

PENGARUH KETEPATAN WAKTU PELAYANAN, LOKASI, DAN KECEPATAN PELAYANAN REKAM MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT TK III 04.06.03 DR. SOETARTO YOGYAKARTA

Ani Sri Andani¹, Aditya Hera Nurmoko²

^{1,2}Program Studi Manajemen, STIE YKP Yogyakarta
Email: 182111040@stieykp.ac.id; 0508038101@stieyk.ac.id

Copyright © 2023 The Author



This is an open-access article

Under the Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License

DOI: 1053866/profit.v1i1.352

Abstract

This study examines the impact of punctuality, location, service speed, and simultaneous service time on outpatient satisfaction at TK III Hospital 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. A sample of 100 outpatients was used, with non-probability sampling and non-probability sampling techniques. The results showed that waiting time had a partial effect on outpatient satisfaction, while location had a partial effect. Service speed had a partial effect on satisfaction. The F test revealed that punctuality, location, and speed simultaneously affect patient satisfaction. The coefficient of determination test revealed that 52% of patient satisfaction is determined by service time, location, and speed, while 48% is determined by other variables not included in the study.

Keywords: *Timeliness of Service, Location, Speed of Service, Patient Satisfaction*

1. Pendahuluan

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Pohan, 2007). Rumah sakit sebagai pemberi layanan jasa perlu memperhatikan kinerja dan harapan pasien. Apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan pasien maka pasien tidak merasa puas, sedangkan apabila kinerja sesuai dengan harapan pasien maka pasien merasa puas. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan jasa.

Kepuasan pasien menurut Kusumaningtyas (2016), dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pasiennya. Pasien yang tidak puas akan mencari pelayanan medis lain yang dapat memberikan nilai memuaskan, oleh karena itu kepuasan pasien merupakan hal utama yang harus diperhatikan oleh pihak rumah sakit agar pelayanan yang diberikan kepada pasien memuaskan dan pasien merasa senang dengan apa yang diberikan oleh rumah sakit.

Berdasarkan hasil survey pada tahun 2021 tentang kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04.06.03. Dr. Soetarto Yogyakarta, diketahui bahwa pada tahun 2021 rating kepuasan pasien yang diperoleh oleh rumah sakit hanya mencapai 4,0% sedangkan pada awal tahun 2022 rating kepuasan pasien semakin bertambah menjadi 4,5%. Hal ini menunjukkan bahwa ada kenaikan pada tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04.06.03. Dr. Soetarto Yogyakarta yang menarik sebagai permasalahan untuk diteliti terutama di bagian rekam medis di mana peneliti sering berinteraksi di bagian ini. (sumber: www.rsdkt.com).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa variabel seperti kualitas, fasilitas dan salah satunya adalah ketepatan waktu pelayanan. Ketepatan waktu pelayanan adalah waktu yang digunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ruang pemeriksaan dokter (Kapustiak, 2000). Ketepatan waktu pelayanan pasien merupakan salah satu komponen yang mampu mengukur kepuasan pasien. Lama waktu pelayanan pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola daftar komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.

Berdasarkan data hasil observasi yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit TK III 04.06.03. Dr. Soetarto Yogyakarta, pada tahun 2021 tentang ketepatan waktu pelayanan untuk pendaftaran pasien rawat jalan di unit rekam medis tergantung pada status pasien. Status pasien terbagi menjadi 2 yaitu pasien lama dan pasien baru.

Berikut data hasil observasi ketepatan waktu pelayanan pasien lama rawat jalan di unit rekam medis pada tahun 2021:

Tabel 1.1

Ketepatan Waktu Pelayanan Pasien Lama Rawat Jalan Tahun 2021 No.	Pendaftaran Pasien	Ketepatan Waktu Pelayanan	Keterangan
1.	Online	Antrian 5 menit (tidak perlu mengambil nomor antrian).	Identitas pasien telah diinput pada saat melakukan pendaftaran sebelumnya.
2.	Offline	Antrian 15-60 menit (mengambil nomor antrian).	Identitas pasien belum diinput karena belum melakukan registrasi di unit pendaftaran.

Sumber: RS. DKT Dr. Soetarto (2022)

Dilihat dari tabel 1.1 ketepatan waktu pelayanan pasien lama rawat jalan tahun 2021 menunjukkan bahwa pasien lama yang sudah mendaftar secara online hanya membutuhkan waktu 5 menit untuk menunggu proses pelayanan di unit rekam medis dengan mengonfirmasi kedatangan pasien dan menyerahkan berkas pemeriksaan. Sedangkan untuk pasien lama rawat jalan yang mendaftar secara offline atau daftar langsung ke rumah sakit, perlu mengambil nomor antrian dan menunggu sekitar 30 sampai 60 menit sesuai nomor urut antrian untuk proses pelayanan di rekam medis. Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa ketepatan waktu pelayanan yang cepat dan ketepatan waktu pelayanan yang lama dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di unit rekam medis. Berbeda dengan pasien lama, bagi pasien baru untuk melakukan pelayanan pendaftaran di unit rekam medis perlu secara langsung melakukan pendaftaran di rumah sakit karena pasien baru belum memiliki nomor rekam medis. Pada tahun 2022 pendaftaran pasien rawat jalan di unit rekam medis baik pendaftaran secara online maupun offline harus melakukan registrasi terlebih dahulu untuk mengurangi kesalahan data pasien yang sering terjadi di unit rekam medis.

Selain variabel ketepatan waktu pelayanan, lokasi juga mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di unit rekam medis. Lokasi menurut Tjiptono (2012), adalah tempat yang di dalamnya terdapat aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Lokasi merupakan faktor yang menentukan kesuksesan suatu pelayanan jasa karena lokasi memiliki hubungan yang erat dengan pasar potensial suatu perusahaan. Penentuan lokasi yang tepat menurut Ekaputra (2011), akan meminimumkan biaya (investasi dan operasional) jangka pendek maupun jangka panjang dan ini akan meningkatkan daya saing perusahaan dalam sektor jasa. Lokasi yang strategis akan menjadi salah satu penentu bagi konsumen (pasien) untuk memilih rumah sakit yang diinginkan.

Pada tahun 2021 lokasi unit rekam medis di Rumah Sakit TK III 04.06.03. Dr. Soetarto Yogyakarta berada di jalur utama yang terdiri dari 3 loket pendaftaran yaitu pendaftaran khusus pasien anggota TNI, pasien BPJS dan Umum dengan kapasitas tempat duduk yang sedikit. Hal ini menyebabkan pasien kekurangan tempat duduk untuk menunggu antrian di unit rekam medis. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tahun 2022 dimana rumah sakit ini telah mengubah tatanan lokasi unit rekam medis bagian pendaftaran dengan menambah 2 loket pendaftaran khusus pasien swab dan kapasitas tempat duduk sudah ditambah lebih banyak dari sebelumnya.

Variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kecepatan, Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan (Tjiptono, 2015). Kecepatan pada umumnya memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pasien.

Pada tahun 2021, kecepatan pelayanan di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta tergantung pada kunjungan pasien, awal tahun 2021 rumah sakit tidak mengalami kenaikan pasien sehingga unit rekam tidak terjadi antrian yang panjang dan tidak menyebabkan kecepatan pelayanan yang kurang memuaskan. Sedangkan pada awal tahun 2022 dengan kasus covid yang meningkat, Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta mengalami kenaikan pasien sehingga menyebabkan kecepatan pelayanan terganggu karena sarana dan prasarana yang sering mengalami gangguan akibat kepadatan pasien di unit rekam medis. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan juga mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009, Rumah Sakit (RS) merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Oleh karena itu Rumah Sakit (RS) dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Peneliti memfokuskan penelitian ini di unit rekam medis. Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan pasien (Permenkes, No. 269/Menkes/Per/III/2008). Rekam Medis menurut Edna K. Huffman (1999), adalah rekaman atau catatan mengenal siapa, apa, mengapa, nilai mana, dan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pasien selama masa perawatan yang memuat pengetahuan mengenai pasien dan pelayanan yang diperolehnya serta memuat informasi yang cukup untuk menemu kenali (mengidentifikasi) pasien, membenarkan diagnosis, dan pengobatan serta merekam hasilnya.

Dalam unit rekam medis terdapat beberapa instalasi seperti instalasi rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian pada instalasi rawat jalan. Instalasi rawat jalan menurut Edna K Huffman (1994), adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan rawat inap di fasilitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut variabel waktu pelayanan, lokasi, dan kecepatan pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien di rekam medis, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berfokus pada ketepatan waktu pelayanan, lokasi, dan kecepatan pelayanan yang berpengaruh pada kepuasan pasien dengan judul : “**Pengaruh Ketepatan Waktu Pelayanan, Lokasi, dan Kecepatan Pelayanan Rekam Medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta**”.

2. Metode Penelitian

2.1. Jenis Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian survey. Survey digunakan untuk mendapatkan pengumpulan data dari tempat tertentu dengan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif menurut Sugiyono (2014), adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan

Pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala Agree-Disagree, yaitu skala yang mengembangkan pertanyaan dengan hasil jawaban setuju-tidak setuju dengan berbagai rentang nilai ukur. Skala Agree-Disagree Scale yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan dengan angka 1-5.

2.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada tanggal 28 Maret 2022 sampai 28 Juni 2022.

2.3. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2014), adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemampuan ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta dengan jumlah populasi sebanyak 6,921 dalam setahun.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2019). Bila populasi besar dan penulis tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK III 04.06.03. Dr. Soetarto Yogyakarta adalah 100 orang.

Teknik penarikan sampel yang digunakan yaitu metode *accidental sampling*. *Accidental sampling* menurut Sugiyono (2019), yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan /insidental bertemu dengan penulis dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam mengetahui jumlah sampel yang akan diteliti, penulis menggunakan Rumus Slovin, yaitu :

$$\text{Sampel } (n) = \frac{N}{N1+N(e)^2}$$

Dimana :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Margin error (10%)

Dengan rumus tersebut perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$\text{Sampel} = 6.921 / 70,21 = 98,57$$

Berdasarkan perhitungan di atas, jumlah sampel dalam penelitian yaitu sebanyak 98.57 responden. Agar penelitian ini menjadi fit maka sampel diambil menjadi 100 responden. Jadi ukuran sampel yang akan dipakai dalam penelitian ini berjumlah 100 responden.

2.4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari objek yang akan diteliti dan tidak melalui media perantara (Bisri, 2013). Dengan demikian peneliti mengumpulkan data langsung yang diperoleh dari hasil kursorer yang dibagikan kepada para responden pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK III 04.06.03. Dr. Soetarto Yogyakarta.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara (Bisri, 2013). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah artikel, skripsi, buku dan jurnal yang mendukung penelitian.

2.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah pencatatan peristiwa-peristiwa atau hal-hal yang atau keterangan-keterangan atau karakteristik-karakteristik sebagai atau seluruh elemen populasi yang akan menunjang atau mendukung penelitian (Sekaran, 2006). Pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada objek yang akan diteliti.
- 2) Kursorer, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.
- 3) Studi Kepustakaan, yaitu mencari literatur-literatur yang diperlukan dan berkaitan dengan data dan teori yang dibutuhkan dalam penelitian seperti buku, jurnal dan lainnya.

2.6. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini definisi operasional dari variabel dan indikator penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.1
 Variabel dan Indikator penelitian

No.	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Ketepatan Waktu Pelayanan (X1)	Menurut Kapustiak (2000), Ketepatan Waktu pelayanan adalah waktu yang digunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ruang pemeriksaan dokter.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu buka dan tutup tepat waktu. 2. Waktu layanan tepat waktu. 3. Petugas kesehatan datang dan pulang tepat waktu. 4. Perjanjian tepat waktu. 	Setuju – Tidak Setuju
2.	Lokasi (X2)	Menurut Tjiptono (2012), lokasi adalah tempat yang di dalamnya terdapat aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelancaran akses menuju lokasi. 2. Kedekatan lokasi lingkungan. 3. Letak lokasi. 	Setuju – Tidak Setuju
3.	Kecepatan Pelayanan (X3)	Menurut Tjiptono (2015), Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan layanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat. 2. Kemampuan para staf atau pegawai dalam memberikan informasi yang jelas yang dibutuhkan oleh pelanggan. 	Setuju – Tidak Setuju
4.	Kepuasan Pasien (Y)	Menurut Pohan (2007), Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan. 2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan. 3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia. 	Setuju – Tidak Setuju

				4. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.	
--	--	--	--	--	--

Pen-sekoran atas kursorer skala model Setuju-Tidak Setuju yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada 5 (5) alternatif jawaban, yaitu sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan bobot penelitian sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju Bobot 1
2. Tidak Setuju Bobot 2
3. Netral Bobot 3
4. Setuju Bobot 4
5. Sangat Setuju Bobot 5

2.6. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrument peneliian menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas) , Uji Hipotesis dan Analisis Data (Analisis Regresi Linear Berganda, Uji t, Uji F, Koefisien Korelasi (R), Koefisien Determinasi (R^2)).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Kualitas Instrumen

Uji kualitas instrumen merupakan salah satu bagian yang penting, karena instrumen yang paling benar akan menghasilkan data yang akurat dan data yang akurat akan memberikan hasil riset yang mampu dipertanggungjawabkan (Sugiyono, 2019). Uji kualitas instrument dalam penelitian yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Pengujian validitas instrument dilakukan dengan korelasi product-momen pearson. Jika Sig < 0,05 , maka item pertanyaan dinyatakan valid dan jika Sig > 0,05 , maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid. Hasil uji validitas satu persatu setiap variabel akan dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu Pelayanan

No. Item	Signifikasni	Kriteria	Keterangan
1.	0,000	Sig < 0,05	Valid
2.	0,000	Sig < 0,05	Valid
3.	0,000	Sig < 0,05	Valid
4.	0,000	Sig < 0,05	Valid
5.	0,000	Sig < 0,05	Valid
6.	0,000	Sig < 0,05	Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian validitas variabel ketepatan waktu pelayanan diketahui bahwa semua item pertanyaan Sig < 0,05 sehingga ke-6 item pertanyaan dalam variabel ketepatan waktu pelayanan dinyatakan valid.

Tabel 4. 6
Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi

No. Item	Signifikansi	Kriteria	Keterangan
1.	0,000	Sig < 0,05	Valid
2.	0,000	Sig < 0,05	Valid
3.	0,000	Sig < 0,05	Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian validitas variabel lokasi diketahui bahwa semua item pertanyaan sig < 0,05 sehingga ke-3 item pertanyaan dalam variabel lokasi dinyatakan valid.

Tabel 4. 7
Hasil Uji Validitas Variabel Kecepatan Pelayanan

No. Item	Signifikansi	Kriteria	Keterangan
1.	0,000	Sig < 0,05	Valid
2.	0,000	Sig < 0,05	Valid
3.	0,000	Sig < 0,05	Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian validitas variabel kecepatan pelayanan diketahui bahwa semua item pertanyaan Sig < 0,05 sehingga ke-3 item pertanyaan dalam variabel kecepatan pelayanan dinyatakan valid.

Tabel 4. 8
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

No. Item	Signifikansi	Kriteria	Keterangan
1.	0,000	Sig < 0,05	Valid
2.	0,000	Sig < 0,05	Valid
3.	0,000	Sig < 0,05	Valid
4.	0,000	Sig < 0,05	Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian validitas variabel kepuasan pasien diketahui bahwa semua item pertanyaan Sig < 0,005 sehingga ke-4 item pertanyaan dalam variabel kepuasan pasien dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dengan menggunakan uji statistik Cronbach's Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha (α) > 0,6. Hasil uji reliabilitas secara ringkas ditunjukkan pada tabel 4.9 sebagai berikut :

Tabel 4. 9
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Jumlah Pertanyaan	Cronbach's Alpha
1.	Ketepatan Waktu Pelayanan	6	0,892
2.	Lokasi	3	0,722
3.	Kecepatan Pelayanan	3	0,765
4.	Kepuasan Pasien	4	0,719

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2022

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai Alpha yang diperoleh dari semua variabel lebih besar (>) dari pada 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item variabel dinyatakan reliabel.

3.2 Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2011), uji asumsi klasik adalah pengujian yang umumnya disertakan dalam menilai kehandalan model atau digunakan sebagai uji persyaratan suatu analisis regresi linear berganda. Asumsi klasik penting dilakukan karena merupakan syarat yang harus dipenuhi pada model regresi agar model tersebut menjadi valid sebagai alat penduga. Berikut penjelasan asumsi klasik dalam penelitian ini :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diujikan pada masing-masing variabel penelitian yang meliputi : Ketepatan Waktu Pelayanan, Lokasi, Kecepatan Pelayanan dan Kepuasan Pasien. Pengujian normalitas menggunakan teknik analisis *Kolmogorov Smirnov* dan untuk perhitungannya menggunakan program *SPSS 25 for windows*. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$.

Hasil uji normalitas untuk semua variabel penelitian disajikan sebagai berikut :

Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.07760875
Most Extreme Differences	Absolute		.088
	Positive		.064
	Negative		-.088
Test Statistic			.088
Asymp. Sig. (2-tailed)			.056 ^c

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas diketahui bahwa nilai signifikansi *asymp.sig* (2-tailed) sebesar 0,056 lebih besar dari 0,05, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov-Smirnov di atas dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu ada hubungan linear antara variabel independen dalam model regresi. Pengujian multikolinearitas bisa dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dengan syarat sebagai berikut :

- 1) Jika nilai *VIF* > 10 dan *Tolerance* < 0,1 maka terdapat masalah multikolinearitas.
- 2) Jika nilai *VIF* < 10 dan *Tolerance* > 0,1 maka tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
		1	(Constant)	12.289			3.230	
	Ketepatan Waktu Pelayanan	.150	.074	.194	2.015	.047	.992	1.008
	Lokasi	.307	.154	.192	1.991	.049	.990	1.011
	Kecepatan Pelayanan	.293	.138	.205	2.119	.037	.982	1.018

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas diketahui bahwa nilai VIF adalah sebagai berikut :

- 1) Nilai *Tolerance* X1 (Ketepatan Waktu Pelayanan) 0,992 > 0,1 dan nilai VIF 1,008 < 10,00
- 2) Nilai *Tolerance* X2 (Lokasi) 0,990 > 0,1 dan nilai VIF 1,011 < 10,00
- 3) Nilai *Tolerance* X3 (Kecepatan Pelayanan) 0,982 > 0,1 dan nilai VIF 1,018 < 10,00

Maka dapat disimpulkan bahwa variabel ketepatan waktu pelayanan, lokasi dan kecepatan pelayanan tidak terdapat masalah multikolinearitas karena hasil nilai *Tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10,00.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menuji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas dengan menggunakan metode *Gleser* program SPSS dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikansi > 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi < 0,05 maka dapat disimpulkan terjadi masalah heteroskedastisitas.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.082	2.168		.038	.970
X1	.031	.050	.064	.625	.534
X2	.066	.104	.065	.633	.528
X3	-.008	.093	-.008	-.083	.934

a. Dependent Variable: ABSUNST

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.12 di atas diketahui bahwa nilai signifikansi adalah sebagai berikut :

- 1) Nilai Signifikansi variabel ketepatan waktu pelayanan (X1) 0,534 > 0,05
- 2) Nilai Signifikansi variabel lokasi (X2) 0,528 > 0,05
- 3) Nilai Signifikansi variabel kecepatan pelayanan (X3) 0,934 > 0,05

Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu Ketepatan Waktu Pelayanan (X1), Lokasi (X2), dan Kecepatan Pelayanan (X3) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien (Y). Adapun bentuk persamaan regresinya adalah $Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e_i$. Berikut adalah tabel hasil regresi linear berganda :

Tabel 4. 13
Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.289	3.230		3.805	.000
	Ketepatan Waktu Pelayanan	.150	.074	.194	2.015	.047
	Lokasi	.307	.154	.192	1.991	.049
	Kecepatan Pelayanan	.293	.138	.205	2.119	.037

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan Program Statistik Komputer (SPSS For Windows) diperoleh hasil persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 12,289 + 0,150X_1 + 0,307X_2 + 0,293X_3$$

Pada persamaan di atas menunjukkan pengaruh variabel ketepatan waktu pelayanan (X_1), lokasi (X_2) dan kecepatan pelayanan (X_3) terhadap kepuasan pasien (Y). Adapun arti koefisien regresi tersebut yaitu :

a. Konstanta (α) = 12,289

Pada persamaan di atas nilai konstanta diperoleh sebesar 12,289 (positif) yang berarti bahwa jika skor pada ketepatan waktu pelayanan (X_1), lokasi (X_2), dan kecepatan pelayanan (X_3) sama dengan nol, maka kepuasan pasien (Y) sebesar 12,289 satuan.

b. Koefisien regresi ketepatan waktu pelayanan (b_1) = 0,150

Koefisien regresi positif artinya jika ketepatan waktu pelayanan (X_1) meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,150. Hubungan ketepatan waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah positif.

c. Koefisien regresi lokasi (b_2) = 0,307

Koefisien regresi positif artinya jika lokasi (X_2) meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,307. Hubungan lokasi terhadap kepuasan pasien adalah positif.

d. Koefisien regresi kecepatan pelayanan (b_3) = 0,293

Koefisien regresi positif artinya jika kecepatan pelayanan (X_3) meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,293. Hubungan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah positif.

3.4 Uji Hipotesis

a. Uji t (parsial)

Pada penelitian ini uji t digunakan untuk mengetahui ketepatan waktu pelayanan (X_1), lokasi (X_2), dan kecepatan pelayanan (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Adapun hasil perhitungan uji t dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 14
Hasil Uji t (parsial)

		Coefficients ^a				T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
Model		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	12.289	3.230		3.805	.000	
	Ketepatan Waktu Pelayanan	.150	.074	.194	2.015	.047	
	Lokasi	.307	.154	.192	1.991	.049	
	Kecepatan Pelayanan	.293	.138	.205	2.119	.037	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2022

1. Waktu Pelayanan (X_1)

Pada tabel 4.14 di atas diketahui bahwa variabel ketepatan waktu pelayanan menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,047 < 0,05$ maka hipotesis alternative yang menyatakan bahwa variabel ketepatan waktu pelayanan secara parsial dan signifikan mempengaruhi variabel kepuasan pasien atau H_1 diterima.

2. Lokasi (X_2)

Pada tabel 4.14 di atas diketahui bahwa variabel lokasi menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,049 < 0,05$ maka hipotesis alternative yang menyatakan bahwa variabel lokasi secara parsial dan signifikan mempengaruhi variabel kepuasan pasien atau H_2 diterima.

3. Kecepatan pelayanan (X_3)

Pada tabel 4.14 di atas diketahui bahwa variabel kecepatan pelayanan menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,037 < 0,05$ maka hipotesis alternative yang menyatakan bahwa variabel kecepatan pelayanan secara parsial dan signifikan mempengaruhi variabel kepuasan pasien atau H1 diterima.

b. Uji F (simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel ketepatan waktu pelayanan (X1), lokasi (X2), dan kecepatan pelayanan (X3) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Adapun hasil perhitungan nilai F hitung dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 15 Hasil Uji F (simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56.381	3	18.794	4.222	.008 ^b
	Residual	427.329	96	4.451		
	Total	483.710	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
 b. Predictors: (Constant), Kecepatan Pelayanan, Ketepatan Waktu Pelayanan, Lokasi

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi F sebesar $0,008 < 0,05$ maka H4 diterima dan disimpulkan bahwa variabel Ketepatan Waktu Pelayanan (X1), Lokasi (X2), dan Kecepatan Pelayanan (X3) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y).

3.6 Uji Koefisien Korelasi (R)

Uji koefisien korelasi (R) digunakan untuk mengetahui seberapa hubungan antara dua variabel atau lebih dimana jika nilai R semakin mendekati 1 maka hubungan yang terjadi semakin kuat, tapi jika nilai R semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Hasil uji R di dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 ^a	.520	.507	1.517

a. Predictors: (Constant), Kecepatan Pelayanan, Waktu Pelayanan, Lokasi

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas diketahui bahwa nilai R yang didapatkan yaitu sebesar 0,721. Nilai R mendekati nilai 1 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Ketepatan Waktu Pelayanan (X1), Lokasi (X2), dan Kecepatan Pelayanan (X3) memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,721, dimana 0,721 masuk dalam kategori kuat yaitu 0,721s/d 1,000.

3.7 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²) bertujuan untuk menunjukkan presentase pengaruh variabel Ketepatan Waktu Pelayanan (X1), Lokasi (X2), dan Kecepatan Pelayanan (X3) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) serta menjelaskan besarnya kontribusi yang diberikan. Hasil pengujian (R²) dapat dilihat pada tabel berikut :

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 ^a	.520	.507	1.517
a. Predictors: (Constant), Kecepatan Pelayanan, Ketepatan Waktu Pelayanan, Lokasi				

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.17 di atas, diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,52 atau 52% maka dapat disimpulkan bahwa variabel Y (Kepuasan Pasien) sebesar 52% ditentukan oleh Ketepatan Waktu Pelayanan, Lokasi, dan Kecepatan Pelayanan dan 48% ditentukan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

3.8. Pembahasan

3.8.1. Pengaruh Ketepatan Waktu Pelayanan Rekam Medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta

Hasil penelitian ini diketahui bahwa Ketepatan Waktu Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil signifikansi uji t statistik hipotesis X_1 yang diperoleh sebesar $0,047 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima. Dalam penelitian sebelumnya Nina Suryanty (2017), Adriani Yulia (2017), Siti Nurliani (2021) dan Elsa Fadlani (2016) membuktikan bahwa Ketepatan Waktu Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hasil Uji t variabel ketepatan waktu pelayanan dalam penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu bahwa ketepatan waktu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

3.8.2. Pengaruh Lokasi Rekam Medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta

Hasil penelitian ini diketahui bahwa Lokasi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil signifikansi uji t statistik hipotesis X_2 yang diperoleh sebesar $0,049 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima. Dalam penelitian sebelumnya Nina Suryanty (2017) dan Siti Nurliani (2021) membuktikan bahwa Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hasil Uji t variabel lokasi dalam penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu bahwa lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

3.8.3. Pengaruh Kecepatan Pelayanan Rekam Medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta

Hasil penelitian ini diketahui bahwa Kecepatan Pelayanan Rekam Medis (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil signifikansi uji t statistik hipotesis X_3 yang diperoleh sebesar $0,037 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima. Dalam penelitian sebelumnya Nina Suryanty (2017), Adriani Yulia (2017), Siti Nurliani (2021) dan Elsa Fadlani (2016) membuktikan bahwa Kecepatan Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hasil Uji t variabel kecepatan pelayanan dalam penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

3.8.4. Pengaruh Ketepatan Waktu pelayanan, Lokasi, dan Kecepatan Pelayanan Rekam Medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian diketahui Ketepatan Waktu Pelayanan (X_1), Lokasi (X_2), dan Kecepatan Pelayanan (X_3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil signifikansi uji F yang diperoleh nilai sebesar $0,008 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa H_4 diterima.

Dalam penelitian sebelumnya Nina Suryanty (2017) dan Siti Nurliani (2021) membuktikan bahwa Ketepatan Waktu Pelayanan, Lokasi, dan Kecepatan Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

4. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil penelitian tersebut, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut: Ketepatan Waktu Pelayanan Rekam Medis berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t diperoleh nilai signifikan sebesar $0,047 < 0,05$. Lokasi Rekam Medis berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t diperoleh nilai signifikan sebesar $0,049 < 0,05$. Kecepatan Pelayanan Rekam Medis berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t diperoleh nilai signifikan sebesar $0,037 < 0,05$. Ketepatan Waktu Pelayanan (X1), Lokasi (X2), dan Kecepatan Pelayanan Rekam Medis secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F diperoleh nilai signifikansi F sebesar $0,008 < 0,05$ yang diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,52 atau 52% maka dapat dijelaskan bahwa variabel Y (Kepuasan Pasien) sebesar 52% ditentukan oleh ketepatan waktu pelayanan, lokasi dan kepuasan pasien dan 48% ditentukan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Bibliografi

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bisri, M. (2013). *Statistik*. (M. Bisri, Ed). Surakarta: Surakarta.
- Ekaputra. Bandung Danur. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang*. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Fadlani, Elsa. (2016). *Pengaruh Ketepatan Waktu Pelayanan, Kecepatan Pelayanan dan Ketepatan Pelayanan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit TK III Dr. Reksodiwiryo Padang*. Skripsi. Universitas Andalas Padang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM. SPSS 19*. Edisi 5. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D.N. (2012). *Dasar-dasar Ekonometrika*. Terjemahan Mangungsong, R.C., Salemba Empat. Buku 2. Edisi 5. Jakarta.
- Huffman, E. 1994. *Health Information Management, Physicians Record Company*. Edisi 10. Illinois : Berwyn.
- Huffman, E. 1999. *Health Information Management Part 2 of Translation By Ekardius*. Padang: Dharma Lanbaw.
- Kapustiak J. 2000. Evaluation of Patient Waiting Times at an Academic Ophthalmology Clinic. *The Journal of Medical Practice Management*.
- Kemendes RI (2008) "Peraturan No 129 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit." Jakarta. (<http://bprs.kemkes.go.id>, diakses: 19 Maret 2022).
- Kusumaningtyas, D. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit X Di Kota Malang. *Jurnal NUSAMBA*.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 Tentang Rekam Medis*. Jakarta: Menkes RI.
- Nurlian, Siti. (2021). *Pengaruh Ketepatan Waktu Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Sumatera Selatan*. Skripsi. Sumatera Selatan: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Rumah Sakit TK III 04.06.03. Dr. Soetarto. (2022). "Unit Rekam Medis RSDKT Dr. Soetarto".

- Sugiharto, Situnjak. (2006). *Lisrel*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama Yogyakarta Penerbit Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2014). *Statistik untuk penelitian*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Suryanti, Nina. (2017). *Pengaruh Ketepatan Waktu Pelayanan, Kecepatan Pelayanan dan Lokasi di Instalasi Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien di RS Condong Catur Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “YKP”.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*, Edisi 4. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Uma Sekaran. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009, Tentang Rumah sakit. www.rsdkt.com.(diakses 24 Maret 2022)
- Yulia, A. 2017. *Pengaruh Ketepatan Waktu Pelayanan, Kualitas dan Kecepatan Pelayanan Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya*. Skripsi. Jakarta: Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul.