

## ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN DI POLIKLINIK JIWA RSJD DR AMINO GONDOHUTOMO SEMARANG

Wisnu Adhi Saputro<sup>1\*</sup>, Ayun Sriatmi<sup>2</sup>, Bagoes Widjanarko<sup>3</sup>

Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

Email: wisnuadhisaputro@gmail.com\*

### Abstrak

Pelayanan kesehatan jiwa merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Di RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang, terdapat tren penurunan jumlah pasien lama yang melakukan kontrol ke poliklinik jiwa, yang menunjukkan adanya masalah pada layanan poliklinik jiwa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik responden, serta hubungan antara kepuasan pasien, kualitas pelayanan, dan nilai yang dirasakan dengan pemanfaatan layanan di poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan metode observasional. Data dikumpulkan dari pasien yang melakukan kontrol ke poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang melalui kuesioner yang mengukur tingkat kepuasan pasien, kualitas pelayanan, dan nilai yang dirasakan. Analisis data dilakukan dengan uji statistik untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien, kualitas pelayanan, dan nilai yang dirasakan dengan pemanfaatan pelayanan di poliklinik jiwa. Kepuasan pasien dan kualitas pelayanan ditemukan memiliki pengaruh besar terhadap keinginan pasien untuk terus melakukan kontrol ke poliklinik. Nilai yang dirasakan pasien juga mempengaruhi keputusan mereka untuk memanfaatkan layanan kesehatan jiwa secara berkelanjutan. Kesimpulannya, untuk meningkatkan jumlah pasien yang rutin menjalani pengobatan di poliklinik jiwa, RSJD Dr Amino Gondohutomo perlu memperbaiki kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien, serta memperhatikan nilai yang dirasakan oleh pasien.

**Kata Kunci:** Pelayanan Kesehatan Jiwa, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Nilai yang Dirasakan, Pemanfaatan Layanan, RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang

### Abstract

*Mental health services are a crucial aspect of improving the quality of life for the community. At RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang, there is a trend of decreasing numbers of returning patients for follow-up visits at the psychiatric outpatient clinic, indicating issues within the clinic's services. This study aims to understand the characteristics of the respondents and examine the relationships between patient satisfaction, service quality, and perceived value with the utilization of services at the psychiatric outpatient clinic at RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang. This research employs a quantitative design with an observational method. Data were collected from patients attending follow-up visits at the psychiatric outpatient clinic using a questionnaire measuring levels of patient satisfaction, service quality, and perceived value. Data analysis was conducted using statistical tests to determine the relationships among these variables. The results show significant relationships between patient satisfaction, service quality, and*

*perceived value with service utilization at the psychiatric outpatient clinic. Patient satisfaction and service quality were found to have a substantial influence on patients' willingness to continue follow-up visits. The perceived value also affects patients' decisions to utilize mental health services sustainably. In conclusion, to increase the number of patients regularly seeking treatment at the psychiatric outpatient clinic, RSJD Dr. Amino Gondohutomo needs to improve service quality and patient satisfaction, and pay attention to the perceived value by the patients.*

**Keywords:** *Mental Health Services, Patient Satisfaction, Service Quality, Perceived Value, Service Utilization, RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang.*

## **Pendahuluan**

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan secara mandiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan/ ataupun masyarakat (Andersen, 2008; Saifudin, 2009). Menurut Praptianingsih (2000), pelayanan kesehatan merupakan usaha yang dilakukan oleh pemerintah bersama masyarakat dalam rangka meningkatkan, memelihara, dan memulihkan kesehatan masyarakat, yang meliputi pelayanan preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif. Dalam arti sempit, upaya itu dilakukan oleh lembaga-lembaga yang memberikan pengobatan kepada seseorang yang sakit, dalam hal ini contohnya rumah sakit.

Rumah sakit memiliki tujuan untuk memberikan akses kepada masyarakat berupa pelayanan kesehatan dan memberikan jaminan terhadap keselamatan setiap pasien (Tjiptono, 2006). Keberadaan rumah sakit di dalam masyarakat sangatlah penting karena rumah sakit ikut berperan serta dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Salah satu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan kesehatan jiwa. Kesehatan jiwa atau psikiatri merupakan aspek penting dari status kesehatan seseorang karena dengan jiwa yang sehat, seseorang dapat menjalani kehidupan dengan semaksimal mungkin sehingga dapat mengisi kehidupannya dengan lebih produktif dan bermakna (Maramis & Maramis, 2009).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan no. 406/Menkes/SK/VI/2009 tentang Kesehatan Jiwa Komunitas, rumah sakit jiwa adalah rumah sakit dengan layanan khusus untuk penderita gangguan jiwa. Pelayanan yang diberikan pada rumah sakit jiwa adalah layanan kegawatdaruratan, pendaftaran, rawat jalan, rawat inap, penanganan terhadap NAPZA (narkotika, psikotropika, dan zat adiktif), rehabilitasi medik, laboratorium, radiologi, farmasi, informasi publik, dan pengaduan.

Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Dr Amino Gondohutomo adalah rumah sakit yang terletak di Jalan Brigjen Sudiarto nomor 347, Kelurahan Gemah, Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah. RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang merupakan salah satu rumah sakit rujukan untuk kesehatan jiwa di area Jawa Tengah. RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang merupakan rumah sakit yang berfokus pada pelayanan kesehatan jiwa, di mana pelayanan kesehatan jiwa di rumah sakit ini mendapat tingkatan kelas A, yang artinya adalah rumah sakit ini menjadi rujukan tertinggi untuk pelayanan kesehatan jiwa di kota Semarang.

Dalam pelayanan kesehatan jiwa, permasalahan kejiwaan pasien biasanya tidak akan segera tuntas hanya dengan satu kali pemeriksaan ke poliklinik rawat jalan dokter spesialis kejiwaan atau apabila kondisi penyakit pasien sedang akut, hanya dengan satu

kali menjalani perawatan rawat inap tanpa dilanjutkan pemeriksaan kontrol ke poliklinik rawat jalan dokter spesialis kejiwaan (Maramis & Maramis, 2009). Penanganan penyakit kejiwaan pasien biasanya memerlukan kunjungan beberapa kali untuk mengamati perkembangan kesehatan jiwa pasien dan untuk melihat respon terhadap terapi pengobatan. Kondisi kesehatan jiwa pasien yang diamati dan diperiksa pada sesi kontrol akan menentukan pola pengaturan dosis dan jenis obat yang dikonsumsi pasien dan jadwal kontrol pasien yang berikutnya hingga pasien dinyatakan sembuh.

Penelitian yang dilakukan oleh (Afrianti et al., 2023) di poliklinik psikiatri RSUD Kota Tanjungpinang menemukan bahwa ada hubungan antara dukungan keluarga dan motivasi keluarga dengan kepatuhan kontrol berobat pasien dengan gangguan jiwa. Penelitian yang dilakukan oleh (Sari et al., 2019) di Rumah Sakit Khusus Jiwa (RSKJ) Soeprapto Provinsi Bengkulu menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dukungan keluarga dan jarak tempat tinggal dengan kepatuhan jadwal kontrol ke poliklinik jiwa di RSKJ Soeprapto Provinsi Bengkulu.

Berdasarkan informasi yang penulis dapatkan dari bagian rekam medis RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang, terdapat tren penurunan jumlah pasien lama yang melakukan kontrol ke poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang. Pada tahun 2020, jumlah pasien yang mendatangi poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo sebanyak 9.637 pasien, dengan rincian 6.379 pasien baru dan 3.258 pasien lama. Pada tahun 2021, jumlah pasien yang mendatangi poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo sebanyak 10.300 pasien, dengan rincian 7.128 pasien baru dan 3.172 pasien lama. Pada tahun 2022, jumlah pasien yang mendatangi poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo sebanyak 11.463 pasien, dengan rincian 8.489 pasien baru dan 2.974 pasien lama. Penulis juga mendapatkan data dari bagian rekam medik RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang bahwa pada tahun 2022, sebanyak kurang dari 50% pasien jiwa yang telah dipulangkan setelah menjalani rawat inap di RSJD Dr Amino Gondohutomo kemudian melakukan kontrol kembali ke poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang, yaitu dari total jumlah pasien jiwa yang dirawat inapkan sebanyak 19.567 pasien, hanya 9.332 pasien yang melakukan kontrol kembali ke poliklinik jiwa setelah 14 hari dipulangkan setelah menjalani pelayanan rawat inap.

Adanya tren penurunan jumlah pasien lama yang kontrol ke poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang serta rendahnya jumlah pasien jiwa yang kontrol ke poliklinik jiwa setelah dirawat inapkan menandakan adanya masalah pada bagian pelayanan poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang. Masalah ini perlu diteliti agar pihak manajemen rumah sakit dapat memberikan saran apa saja yang perlu dilakukan oleh pimpinan rumah sakit untuk meningkatkan jumlah pasien yang rutin menjalani pengobatan di poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang.

Penelitian terdahulu mengenai pemanfaatan pelayanan kesehatan menunjukkan berbagai faktor yang mempengaruhi penggunaannya. Zahra (2023) meneliti faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan pelayanan hipertensi di Puskesmas Kampai Tabu Karambia Kota Solok dan menemukan bahwa kebutuhan, aksesibilitas pelayanan, usia, pendidikan, pengetahuan, dan pekerjaan berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan, sementara pendapatan dan kepemilikan asuransi tidak berhubungan. Anggitasari (2023) meneliti pemanfaatan Posbindu di Puskesmas Kajoran 1 Kabupaten Magelang dan menemukan bahwa pengetahuan, sikap, dukungan keluarga, tenaga kesehatan, kader kesehatan, aksesibilitas, dan persepsi kerentanan berhubungan dengan pemanfaatan Posbindu, namun fasilitas penunjang tidak berhubungan. Gan-Yadam et al.

(2013) meneliti di Ulaanbaatar, Mongolia dan menemukan bahwa perilaku terkait kesehatan dan faktor sosiodemografi merupakan prediktor penting dalam penggunaan layanan kesehatan. Abaerei et al. (2017) di Provinsi Gauteng, Afrika Selatan, menemukan bahwa usia, jenis kelamin, kelompok populasi, status imigrasi, tempat tinggal, tingkat pendidikan, kepemilikan asuransi, status pekerjaan, pendapatan keluarga, jarak dari transportasi umum, keberjangkauan, dan kualitas pelayanan kesehatan berhubungan dengan penggunaan fasilitas kesehatan.

Penelitian-penelitian yang telah disebutkan di atas membahas hubungan antara berbagai faktor predisposisi dan pendorong terhadap penggunaan fasilitas kesehatan. Penelitian-penelitian sebelumnya tidak terlalu berfokus mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan nilai yang dirasakan pasien sebagai faktor-faktor pemicu pasien mencari perawatan di fasilitas kesehatan. Penelitian-penelitian sebelumnya berfokus pada pasien dengan penyakit yang bukan kejiwaan. Penelitian yang hendak penulis jalankan akan membahas mengenai hubungan antara kepuasan pasien, kepuasan layanan, dan nilai yang dirasakan pasien terhadap penggunaan atau pemanfaatan layanan rawat jalan poliklinik jiwa yang dilakukan oleh pasien dengan penyakit kejiwaan.

Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui gambaran karakteristik responden
- 2) Mengetahui gambaran kepuasan pasien, kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan, dan pemanfaatan pelayanan di poliklinik jiwa RSUD Dr Amino Gondohutomo Semarang
- 3) Mengetahui hubungan antara kepuasan pasien dengan pemanfaatan pelayanan di poliklinik jiwa RSUD Dr Amino Gondohutomo Semarang
- 4) Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan di poliklinik jiwa RSUD Dr Amino Gondohutomo Semarang
- 5) Mengetahui hubungan antara nilai yang dirasakan pasien dengan pemanfaatan pelayanan di poliklinik jiwa RSUD Dr Amino Gondohutomo Semarang
- 6) Mengetahui pengaruh secara bersama-sama dari kepuasan pasien, kualitas pelayanan, dan nilai yang dirasakan dengan pemanfaatan pelayanan di poliklinik jiwa RSUD Dr Amino Gondohutomo Semarang

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan metode observasional. Secara spesifik, penelitian ini mengadopsi pendekatan cross-sectional di mana variabel bebas dan variabel terikat dipelajari dan diukur secara serentak pada suatu waktu tertentu dalam suatu populasi (Sugiyono, 2017). Populasi penelitian meliputi semua pasien rawat jalan poliklinik jiwa di RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang, dengan fokus pada pasien yang membayar biaya perawatan secara mandiri. Sampel penelitian terdiri dari 278 responden, yang ditentukan dari rata-rata jumlah pasien bulanan menggunakan rumus proporsi binomial. Pengumpulan data melibatkan data primer yang dikumpulkan langsung dari survei pasien dengan menggunakan kuesioner terstruktur, serta data sekunder dari dokumentasi dan laporan yang ada.

Analisis data dilakukan dengan metode statistik univariat, bivariat, dan multivariat. Analisis univariat memberikan pemeriksaan mendetail dari masing-masing variabel secara terpisah menggunakan tabel distribusi frekuensi. Analisis bivariat mengeksplorasi hubungan antara setiap variabel bebas (kualitas layanan, kepuasan

pasien, dan nilai yang dirasakan) dengan variabel terikat (pemanfaatan pelayanan poliklinik jiwa) melalui analisis Chi Square. Analisis multivariat menggunakan regresi logistik ganda untuk menilai dampak gabungan dari semua variabel bebas terhadap pemanfaatan layanan. Hipotesis penelitian ini menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas layanan, kepuasan pasien, dan nilai yang dirasakan dengan pemanfaatan layanan poliklinik jiwa, serta adanya pengaruh bersama dari ketiga variabel bebas tersebut terhadap pemanfaatan layanan.

## Hasil dan Pembahasan

### Deskripsi Variabel Penelitian

#### 1) Kualitas Pelayanan

Dari hasil jawaban responden, didapatkan distribusi kualitas pelayanan sebagaimana terlihat di tabel berikut

**Tabel 1. Distribusi Nilai Kualitas Pelayanan di Poliklinik Jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang**

Dimensi Variabel	Sangat Tak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
<i>Tangibles / Nyata</i>				
Petugas medis memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	0 (0%)	59 (20,8%)	157 (55,5%)	67 (23,7%)
Petugas nonmedis memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	3 (1,1%)	53 (18,7%)	167 (59%)	60 (21,2%)
<i>Empati</i>				
Petugas medis menanggapi keluhan pasien dengan baik dan penuh perhatian	0 (0%)	58 (20,5%)	157 (55,5%)	68 (44%)
Petugas nonmedis memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dll.	0 (0%)	62 (21,9%)	155 (54,8%)	66 (23,3%)
<i>Reliability / Keandalan</i>				
Petugas disiplin / tepat waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	2 (0,7%)	44 (15,5%)	175 (61,8%)	62 (21,9%)
Ruang tunggu bersih	0 (0%)	43 (15,2%)	175 (61,8%)	65 (23%)
Petugas medis menangani keluhan pasien secara teliti dan tepat	0 (0%)	36 (12,7%)	183 (64,7%)	64 (22,6%)
<i>Responsiveness / Ketanggapan</i>				
Petugas nonmedis memberikan informasi dengan jelas	0 (0%)	56 (19,8%)	170 (60,1%)	57 (20,1%)

Dimensi Variabel	Sangat Tak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Dokter menegakkan diagnosis secara tepat	0 (0%)	52 (18,4%)	171 (60,4%)	60 (21,1%)
<i>Assurance / Kepastian</i>				
Petugas mampu menjaga kerahasiaan diagnosis penyakit pasien	0 (0%)	0 (0%)	219 (77,4%)	64 (22,6%)
Ruang pemeriksaan nyaman	0 (0%)	58 (20,5%)	153 (54,1%)	72 (25,4%)
Petugas apotek bekerja secara cepat	4 (1,4%)	54 (19,1%)	169 (59,7%)	56 (19,8%)

Berdasarkan hasil dari tabel univariat di atas, data dibuat dalam 2 kategori, yaitu kategori kualitas baik dan kualitas kurang baik. Kualitas kurang baik apabila jumlah komponen sangat tidak setuju dan tidak setuju bernilai lebih dari 15%. Pada dimensi *tangibles/ nyata*, sebanyak lebih dari 20,8% responden tidak setuju dengan pernyataan bahwa petugas medis memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, sementara sejumlah 19,8% responden mengungkapkan sangat tidak setuju dan tidak setuju dengan pernyataan bahwa petugas nonmedis memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan. Pada komponen dimensi, sebanyak 20,5% responden tidak setuju dengan pernyataan bahwa petugas medis menanggapi keluhan pasien dengan baik dan penuh perhatian, dan sebanyak 21,9% responden tidak setuju dengan pernyataan bahwa petugas nonmedis memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial. Pada dimensi *reliability/ keandalan*, gabungan dari jumlah responden sangat tidak setuju dan setuju dengan pernyataan bahwa petugas disiplin atau tepat waktu dalam memberikan pelayanan administrasi dan sebanyak 15,2% responden tidak menyetujui pernyataan bahwa ruang tunggu bersih. Pada dimensi *responsiveness/ ketanggapan*, sebanyak 19,8% responden tidak menyetujui pernyataan bahwa petugas nonmedis memberikan informasi secara jelas dan sebanyak 18,4% responden tidak menyetujui pernyataan bahwa dokter menegakkan diagnosis dengan tepat. Pada komponen *assurance/ kepastian*, sebanyak 20,5% responden tidak menyetujui pernyataan bahwa ruang pemeriksaan nyaman dan gabungan dari jumlah responden sangat tidak setuju dan setuju dengan pernyataan bahwa petugas apotek bekerja secara cepat sebanyak 20,5%

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan	Jumlah	Persentase
Baik	185	65,4%
Kurang Baik	98	34,6%
Jumlah	283	100%

Pada Tabel 2 diketahui proporsi responden yang menganggap kualitas pelayanan baik (65,4%) lebih besar apabila dibandingkan dengan proporsi responden yang merasa bahwa kualitas pelayanan kurang baik (34,6%).

2) Nilai yang Dirasakan

Dari hasil jawaban responden, didapatkan distribusi mengenai nilai yang dirasakan oleh pasien sebagaimana terlihat di tabel berikut

**Tabel 3. Distribusi nilai yang dirasakan pasien di poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang**

Dimensi Variabel	Sangat Tak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Nilai Emosional				
Saya merasa dimudahkan saat menjalani pelayanan di poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang	0 (0%)	69 (24,4%)	160 (56,5%)	54 (19,1%)
Nilai Sosial				
Saya merasa diterima dengan baik di poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang	0 (0%)	40 (14,1%)	183 (64,7%)	60 (21,2%)
Nilai Biaya				
Manfaat perawatan kesehatan jiwa yang saya terima setelah menjalani pengobatan di poliklinik jiwa sebanding atau lebih bernilai daripada waktu dan uang yang saya keluarkan	0 (0%)	40 (14,1%)	152 (53,7%)	91 (32,2%)
Nilai Kualitas				
Saya merasa setiap petugas medis dan nonmedis di poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang telah menjalankan tugas mereka secara profesional	0 (0%)	0 (0%)	210 (74,2%)	73 (25,8%)

Berdasarkan hasil dari tabel univariat di atas, data dibuat dalam 2 kategori, yaitu kategori nilai yang dirasakan baik dan nilai yang dirasakan kurang baik. Nilai yang dirasakan kurang baik apabila jumlah komponen sangat tidak setuju dan tidak setuju bernilai lebih dari 15%. Pada dimensi nilai emosional, sebanyak 24,4% responden tidak setuju dengan pernyataan bahwa responden merasa dimudahkan saat menjalani pelayanan di poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang.

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Nilai yang Dirasakan**

Nilai yang Dirasakan	Jumlah	Persentase
Baik	186	65,7%
Kurang Baik	97	34,3%
Jumlah	283	100%

Pada Tabel 4 diketahui proporsi responden yang menganggap nilai yang dirasakan baik (65,7%) lebih besar apabila dibandingkan dengan proporsi responden yang merasa bahwa nilai yang dirasakan kurang baik (34,3%).

3) Kepuasan Pasien

Dari hasil jawaban responden, didapatkan distribusi mengenai kepuasan pasien sebagaimana terlihat di tabel berikut

**Tabel 5. Distribusi kepuasan pasien di poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang**

Dimensi Variabel	Sangat Tak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Saya merasa puas terhadap lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan	2 (0,7%)	59 (20,8%)	151 (53,4%)	71 (25,1%)
Saya merasa puas terhadap keramahan, sikap, dan tindakan petugas selama memberikan pelayanan	0 (0%)	46 (16,3%)	157 (55,5%)	80 (28,2%)
Saya merasa puas terhadap jumlah tenaga pelayanan di bidang medis maupun nonmedis di poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang	2 (0,7%)	39 (13,8%)	168 (59,4%)	74 (26,1%)
Saya merasa puas terhadap fasilitas yang tersedia di poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang	0 (0%)	32 (11,3%)	180 (63,6%)	71 (25,1%)
Saya merasa puas terhadap penjelasan, terapi, dan perawatan yang diberikan oleh tenaga medis di poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang	0 (0%)	38 (13,4%)	163 (57,6%)	82 (29%)

Berdasarkan hasil dari tabel univariat di atas, data dibuat dalam 2 kategori, yaitu kategori responden puas dan responden kurang puas. Responden kurang puas apabila jumlah komponen sangat tidak setuju dan tidak setuju bernilai lebih dari 15%. Sebanyak total 21,5% responden menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju dengan pernyataan bahwa responden merasa puas terhadap lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan. Sebanyak 16,3% responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan bahwa responden merasa puas dengan keramahan, sikap, dan tindakan petugas selama memberikan pelayanan.



**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien**

<b>Kepuasan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Puas	188	66,4%
Tidak puas	95	33,6%
Jumlah	283	100%

Pada Tabel 6 diketahui proporsi responden yang merasa puas (66,4%) lebih besar apabila dibandingkan dengan proporsi responden yang merasa kurang puas (33,6%).

4) Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Dari hasil jawaban responden, didapatkan distribusi mengenai nilai yang dirasakan oleh pasien sebagaimana terlihat di tabel berikut

**Tabel 7. Distribusi Pemanfaatan Pelayanan Poliklinik Jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang**

<b>Pemanfaatan</b>	<b>N (%)</b>
Memanfaatkan	191 (67,5%)
Tidak memanfaatkan	92 (32,5%)

Pada Tabel 7 bisa dilihat bahwa proporsi responden yang memanfaatkan pelayanan di poliklinik jiwa lebih besar (67,5%) apabila dibandingkan responden yang tidak memanfaatkan pelayanan di poliklinik jiwa (32,5%).

**Analisis Bivariat**

1) Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Pemanfaatan Pelayanan

**Tabel 8. Analisis Bivariat dengan Chi Square pada variabel kualitas pelayanan terhadap pemanfaatan pelayanan**

<b>Kualitas</b>	<b>Pemanfaatan</b>				<b>Jumlah</b>		<b>Signifikansi</b>
	<b>Memanfaatkan</b>		<b>Tidak Memanfaatkan</b>				
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	
Baik	161	87%	24	13%	185	100%	0,000
Kurang Baik	30	30,6%	68	69,4%	98	100%	
Jumlah	191	67,5%	92	32,5%	283	100%	

Tabel 8 menunjukkan bahwa proporsi responden yang memanfaatkan pelayanan poliklinik jiwa dengan yang merasa bahwa kualitas pelayanan baik (87%) lebih besar daripada proporsi responden yang merasa bahwa kualitas pelayanan kurang baik (30,6%), sebaliknya proporsi responden yang tidak memanfaatkan pelayanan poliklinik jiwa dengan yang merasa bahwa kualitas pelayanan baik (13%) lebih kecil daripada proporsi responden yang merasa bahwa kualitas pelayanan kurang baik (69,4%).

Hasil uji Chi Square kualitas pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

2) Hubungan Antara Nilai Yang Dirasakan Pasien Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

**Tabel 9. Analisis bivariat dengan Chi Square pada variabel nilai yang dirasakan terhadap pemanfaatan pelayanan**

Nilai yang Dirasakan	Pemanfaatan				Jumlah		Signifikansi
	Memanfaatkan		Tidak Memanfaatkan				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	171	91,9%	15	8,1%	186	100%	0,000
Kurang Baik	20	20,6%	77	79,4%	97	100%	
Jumlah	191	67,5%	92	32,5%	283	100%	

Tabel 9 menunjukkan bahwa proporsi responden yang memanfaatkan pelayanan poliklinik jiwa dengan yang memiliki penilaian yang baik (91,9%) lebih besar daripada proporsi responden yang memiliki penilaian kurang baik (20,6%), sebaliknya proporsi responden yang tidak memanfaatkan pelayanan poliklinik jiwa dengan yang mempunyai penilaian yang baik (8,1%) lebih kecil daripada proporsi responden yang mempunyai penilain yang kurang baik (79,4%). Hasil uji Chi Square nilai yang dirasakan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka terdapat hubungan signifikan antara nilai yang dirasakan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

3) Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

**Tabel 10. Analisis bivariat dengan Chi Square pada variabel kepuasan terhadap pemanfaatan pelayanan**

Kepuasan	Pemanfaatan				Jumlah		Signifikansi
	Memanfaatkan		Tidak Memanfaatkan				
	N	%	N	%	N	%	
Puas	171	91%	17	9%	188	100%	0,000
Kurang Puas	20	21,1%	75	78,9%	95	100%	
Jumlah	191	67,5%	92	32,5%	283	100%	

Tabel 10 menunjukkan bahwa proporsi responden yang memanfaatkan pelayanan poliklinik jiwa dengan yang merasa puas (91%) lebih besar daripada proporsi responden yang merasa kurang puas (21,1%), sebaliknya proporsi responden yang tidak memanfaatkan pelayanan poliklinik jiwa dengan yang merasa puas (9%) lebih kecil daripada proporsi responden yang merasa kurang puas (78,9%).

Hasil uji Chi Square kepuasan pasien dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

### **Analisis Multivariat**

Pengaruh antara variabel bebas secara bersama-sama dengan variabel terikat dilakukan dengan analisis multivariat dengan menggunakan uji regresi logistik berganda. Hasil uji regresi logistik berganda kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan pasien, dan kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 11. Hasil Uji Regresi Logistik Berganda**

	B	S.E	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C I for EXP (B)	
							Lower	Upper
Kualitas pelayanan	4.683	.891	27.649	1	.000	108.136	18.872	619.608
Nilai yang dirasakan pasien	6.713	1.252	28.741	1	.000	822.818	70.713	9574.368
Kepuasan pasien	5.792	1.127	26.403	1	.000	327.660	35.971	2984.633
Constant	-8.229	1.327	38.479	1	.000	.000		

Pada Tabel 11, bisa dilihat hasil dari uji regresi logistik berganda antara variabel independen atau bebas, yakni kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan pasien, dan kepuasan pasien, dengan variabel dependen atau terikat. Dari hasil uji ini bisa dilihat bahwa ketiganya mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000, di mana nilainya di bawah 0,05, sehingga bisa dikatakan bahwa ketiga variabel bebas memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat yakni pemanfaatan pelayanan poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang. Variabel nilai yang dirasakan oleh pasien memiliki pengaruh terbesar karena memiliki nilai Exp(B) sebesar 822,818, diikuti oleh variabel kepuasan pasien dengan nilai Exp(B) 327,660, dan variabel kualitas pelayanan dengan nilai Exp(B) sebesar 108,136. Besar peluang terjadinya pemanfaatan pelayanan poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang akan meningkat sebesar 822,818 kali apabila faktor nilai yang dirasakan oleh pasien ditingkatkan. Besar peluang terjadinya pemanfaatan pelayanan poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang akan meningkat sebesar 327,660 kali apabila faktor tingkat kepuasan pasien ditingkatkan. Besar peluang terjadinya pemanfaatan pelayanan poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang akan meningkat sebesar 108,136 kali apabila kualitas pelayanan ditingkatkan.

Pengaruh dari ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat diperoleh dengan uji *Nagelkerke* untuk mencari nilai  $R^2$ , di mana setelah dilakukan pengujian, diketahui variabel kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan pasien, dan kepuasan pasien mampu mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan sebesar 91,8% ( $0,918 \times 100\%$ ). Sisanya dipengaruhi dari variabel-variabel lainnya yang tidak diujikan.

### **Pembahasan**

#### ***Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Poliklinik Jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang***

Pada analisis bivariat didapatkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Dari analisis univariat menunjukkan bahwa pelanggan yang merasa bahwa kualitas pelayanan tidak baik memiliki kecenderungan secara statistik untuk tidak memanfaatkan atau menggunakan pelayanan yang disediakan oleh poliklinik jiwa, dan pelanggan yang merasa bahwa kualitas pelayanan sudah baik memiliki kecenderungan secara statistik untuk memanfaatkan atau menggunakan pelayanan yang disediakan oleh poliklinik jiwa. Hasil

penelitian ini sejalan dengan penelitian lainnya yang dilakukan oleh Hasbi (2012) yang meneliti persepsi tentang mutu atau kualitas pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang pada tahun 2012. Penelitian tersebut menemukan bahwa terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan administrasi dengan minat pemanfaatan pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang. Penelitian lain yang dilakukan oleh Rusdiana (2019) menemukan bahwa salah satu tujuan pemberian pelayanan yang berkualitas adalah untuk menjaga konsumen agar tetap menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan.

Pada penelitian ini, diketahui masih banyaknya responden yang merasa bahwa kualitas pelayanan kurang baik. Hal ini bisa dikarenakan cukup tingginya proporsi responden penelitian ini yang berusia muda (di bawah 50 tahun) yaitu sebanyak 74,5%. Penilaian kualitas layanan sangat bervariasi antara satu individu dengan individu yang lain. Penilaian kualitas yang dilakukan oleh orang berusia muda berbeda dengan penilaian kualitas yang dilakukan oleh orang berusia tua. Menurut Gunarsa, bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda. Seperti halnya pada pasien usia tua, yang mengalami gangguan muskuloskeletal, akan mengalami penurunan fungsi pada kesembuhan tulangnya, dimana dapat mengakibatkan keterbatasan yang panjang, sehingga dapat meningkatkan ketergantungan pada orang lain. Kemudian, karena dipengaruhi emosional, sebagian jumlah orang usia tua dengan penyakit kronik lebih cepat menerima keadaan keterbatasan fisik dari pada orang yang lebih muda. Hal ini karena orang usia tua umumnya lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pasien usia muda. Hal inilah yang menyebabkan secara umum orang tua tidak menilai kualitas pelayanan secara lebih ketat daripada orang yang lebih muda.

### ***Hubungan Antara Nilai yang Dirasakan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Poliklinik Jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang***

Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan signifikan antara nilai yang dirasakan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Zahra (2023) yang meneliti tentang pengaruh nilai pelanggan dan kepercayaan terhadap minat kunjungan ulang pasien di instalasi rawat jalan RSUD CAM Bekasi di mana salah satu temuan dari penelitian yang dilakukan adalah nilai pelanggan memberikan pengaruh secara langsung maupun dengan mediasi kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang, di mana ini akan menaikkan tingkat penggunaan pelayanan. Penelitian yang penulis lakukan menunjukkan hasil bahwa nilai yang dirasakan pasien berpengaruh terhadap penggunaan pelayanan di RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang. Hasil penelitian yang penulis lakukan mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Zahra mengenai hubungan antara nilai pelanggan terhadap minat kunjungan pasien.

Komponen jarak rumah atau tempat tinggal pasien dengan rumah sakit juga berpengaruh terhadap penilaian responden terhadap segala pelayanan yang diterima di poliklinik jiwa rumah sakit. Proporsi responden penelitian ini mayoritas (72,5%) bertempat tinggal dalam radius 7,5 km dari rumah sakit, sementara sisanya tinggal lebih jauh dari 7,5 km dari rumah sakit. Responden-responden yang bertempat tinggal agak jauh hingga sangat jauh mempunyai ekspektasi yang lebih tinggi daripada responden-

responden yang tinggal dekat dengan rumah sakit. Banyaknya responden yang tinggal dekat dengan rumah sakit membuat responden-responden tersebut mempunyai ekspektasi yang tidak setinggi responden-responden yang tinggal jauh dari rumah sakit, sehingga memiliki kecenderungan menilai pelayanan yang telah diberikan secara lebih positif.

Seluruh responden merasakan bahwa setiap petugas medis dan nonmedis bekerja secara profesional dan sebanyak 85,9% responden sudah merasa diterima dengan baik di poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang. Adanya penilaian yang baik dari segi profesionalitas dan penerimaan mendorong pula tingginya penilaian responden terhadap pelayanan di poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang.

### ***Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Pemanfaatan Pelayanan Poliklinik Jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang***

Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Pada penelitian ini, bisa dilihat bahwa pelanggan yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang memiliki kecenderungan secara statistik untuk tidak memanfaatkan atau menggunakan pelayanan yang disediakan oleh poliklinik jiwa, dan pelanggan yang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang memiliki kecenderungan secara statistik untuk memanfaatkan atau menggunakan pelayanan yang disediakan oleh poliklinik jiwa. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lainnya yang dilakukan oleh Anggraini dan Rohmani yang meneliti hubungan kepuasan pasien dengan minat pasien dalam pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan pada praktik dokter keluarga. Penelitian tersebut menemukan bahwa terdapat hubungan bermakna antara kepuasan pelayanan dokter dengan kembali berunjungnya pasien ke klinik dokter keluarga.

Karakteristik responden pada penelitian ini didominasi oleh tingkat pendidikan tinggi (tingkat SMA ke atas) dengan proporsi sebesar 58,3% dari keseluruhan responden. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Arifin et al. (2019) tingkat pendidikan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Tingkat pendidikan yang tinggi pada mayoritas responden penelitian ini membuat proporsi responden yang puas pada penelitian ini cukup tinggi, yakni 66,4% dari keseluruhan responden, yang mana turut mendukung tingginya pemanfaatan layanan di poliklinik jiwa.

Kepuasan pasien memiliki beberapa komponen atau dimensi, di mana penilaian dimensi-dimensi tersebut terwakilkan pada pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner. Dari kelima dimensi kepuasan yang terdapat pada kuesioner, hanya 1 dimensi yakni dimensi kecepatan layanan yang mana lebih dari 15% responden merasa pelayanan yang diberikan kurang cepat, sementara keempat dimensi lainnya mendapat nilai yang tinggi, di mana lebih dari 85% responden merasa puas terhadap dimensi-dimensi kepuasan lainnya. Penilaian dimensi-dimensi kepuasan yang tinggi ini memberikan nilai kepuasan pasien yang tinggi, di mana kepuasan yang tinggi ini turut meningkatkan pemanfaatan layanan.

***Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai yang Dirasakan, dan Kepuasan Pasien Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Poliklinik Jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang***

Penelitian ini menganalisis mengenai pengaruh secara bersama-sama dari seluruh variabel independen atau bebas, yakni kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan, dan kepuasan pasien, terhadap variabel dependen atau terikat, yakni penggunaan atau pemanfaatan pelayanan poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang dengan hasil berupa semua variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat. Dari hasil pengujian ini, ditemukan bahwa variabel bebas berupa nilai yang dirasakan memiliki pengaruh yang paling besar terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Kualitas yang baik menjadi pendorong bagi pelanggan untuk mempergunakan pelayanan yang telah pelanggan terima untuk merasakan kembali manfaat dan keuntungan yang mereka terima. Penilaian yang baik dari pasien atau pelanggan akan menjadi alasan bagi pasien untuk tetap menggunakan atau memanfaatkan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien akan menjadikan suatu pelanggan atau pasien menjadi lebih loyal terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusniati et al. (2016) menyimpulkan bahwa kualitas jasa, nilai pelanggan, dan kepuasan pasien merupakan variabel-variabel yang berpengaruh pada minat kunjungan ulang pasien, di mana tentunya pada kunjungan ulang ini pasien akan memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan yang ditawarkan. Perbedaan penelitian yang penulis jalani dengan penelitian yang dilakukan Kusniati et al. (2016) adalah kualitas jasa dan nilai pelanggan tidak secara langsung mempengaruhi pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan, melainkan melalui kepuasan pasien terlebih dahulu.

**Kesimpulan**

Berdasarkan penjabaran hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan di poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang, diperoleh kesimpulan sebagai berikut; (1) karakteristik responden pada penelitian ini mayoritas berjenis kelamin laki-laki (54,1 %), berusia 21-30 tahun (20,8 %), tingkat pendidikan SMA/MA/ sederajat (35,3 %), berprofesi sebagai pegawai swasta (21,6 %), belum menikah (42,4 %), dan jarak rumah dengan RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang sejauh kurang dari 2,5 km (28 %), (2) sebagian besar responden pada penelitian ini memanfaatkan pelayanan di poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang, dengan persentase sebesar 67,5 %, (3) ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan di poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang, (4) ada hubungan yang signifikan antara nilai yang dirasakan dengan pemanfaatan pelayanan di poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang, (5) ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan pemanfaatan pelayanan di poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang, dan (6) ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan, dan kepuasan pasien secara bersama-sama dengan pemanfaatan pelayanan di poliklinik jiwa RSJD Dr Amino Gondohutomo Semarang.

## BIBLIOGRAFI

- Abaerei, A. A., Ncayiyana, J., & Levin, J. (2017). Health-care utilization and associated factors in Gauteng province, South Africa. *Global Health Action*, 10(1), 1305765.
- Afrianti, S., Agusthia, M., & Noer, R. M. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Kontrol Pasien Gangguan Jiwa di Poliklinik Psikiatri RSUD Kota Tanjungpinang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 24021–24032.
- Andersen, R. M. (2008). National health surveys and the behavioral model of health services use. *Medical Care*, 46(7), 647–653.
- Anggitasari, N. P. (2023). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Program Posbindu Penyakit Tidak Menular di Puskesmas Kajoran I Kabupaten Magelang Pada Masa Transisi Menuju Endemi*. Diponegoro Semarang.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & Hadianor, H. (2019). Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas muara laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2).
- Gan-Yadam, A., Shinohara, R., Sugisawa, Y., Tanaka, E., Watanabe, T., Hirano, M., Tomisaki, E., Morita, K., Onda, Y., & Tokutake, K. (2013). Factors associated with health service utilization in Ulaanbaatar, Mongolia: a population-based survey. *Journal of Epidemiology*, 23(5), 320–328.
- Hasbi, F. H. (2012). Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas poncol Kota semarang tahun 2012. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro*, 1(2), 18776.
- Kusniati, R., Farida, N., & Sudiro, S. (2016). Pengaruh kualitas jasa dan nilai pelanggan terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien di Poli Umum di RSISA Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 4(2), 91–97.
- Maramis, & Maramis. (2009). *Catatan Ilmu Kedokteran Jiwa*. Airlangga University Press.
- Praptianingsih, S. (2000). *Kedudukan Hukum Perawat Sebagai Tenaga Kesehatan Dalam Upaya Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit*. Universitas Airlangga.
- Rusdiana. (2019). *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Klinik Pratama Paus Medika Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Saifudin. (2009). *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. PT Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Sari, A. F., Giena, V. P., & Effendi, S. (2019). Hubungan Dukungan Keluarga Dan Jarak Tempat Tinggal Dengan Kepatuhan Jadwal Kontrol Pasca Keluar Rumah Sakit Pada Pasien Skizofreniadi Rumah Sakit Khusus Jiwa (Rskj) Soeprapto Provinsi Bengkulu Tahun 2018. *CHMK Nursing Scientific Journal*, 3(2), 69–79.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. CV Andi Offset.
- Zahra, S. M. (2023). *Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Hipertensi di Puskesmas Kampai Tabu Karambia Kota Solok*. Diponegoro Semarang.

**Copyright holder:**

Wisnu Adhi Saputro, Ayun Sriatmi, Bagoes Widjanarko (2024)

**First publication right:**

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

