebaliknya.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan, serta nilai-nilai pengguna jasa pelayanan kesehatan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Rumah sakit sebagai unit pelayanan kesehatan rujukan, dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan. Hal ini tidak terlepas dari target yang dimiliki oleh rumah sakit itu sendiri dimana salah satu tolak ukur keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah tingkat kunjungan pasien dan tingkat penggunaan jasa pelayanan yang digunakan oleh pengguna jasa pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, akan menimbulkan persepsi yang pada masyarakat dan mempengaruhi minat melakukan kunjungan kembali ketika merasakan sakit. Dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit, maka pengelola rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan pasien tanpa mengindahkan keselamatan pasien.

6. KESIMPULAN

Berdasarkan data dan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Ada hubungan yang signifikan antara usia pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo dengan nilai signifikansi sebesar $0,023 < \alpha (0,05)$
- b. Ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo dengan nilai signifikansi sebesar $0,039 < \alpha (0,05)$
- c. Tidak ada hubungan yang signifikan antara status pernikahan pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo dengan nilai signifikansi sebesar $0,062 > \alpha (0,05)$
- d. Ada hubungan yang signifikan antara kepesertaan jaminan kesehatan pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo dengan nilai signifikansi sebesar $0,019 < \alpha (0,05)$

- e. Ada hubungan yang signifikan antara aktivitas pekerjaan pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo dengan nilai signifikansi sebesar $0,021 < \alpha (0,05)$

7. SARAN

a. Bagi manajemen rumah sakit

Manajemen rumah sakit dapat secara rutin melakukan survei kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa pelayanan kesehatan, dimana hasil survei tersebut dapat dijadikan rencana strategis guna pengembangan pelayanan dan kualitas layanan rumah sakit dimasa mendatang.

b. Bagi Perawat

Mengedepankan kepuasan pasien merupakan tugas dan tanggungjawab dari civitas hospitalia dan khususnya perawat yang bertugas 24 jam di rumah sakit. Ketika perawat mampu menerapkan senyum, sapa dan salam dalam keseharian di rumah sakit, maka kondisi ini akan mampu memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien. Selanjutnya perawat juga harus meningkatkan kompetensi secara periodik yang dimiliki agar mampu memberikan pelayanan kesehatan yang makin bermutu kepada setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan yang berkunjung ke rumah sakit

8. DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Z. A., Indrawati, L., Sulistyowati, Y., & Susanti, R. (2024). Hubungan Persepsi Pasien Terkait Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Rawat Jalan RSUP Persahabatan Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 8(1), 33–43. <https://doi.org/10.52643/marsi.v8i1.4068>
- Aprianto, B., & Zuchri, F. N. (2021). Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan: a Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(3), 160–166. <https://doi.org/10.31004/jkt.v2i3.2161>
- BPS RI, B. P. S. R. I. (2024). *Jumlah Sarana Kesehatan Di Indonesia 2019-2023*. Badan Pusat Statistik Republik Indonesia. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTgjMg==/jumlah-sarana-kesehatan.html>
- Fachrurrozi, A., Prayogo, D. A., & Mulyanti, D. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *JURNAL RISET RUMPUN ILMU KEDOKTERAN*, 2(1), 123–134.
- Harini, T. L., Mantjoro, E. M., & Napoleon Tatura, S. N. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(3), 189–198. <https://doi.org/10.55338/saintek.v4i3.1338>
- Indrawati, I., & Hamidi, F. (2022). STUDI KORELASI PENGETAHUAN PERAWAT TENTANG TRIAGE DENGAN TRIAGE TIME DI INSTALASI GAWAT DARURAT. *Pengembangan Ilmu Dan Praktik Kesehatan*, 1(4), 1–9.
- Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 58–64.
- Permenkes RI Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah, Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan

Republik Indonesia 2004 (2022).

- Komaling, M., Wowor, R. E., & Tucunan, A. A. T. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Mutu jasa pelayanan kesehatan di setiap puskesmas pasti berbeda antara satu dengan lainnya , melalui perbedaan itu kita dapat mengetahui apakah mutu jasa pelayanan kesehatan puskesmas menjadi lebih baik atau malah sebaliknya*. 9(4), 118–124.
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746–12752.
- Maidar, Anwar Arbi, S. N. H. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh Tahun 2022. *Journal of Health and Medical Science*, 2, 93–105. <https://doi.org/10.51178/jhms.v2i1.1023>
- Manorek, L., Tucunan, A. A. T., & Ratag, B. T. (2020). Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal KESMAS*, 9(2), 1–6.
- Mutmainnah, U., Aril Ahri, R., & Arman. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health* , 2(1), 52–74.
- Rahayu, P. I., & Sihombing, P. R. (2021). Pengelompokan Provinsi Di Indonesia Berdasarkan Fasilitas Kesehatan Menggunakan Metode Two Step Cluster. *Jurnal Bayesian : Jurnal Ilmiah Statistika Dan Ekonometrika*, 1(1), 77–83. <https://doi.org/10.46306/bay.v1i1.8>
- Ridwan, A. (2022). Analisis Mutu Layanan Kesehatan dalam Perspektif Implementasi JKN di Rumah Sakit Chasan Boesoirie Ternate. *SCIENTIA: Journal of Multi Disciplinary Science*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.62394/scientia.v1i1.1>
- Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI*.
- Safitri, D., Anastasya, R., Layli, R., & Gurning, F. P. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan. *FLORONA : Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 94–103. <https://doi.org/10.55904/florona.v1i2.303>
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869–12873.
- Siyen, S., J. Hadi, A., & Asriwati, A. (2020). Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 3(3), 267–274. <https://doi.org/10.56338/mppki.v3i3.1375>