

## Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepercayaan Pasien

### *Quality of Nursing Service with Patient Confidence*

Rita Dwi Ningsih<sup>1</sup>, Eka Yusmanisari<sup>2</sup>, Sagita Candra Puspitasari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKes Arrahma Mandiri Indonesia, Pasuruan, Indonesia

#### Artikel info

##### Artikel history:

Submitted: 20-08-2024

Received : 16-10-2024

Revised : 28-11-2024

Accepted : 30-11-2024

##### Keywords:

mutu pelayanan  
keperawatan;  
kepercayaan  
pasien;  
rawat jalan.

#### Abstract

*The decrease in the number of visits is due to unsatisfied quality factors of nursing services and low levels of patient confidence in a service. This study aims to find out the relationship between the quality of nursing services and the confidence of patients in BPJS road care. This research is included in a quantitative analytical type using cross sectional studies. Analysis of data using chi-square statistics test and chi-square test results have  $p\text{-value}=0,000<0,05$  which explains there is a relationship between the quality of nursing services with the confidence of the patient. The results of the study show that of the 293 subjects who assessed quality of Nursing service the majority said quite good at 45,1% and who evaluated patient confidence mostly said pretty good at 63,8%. There is a relation between quality of the nursed service and the trust of patients BPJS hospital Tulangan Kab. Sidoarjo Year 2024. It is expected that hospitals will need to develop some quality indicators for improving hospital service performance in order to fulfil better patient confidence.*

#### Abstrak

Penurunan jumlah kunjungan disebabkan oleh faktor-faktor mutu pelayanan keperawatan yang belum terpenuhi dan tingkat kepercayaan pasien yang rendah terhadap suatu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepercayaan pasien BPJS rawat jalan. Penelitian ini termasuk dalam jenis analitik kuantitatif menggunakan *cross sectional study*. Pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan data primer disertai kuisisioner, sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah 293 subjek. Analisis data menggunakan uji statistik *chi-square* dan hasil uji *chi-square* mempunyai  $p\text{-value}=0,000<0,05$  yang menjelaskan ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepercayaan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 293 subjek yang menilai mutu pelayanan keperawatan sebagian besar mengatakan cukup baik sebesar 45,1% dan yang menilai kepercayaan pasien sebagian besar mengatakan cukup baik sebesar 63,8%. Terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepercayaan pasien BPJS rawat jalan Rumah Sakit Tulangan Kabupaten Sidoarjo Tahun 2024. Diharapkan bagi rumah sakit perlu mengembangkan beberapa indikator mutu untuk peningkatan kinerja pelayanan rumah sakit agar terpenuhinya kepercayaan pasien yang lebih baik.

#### Corresponden author:

Rita Dwi Ningsih, email: [rita.dwi212@gmail.com](mailto:rita.dwi212@gmail.com)



This is an open access article under the CC-BY license

## PENDAHULUAN

Sebagai organisasi layanan kesehatan, menumbuhkan kepercayaan pasien dapat dicapai melalui peningkatan pelayanan yang berkelanjutan. Ini penting karena kepercayaan tidak tumbuh dengan sendirinya, tetapi melalui proses. Mutu pelayanan keperawatan yang tinggi, mencakup *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati), merupakan dimensi yang membentuk kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan. Menurut (Rezqi, 2022) mutu merupakan derajat keunggulan suatu produk atau hasil kerja, baik berupa barang atau jasa. Pasien cenderung lebih percaya pada institusi atau tenaga medis yang menunjukkan komitmen terhadap mutu pelayanan keperawatan yang konsisten dan terukur. Kepercayaan pasien juga dipengaruhi oleh pengalaman pribadi mereka dalam berinteraksi dengan penyedia layanan kesehatan. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan dapat menjadi kunci dalam membangun dan memelihara kepercayaan pasien terhadap sistem pelayanan kesehatan.

Mutu pelayanan keperawatan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan jasa akan suatu nilai hubungan, sehingga kepercayaan sangat penting untuk menilai kualitas hubungan pelayanan rumah sakit dengan pasien. Tingkat kepercayaan yang rendah akan menyebabkan lebih sedikit kunjungan dan lebih besar kemungkinan pasien berpindah dari satu penyedia layanan ke penyedia layanan lainnya atau lebih dikenal dengan *turn over* (Sediawan, 2022).

Salah satu Rumah Sakit Taiwan juga mengalami jumlah penurunan kunjungan pasien, proporsi pasien yang mengunjungi UGD mengalami penurunan sebesar 23% dari 2580 menjadi 2020 pasien. Penelitian Mbaloto (2022) yang dilakukan di RSUD Buluye Napoa'e Kabupaten Moutong Sulawesi, sebagian besar pasien percaya bahwa perawat kurang profesional dan bahwa fasilitas medis tidak selalu tersedia saat pasien membutuhkannya, ditemukan *reliability* kurang baik sebesar 68,6%, dimensi *assurance* kurang baik sebanyak 71,4%, dimensi *tangible* kurang baik sebesar 65,7%, dimensi *emphaty* kurang baik sebesar 60%, dan dimensi *responsiveness* kurang baik sebesar 62,9%. Sebagian besar pasien menganggap bahwa perawat kurang profesional, serta sarana prasarana pengobatan tidak selalu tersedia pada saat dibutuhkan oleh pasien. Adapula penelitian serupa juga dilakukan Shofiana (2019) di Rumah Sakit Annisa 2 Pekanbaru, ditemukan adanya pengaruh pelayanan terhadap kepercayaan sebesar 56,6 %.

Penurunan jumlah kunjungan pasien juga disebabkan oleh rasa kepercayaan yang rendah terhadap rumah sakit. Penurunan jumlah kunjungan juga terjadi di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur, penurunan jumlah kunjungan disebabkan oleh rasa kepercayaan yang rendah terhadap layanan, pasien tersebut mengeluh tentang komplain, menjadi kecewa, dan tidak mau kembali ke rumah sakit (Rahmatillah, 2022). Penurunan jumlah kunjungan pasien lama rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bunda Waru Sidoarjo di bulan November 5.536 pasien, ada penurunan pada bulan Desember sebanyak 5.430 pasien (Erlangga, 2020). Berdasarkan data yang diperoleh dari Rumah Sakit Tulangan mengenai jumlah kunjungan pasien BPJS rawat jalan jumlah kunjungan pasien BPJS rawat jalan telah menurun selama tiga bulan terakhir, yaitu bulan Desember tahun 2023 sebanyak 2.494 pasien, Januari tahun 2024 sebanyak 3.276 pasien dan Februari tahun 2024 sebanyak 3.034 pasien.

Upaya untuk memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas tinggi, baik dalam hal keahlian klinis maupun aspek-aspek emosional seperti empati dan komunikasi yang efektif, perawat dapat menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Pengalaman ini kemudian membangun dasar untuk memperoleh kepercayaan pasien terhadap perawat dan institusi perawatan kesehatan secara keseluruhan. Dengan adanya kepercayaan, pasien merasa lebih aman dan terbuka dalam berinteraksi dengan perawat, yang pada gilirannya menghasilkan

pasien yang lebih percaya akan pelayanan yang mereka terima. Penelitian sebelumnya mengatakan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien BPJS Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD KH Daud Arif Kuala Tungkal (Rahayu *et al.*, 2021). Dengan demikian, mutu pelayanan keperawatan yang tinggi berperan sebagai pemicu awal yang memicu siklus positif dalam membangun kepercayaan pasien terhadap perawat dan institusi perawatan kesehatan.

Pelatihan staf dalam keterampilan dan keahlian interpersonal, memaksimalkan waktu tunggu pelayanan, menjaga privasi dan keamanan informasi, dan menghargai keragaman budaya dan nilai-nilai dalam memberikan pelayanan keperawatan adalah beberapa solusi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepercayaan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian terkait mutu pelayanan keperawatan yang dapat memengaruhi kepercayaan pasien.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik kuantitatif menggunakan pendekatan potong lintang (*cross sectional*). Metode ini dipilih karena pengamatan terhadap subjek dilakukan satu kali dimana variabel dependent dan variabel independent diamati secara bersamaan (Primadewi and Wardana, 2021). Penelitian ini pada bulan Maret hingga Juli tahun 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS rawat jalan yang berjumlah 2.934. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 293 subjek dimana menurut Yolanda (2023) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria pasien rawat jalan yang berusia diatas 17 tahun dan pasien yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian. Uji Validitas dilakukan untuk mengukur apakah kuisisioner yang digunakan layak atau tidak Heda (2021), dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  tabel dengan nilai  $r$  hitung menggunakan  $df=n-2$  taraf signifikan 0,05 maka diketahui  $r$  tabel 0,4438. Uji Reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka pertanyaan dinyatakan reliable (Purwanto, 2019)

Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dengan bantuan kuisisioner. Variabel yang menjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari dua kategori yaitu variabel independen mutu pelayanan keperawatan menggunakan pendekatan SERQUAL meliputi bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati yang terdiri dari 22 pertanyaan diukur menggunakan skala *likert* 5 poin. Untuk variabel dependen kepercayaan pasien meliputi kemampuan, kebaikan hati dan integritas yang terdiri dari 20 pertanyaan diukur menggunakan skala *likert* 5 poin. Analisis data menggunakan analisis univariat dengan menjelaskan setiap variabel penelitian dengan penyajian tabel distribusi frekuensi dan menggunakan analisis bivariat yaitu uji *chi-square* diperoleh  $p\text{-value}=0,000$  ( $p\text{ value} < 0,05$ ) yang digunakan untuk menghubungkan dua variabel yang diduga berhubungan

## HASIL

Berikut ini disajikan Tabel hasil analisis yang terdiri dari distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, mutu pelayanan keperawatan, kepercayaan pasien serta hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepercayaan pasien. Disertai dengan hasil analisis univariat dan analisis bivariat

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 293 subjek sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 189 subjek (64,5%) lebih banyak dibandingkan dengan laki laki hanya 35,5%, sebagian besar subjek berumur 50-57 tahun sebesar 64 subjek (21,8%), sebagian besar subjek menempuh tingkat pendidikan SMA sebanyak 109 subjek (37,2%), dan sebagian besar subjek dalam penelitian ini sebagai ibu rumah tangga sebanyak 106 subjek (36,2%).

**Tabel 1. Karakteristik subjek (n=293)**

Karakteristik	n	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – Laki	104	35,5
Perempuan	189	64,5
<b>Usia</b>		
18 – 25	37	12,6
26 – 33	31	10,6
34 – 41	35	11,9
42 – 49	35	11,9
50 – 57	64	21,8
58 – 65	46	15,7
>66	45	15,4
<b>Pendidikan</b>		
SD	62	21,2
SMP	84	28,7
SMA	109	37,2
Diploma	4	1,4
S1	34	11,6
<b>Pekerjaan</b>		
Pegawai Swasta	77	26,3
Wiraswasta	52	17,7
Ibu Rumah Tangga	106	36,2
Petani	9	3,1
Guru	8	2,7
Tidak Bekerja	41	14,0

Sumber: Data primer, 2024

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan hasil sebagian besar mutu pelayanan keperawatan pada kategori cukup sebanyak 132 subjek (45,1%) lebih besar dibandingkan mutu pelayanan keperawatan pada kategori kurang dan baik.

**Tabel 2. Distribusi frekuensi mutu pelayanan keperawatan**

Kategori	n	%
Kurang	99	33,8
Cukup	132	45,1
Baik	62	21,2
Total	293	100

Sumber: Data primer, 2024

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan hasil sebagian besar kepercayaan pasien pada kategori cukup sebanyak 187 subjek (63,8%) lebih besar dibandingkan kepercayaan pasien pada kategori kurang dan baik.

**Tabel 3. Distribusi frekuensi kepercayaan pasien**

Kategori	f	%
Kurang	30	10,2
Cukup	187	63,8
Baik	76	25,9
Total	293	100

Sumber: Data primer, 2024

### Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepercayaan pasien

Berdasarkan Tabel 4 hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepercayaan pasien, didapatkan hasil mutu pelayanan keperawatan kurang dengan kepercayaan pasien cukup sebesar 59 subjek (59,6%) lebih besar dibandingkan mutu pelayanan keperawatan kurang dengan kepercayaan kurang dan kepercayaan baik. Mutu pelayanan keperawatan cukup dengan kepercayaan pasien cukup sebanyak 105 subjek (79,5%) lebih besar dibandingkan mutu pelayanan keperawatan cukup dengan kepercayaan pasien kurang dan kepercayaan pasien baik. Mutu pelayanan keperawatan baik dengan kepercayaan pasien baik sebanyak 36 subjek (58,1%) lebih besar dibandingkan mutu pelayanan keperawatan baik dengan kepercayaan pasien kurang dan kepercayaan pasien cukup. Berdasarkan hasil analisis uji statistik dengan uji *chi-square* diperoleh nilai  $p=0,000$  ( $p\text{ value} < 0,05$ ) artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepercayaan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Kabupaten Sidoarjo Tahun 2024.

**Tabel 4. Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepercayaan pasien**

Mutu Pelayanan Keperawatan	Kepercayaan Pasien								<i>p-value</i>
	Kurang		Cukup		Baik		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Kurang	13	13,1	59	59,6	27	27,3	99	100	0,000*
Cukup	14	10,6	105	79,5	13	9,8	132	100	
Baik	3	4,8	23	37,1	36	58,1	58	100	
Total	30	10,2	187	63,8	76	25,9	293	100	

Keterangan: \*Uji *chi-square*, signifikan jika  $p\text{-value} < 0,05$

## PEMBAHASAN

### Mutu pelayanan keperawatan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada pasien BPJS rawat jalan termasuk pasien IGD, poli spesialis penyakit dalam, kandungan, jantung, mata, paru, saraf, urologi, bedah, gigi, psikiatri dan spesialis orthopedi di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan tentang mutu pelayanan keperawatan menggunakan 5 indikator mutu yaitu, bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati. Hasil menunjukkan sebagian besar menilai mutu pelayanan keperawatan dengan kategori cukup sebanyak 132 subjek (45,1%). Mutu pelayanan keperawatan kategori kurang sebanyak 33,8% dan kategori baik sebanyak 21,2%. Penelitian ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan keperawatan berjalan dengan cukup baik namun sebagian besar subjek merasa belum terpenuhinya mutu pelayanan yang optimal.

Hal ini sejalan dengan teori yang diungkapkan Idris (2021) bahwa penilaian terhadap mutu yang cukup baik terjadi apabila jasa yang diberikan oleh sebuah penyedia jasa tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam penelitian ini sebagian besar subjek mengatakan bahwa mutu pelayanan keperawatan yang mereka terima cukup baik.

Hasil penelitian yang dilakukan Sintari *et al.* (2022) tentang mutu pelayanan keperawatan di salah satu rumah sakit swasta di Bali menunjukkan hasil penilaian mutu pelayanan keperawatan cukup sejumlah 74 orang (74%). Pasien akan cenderung lebih mengharapkan pelayanan keperawatan yang baik dan efisien sehingga pasien merasakan nyaman dan puas, dan bahwa dua hal yang perlu dipantau dalam upaya perbaikan mutu adalah kepuasan pelanggan dan standar pelayanan kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan dengan meningkatkan empati petugas kesehatan dalam menangani dan menanggapi keluhan yang dialami pasien. Perhatian yang tulus dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sangat dibutuhkan untuk memastikan mutu pelayanan yang optimal sehingga membuat pasien merasa nyaman, namun dari hasil penelitian mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien ada yang merasa cukup, sehingga kedepannya pelayanan keperawatan harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi terhadap pasien.

### Kepercayaan pasien BPJS rawat jalan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan didapatkan hasil bahwa penilaian subjek terhadap kepercayaan pasien lebih besar dengan kategori cukup sebanyak 187 subjek (63,8%). Penelitian ini mengindikasikan bahwa kepercayaan pasien belum optimal namun masih terbuka untuk membangun kepercayaan yang lebih tinggi jika pengalaman dan komunikasi yang diberikan semakin positif. Sejalan dengan penelitian Bahri dan Patimah (2023) diperoleh hasil pada indikator kepercayaan pada kategori cukup baik, jika indikator tersebut seperti kemampuan, kebaikan hati dan integritas dapat meningkatkan mutu pelayanan sehingga bisa mencapai apa yang diharapkan oleh pasien, sebaliknya apabila indikator pembentuk kepercayaan tersebut menurun maka kepuasan pelanggan tidak tercipta atau bahkan menurun. Kepercayaan muncul dari persepsi akan kemampuan, integritas dan kebaikan hati yang tulus dari petugas kesehatan, memiliki dampak yang luas terhadap penilaian pasien, sehingga mencapai kepercayaan pasien yang optimal, namun faktor faktor seperti ketidaksesuaian jadwal pelayanan poli rawat jalan, proses pendaftaran administrasi yang lambat, ketersediaan tempat tunggu yang minim kursi ketika pasien yang mendaftar poli meningkat serta proses pengambilan obat yang memakan waktu lama dapat merusak penilaian pasien akan kepercayaan.

### **Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepercayaan pasien BPJS rawat jalan**

Berdasarkan hasil uji statistic *chi square*, diperoleh  $p\text{-value}=0,000$  ( $p\text{-value}<0,05$ ), artinya terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepercayaan pasien. Mutu pelayanan keperawatan yang tinggi memiliki hubungan yang sangat positif dengan tingkat kepercayaan pasien. Apabila mutu pelayanan terpenuhi dengan baik dan optimal maka kepercayaan pasien terhadap pelayanan akan meningkat. Dengan demikian, meningkatkan mutu pelayanan menjadi kunci penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu *et al.* (2021) menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara mutu pelayanan dengan kepercayaan pasien, bahwa semakin tinggi pelayanan kesehatan yang diberikan dan dilakukan oleh para tenaga medis kepada para pasien, maka akan mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien. Kepercayaan ini merupakan suatu bagian kognitif dari faktor psikologis. Maknanya dari penjelasan tersebut bahwa kepercayaan sangat berhubungan dengan rasa yakin seseorang tentang suatu keadaan yang benar atau salah dengan melihat adanya suatu bukti nyata. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Pratama *et al.* (2020), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan” dinyatakan hipotesis diterima atau mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien. Serta penelitian yang telah dilakukan oleh Bahri dan Patimah (2023) terdapat hasil positif terhadap mutu pelayanan keperawatan secara langsung berpengaruh positif terhadap kepercayaan di Sakit Arifin Nu'mang tahun 2023 dengan  $p\text{-value}=0,000$  ( $p\text{-value}<0,05$ ) yang artinya terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepercayaan pasien dimana terdapat indikator yang paling penting untuk mencapai mutu yang baik anatar lain bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Menurut asumsi peneliti dengan adanya mutu pelayanan keperawatan berkualitas tinggi, yang ditandai oleh kehandalan, empati, dan responsivitas, mampu meningkatkan kepercayaan pasien secara signifikan. Setiap rumah sakit perlu memastikan bahwa mereka memberikan pelayanan berkualitas tinggi untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan pasien, jika mutu pelayanan keperawatan yang diberikan cukup akan berpengaruh terhadap kurangnya kepercayaan pasien dan akan berpengaruh terhadap jumlah kunjungan pasien dirumah sakit. Ketika pasien merasa bahwa petugas kesehatan memahami kebutuhan mereka, memberikan perhatian penuh, dan memberikan informasi yang jelas serta akurat, mereka akan merasa lebih aman dan yakin terhadap proses perawatan yang dijalani. Kepercayaan tidak hanya memperkuat hubungan antara pasien dan perawat, tetapi juga mendorong kepatuhan pasien terhadap anjuran medis, yang pada akhirnya berkontribusi pada hasil kesehatan yang lebih baik. Dengan demikian, menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan adalah kunci utama dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa subjek yang menilai mutu pelayanan keperawatan sebagian besar diperoleh pada kategori cukup sebesar 45,1%, yang menilai kepercayaan pasien sebagian besar diperoleh pada kategori cukup sebesar 63,8%, dan adanya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepercayaan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Adapun saran pada penelitian ini Sebaiknya pihak rumah sakit perlu mengembangkan beberapa indikator mutu yaitu peningkatan kinerja pelayanan rumah sakit, dengan cara memberikan tanggapan yang cepat dan memuaskan

terhadap keluhan pasien, mengoptimalkan waktu tunggu pelayanan, melayani pasien dengan adil dan mengoptimalkan jadwal pelayanan poli rawat jalan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, M., Haeruddin, Patimah, S. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang. *Journal of Muslim Community Heal.* 4(4), 180-191. <https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/1406>
- Erlangga, L. 2020. Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo. [Karya Tulis Ilmiah]. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo: Surabaya.
- Heda, K. 2021. Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci. [Skripsi]. Universitas Jambi.
- Idris, H. 2021. Mutu Pelayanan Kesehatan. Unsri Press: Palembang.
- Mbaloto, F.R. 2022. Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Buluye Napoa'e Kecamatan Moutong. *Jurnal Keperawatan Pustaka Katulistiwa.* 3(2), 19-25. <https://journal.stik-ij.ac.id/index.php/Keperawatan/article/view/149>
- Pratama, A., Furwanti, A., Rustam, B. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Ekonomika.* 7(2), 266-284. <https://ejournal.iseiriau.or.id/index.php/economica/article/view/9>
- Primadewi, K., Wardana, Z.F. 2021. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya Denpasar. *Jurnal Kesehatan Midwinerslion.* 6(2), 111-117. <http://ejournal.stikesbuleleng.ac.id/index.php/Midwinerslion>
- Purwanto, N. 2019. Variabel dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknologi Pendidikan.* 10(18), 196-215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Rahayu, S., Nuryakin, Surwanti, A. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Pasien BPJS. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia.* 5(1), 65-72. <https://doi.org/10.56338/mppki.v5i1.1882>
- Rahmatillah, S. 2022. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS di RSUD Haji Proinsi Jawa Timur. [Skripsi]. Politeknik Negeri Jember.
- Ramadhani, R., Sediawan, M.L. 2022. Kepercayaan Pasien terhadap Layanan Kesehatan Suatu Studi Tinjauan Sistematis. *Jurnal Ilmu Kesehatan Media Husada.* 11(1), 71-83. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v11i1.283>
- Rezqi, I.B. 2022. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penyakit Tidak Menular di UPTD Puskesmas Tosora Kabupaten Wajo 2003-2005. [Skripsi]. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Shofiana, A. 2019. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien pada Rumah Sakit Annisa Medika 2 Pekanbaru. *Jurnal Pustaka Kesehatan.* 6(2), 1-17. <https://id.scribd.com/document/557626879/24546-47618-1-SM>
- Sintari, S.N.N., Subhaktiyasa, P.G., Andriana, K.R.F. 2022. Mutu Pelayanan Keperawatan Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Public Inspir. Jurnal Administrasi Publik.* 7(2), 81-88. <https://doi.org/10.22225/pi.7.2.2022.81-88>
- Yolanda, L. 2023. Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Konsultan Manajemen Wilayah Oversight Consultant Regional 3 Pekanbaru Riau. *Jurnal Bisnis dan Manajemen.* 1(1), 20-29.