FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANTEN

Euis Fitria¹, Fida Asfia², Nia Kurniatillah³

^{1,2,3}Universitas Banten Jaya, Jl Syech Nawawi Albantani Serang, Banten, Indonesia
Email: euisf185@gmail.com, fidaasfia@unbaja.ac.id, niakurniatillah@unbaja.ac.id

ABSTRACT

The quality of health services is the level of excellence of services that meet patient needs in accordance with professional standards, codes of ethics, and scientific developments. This quality is influenced by various factors, including technical competence, service access, staff behavior, and social process elements. These four factors play an important role in shaping quality perceptions in the eyes of patients. This study used a quantitative approach with a cross-sectional design, involving 100 randomly selected outpatient respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using the chi-square test. The results showed a significant relationship between technical competence ($p = 0.038$) and staff behavior ($p = 0.0005$) with service quality. However, no significant relationship was found between service access ($p = 0.334$) and social process elements ($p = 0.748$) with service quality. This study is expected to provide input for Banten Regional General Hospital in improving service quality by strengthening technical competence and professional attitudes of staff, as well as improving access to information and simplifying procedures.

Key Word: Service quality, technical competence, service access, staff behavior, social access.

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan layanan yang memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan standar profesi, kode etik, dan perkembangan ilmu pengetahuan. Mutu ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kompetensi teknis, akses layanan, perilaku petugas, dan unsur proses sosial. Keempat faktor ini berperan penting dalam membentuk persepsi mutu di mata pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional, melibatkan 100 responden pasien rawat jalan yang dipilih secara acak. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kompetensi teknis ($p = 0,038$) dan perilaku petugas ($p = 0,0005$) dengan mutu pelayanan. Namun, tidak ditemukan hubungan signifikan antara akses layanan ($p = 0,334$) dan unsur proses sosial ($p = 0,748$) dengan mutu pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi RSUD Banten dalam meningkatkan mutu pelayanan melalui penguatan kompetensi teknis dan sikap profesional petugas, serta perbaikan akses informasi dan kemudahan prosedur.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kompetensi Teknis, Akses Layanan, Perilaku Petugas, Akses Sosial.

*Corresponding Author: euisf185@gmail.com

INTRODUCTION

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan yang diberikan kepada individu dan masyarakat dengan tujuan untuk mencapai hasil kesehatan yang optimal. Pelayanan ini disesuaikan dengan standar yang telah ditetapkan dan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta bertujuan untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (PERMENKES, 2022). Selain itu, mutu pelayanan kesehatan juga meliputi aspek keselamatan pasien, kenyamanan, serta tingkat kepuasan dalam setiap interaksi pelayanan. Hal-hal tersebut perlu dijaga secara terus-menerus oleh tenaga medis dan sarana kesehatan. Dengan demikian, upaya peningkatan mutu pelayanan tidak hanya terbatas pada aspek teknis, tetapi juga mencakup peningkatan kualitas pengalaman pasien secara menyeluruh, yang pada akhirnya dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem layanan kesehatan. (Agustini et al., 2024).

Berdasarkan peraturan Presiden No 18 tahun 2020, target akreditasi pelayanan kesehatan di Indonesia adalah 100% untuk FKTP dan Rumah Sakit. Sedangkan capaian akreditasi untuk FKTP dan Rumah sakit pada tahun 2022 hanya mencapai 81,4%. Angka tersebut menjelaskan bahwa masih terdapat 18,6% FKTP dan Rumah sakit di Indonesia yang belum memenuhi standar mutu atau akreditasi. (*Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2022*, 2022).

Kompetensi teknis menyangkut keterampilan dan kemampuan pemberi layanan. Kompetensi teknis dalam penelitian ini adalah keterampilan, kemampuan dan kelengkapan peralatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pasien dan keluarganya selama mendapat pelayanan yang di berikan petugas kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien. Variabel ini didukung oleh penelitian (Bachruddin et al., 2024) yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien*". Berdasarkan analisis *pearson chi-square* didapat nilai *p-value* $0.026 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien.

Kelangsungan pelayanan merujuk pada tersedianya layanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Variabel ini didukung oleh penelitian (Riswan, 2013) yang berjudul "*Faktor Determinan yang Berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2013*". Penelitian tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara kompetensi teknis dengan kualitas pelayanan ($p=0,607$). Namun, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan efektivitas pelayanan ($p=0,000$),

kenyamanan pelayanan ($p=0,002$), keamanan pelayanan ($p=0,000$), hubungan antar manusia ($p=0,000$), kelangsungan pelayanan ($p=0,006$), serta ketepatan waktu pelayanan ($p=0,000$) di unit rawat inap RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja suatu rumah sakit. Pelayanan yang bermutu tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan penanganan medis, tetapi juga mencakup kemudahan akses informasi, sistem administrasi yang efisien, serta kenyamanan pasien selama proses pelayanan. Akses terhadap layanan merujuk pada kemudahan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa terhambat oleh faktor geografis, ekonomi, budaya, organisasi, atau hambatan bahasa. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mutmainnah et al., 2021) dalam studi berjudul "*Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020*". Penelitian tersebut menemukan bahwa faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di RSUP Wahidin Sudirohusodo meliputi efektivitas ($p=0,000$), kenyamanan ($p=0,002$), keamanan ($p=0,000$), hubungan antar manusia ($p=0,000$), kelangsungan pelayanan ($p=0,006$), dan ketepatan waktu ($p=0,000$).

Hubungan antar manusia merujuk pada interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Variabel ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Mukti et al., 2013) dalam studi berjudul "*Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi hubungan antar manusia berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0,019 ($p<0,05$), sementara kompetensi teknis memiliki nilai $Exp B$ sebesar 0,172.

Sementara itu, kenyamanan tidak secara langsung berkaitan dengan aktivitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien serta kesediaan mereka untuk kembali ke fasilitas kesehatan guna memperoleh layanan. Variabel ini sejalan dengan penelitian (Kelmanutu, 2013) yang berjudul "*Dimensi Mutu Pelayanan pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Utara*". Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa sebagian besar responden di RSUD Karel Sadsuitubun Langgur memberikan penilaian cukup baik terhadap ketepatan waktu (98,7%), informasi (85%), dan hubungan antar manusia (95%). Namun, berbeda dengan kenyamanan, di mana hanya 35% responden yang merasa nyaman, sementara sebagian besar lainnya menyatakan ketidaknyamanan dalam layanan yang diterima.

Berdasarkan data hasil dari penelitian sebelumnya serta kondisi yang ada di lapangan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan, maka dari itu penulis tertarik mengambil empat faktor, tiga dari delapan faktor yang dituangkan dalam teori Lorie di Prete Brown dan satu dari tiga faktor yang dituangkan oleh Azwar, sehingga dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengeksplorasi lebih lanjut dengan judul "Faktor-Faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Banten".

METHOD

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, di mana variabel dependen dan independen diukur pada waktu yang bersamaan saat observasi. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi kompetensi teknis atau ketersediaan sumber daya, akses terhadap layanan/keterjangkauan lokasi, perilaku petugas atau hubungan antar manusia, dan akses sosial atau unsur proses. Variabel dependen adalah mutu pelayanan.

Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Banten dalam rentang waktu Maret-April 2025. Populasi penelitian terdiri dari semua pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut, sebanyak 135.111 orang. Sampel penelitian dihitung menggunakan perhitungan *sample size* untuk uji beda dua proporsi, sehingga diperoleh 100 orang yang memenuhi kriteria inklusi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Kriteria inklusi meliputi: (1) Pasien lama (kontrol pasca rawat inap), (2) Pasien usia ≥ 18 - ≤ 59 tahun, dan (3) Mengisi *informed consent* sebagai persetujuan penelitian. Kriteria eksklusi adalah: (1) Pasien baru, (2) Pasien ≤ 18 tahun, dan (3) Pasien yang tidak bersedia untuk diwawancara.

Data primer diperoleh secara langsung dari responden menggunakan kuesioner yang telah dikembangkan dan diuji validitas serta reliabilitasnya pada 30 orang di rumah sakit. Nilai *Cronbach α* untuk semua variabel menunjukkan reliabilitas yang baik, dengan nilai di atas 0.361.

Hasil kuesioner yang telah terisi kemudian dilakukan scoring dan pengujian normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk menentukan *cut-off point*. Variabel yang terdistribusi normal menggunakan mean, sedangkan yang tidak normal menggunakan median. Setelah tabulasi data, analisis dilakukan menggunakan analisis univariate dan bivariate. Uji *bivariate* dilakukan dengan pengujian Chi-Square dengan tingkat kemaknaan 95% (CI 95%, $\alpha = 5\%$).

RESULTS AND DISCUSSION

Hasil penelitian didapatkan berdasarkan karakteristik responden dilihat berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 1:

Tabel 1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Kategori usia (Tahun)		
	<22 Tahun	3	3.0
	23-55 Tahun	92	92.0
	>56 Tahun	5	5.0
	Total	100	100.0
2	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	38	38.0
	Perempuan	62	62.0
	Total	100	100.0
3	Pendidikan		
	SD	32	32.0
	SMP	22	22.0
	SMA	34	34.0
	D3	8	8.0
	S1	4	4.0
	Total	100	100.0
4	Pekerjaan		
	Mahasiswa	14	14.0
	Buruh	31	31.0
	IRT	27	27.0
	Wiraswasta	23	23.0
	Guru	1	1.0
	PNS	2	2.0
	Bidan	1	1.0
	Driver	1	1.0
	Total	100	100.0

Sumber Data: Primer 2025

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada rentang usia 23–55 tahun sebanyak 92 orang (92,0%), yang merupakan usia produktif. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 62 orang (62,0%). Dilihat dari tingkat pendidikan, mayoritas responden merupakan lulusan SMA sebanyak 34 orang (34,0%). Sementara itu, jenis pekerjaan terbanyak adalah buruh sebanyak 31 orang (31,0%), diikuti oleh ibu rumah tangga sebanyak 27 orang (27,0%).

Tabel 2 Tabulasi Silang Hubungan Kompetensi Teknis, Akses layanan, Perilaku petugas, Unsur proses dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Banten

Variabel	Mutu Pelayanan				Total		P Value	POR 95% CI
	Tidak Bermutu		Bermutu					
	f	%	f	%	f	%		
Kompetensi Teknis								
Kurang baik	46	86.8	7	13.2	53	100.0	0,0005	27.746
Baik	9	19.1	38	80.9	47	100.0		(9.450-1.469)
Akses Pelayanan								
Kurang baik	31	59.6	21	40.4	52	100.0	0,334	1.476
Baik	24	50.0	24	50.0	48	100.0		(0.669-3.259)
Perilaku Petugas								
Kurang baik								
Baik	37	63.8	21	36.2	58	100.0	0,038	2.349
	18	42.9	24	57.1	42	100.0		(1.042-5.294)
Unsur Proses								
Kurang baik	40	54.1	34	45.9	74	100.0	0,748	0.863
Baik	15	57.7	11	42.3	26	100.0		(0.350-2.127)
Total	55	55.0	45	45.0	100	100.0		

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa responden yang menjawab kompetensi teknik petugas kurang baik, mayoritas menganggap bahwa mutu pelayanan adalah tidak bermutu yaitu sebanyak 46 orang (86,8%), sedangkan dengan responden yang menjawab kompetensi baik mayoritas responden menganggap pelayanan bermutu yaitu sebanyak 38 orang (80,9%) dengan hasil uji statistik *chi-square* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($<0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi teknis petugas dengan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Banten tahun 2025. Sementara itu, nilai *Prevalence Odds Ratio (POR)* sebesar 27,746 dengan 95% *Confidence Interval (CI)* = 9,450–81,469 menunjukkan bahwa responden yang menilai kompetensi teknis petugas baik memiliki peluang 27,746 kali lebih besar untuk menilai mutu pelayanan bermutu dibandingkan dengan responden yang menilai kompetensi teknis kurang baik.

Penelitian ini sejalan dengan S.Tueno, (2014) yang menyatakan bahwa kompetensi tenaga medis dan paramedis memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Pohuwato. Dalam penelitian tersebut, indikator kompetensi seperti kecakapan, keterampilan, dan pengalaman kerja tenaga medis berkontribusi secara positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.

Selain itu, Syarifah & Rahayu (2024) menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kompetensi teknis tenaga kesehatan, terutama dalam hal keterampilan, pengetahuan, dan profesionalisme dalam menjalankan tugas. Kompetensi teknis yang baik memungkinkan tenaga kesehatan memberikan pelayanan yang sesuai standar serta mampu memenuhi kebutuhan pasien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan persepsi positif terhadap mutu pelayanan yang diterima.

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa responden yang menjawab akses terhadap pelayanan kurang baik, mayoritas menganggap bahwa mutu pelayanan adalah tidak bermutu yaitu sebanyak 31 orang (59,0%) sedangkan responden dengan jawaban akses layanan baik terbagi sama rata dimana masing masing sebanyak 24 orang (50,0%) menganggap mutu pelayanan tidak bermutu dan bermutu dengan hasil uji statistik *chi-square* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,334 ($>0,05$), yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara akses terhadap pelayanan dengan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Banten tahun 2025.

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yulianti et al. (2024) di RSUD Labuang Baji Makassar, di mana uji Chi-square menghasilkan nilai $p = 0,089$.

Dengan nilai $p > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dari aspek akses pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit tersebut.

Menurut Azwar (2010), akses pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan, namun dampaknya terhadap mutu layanan tidak selalu bersifat langsung. Akses yang mudah tidak menjamin bahwa pelayanan yang diterima akan berkualitas, terutama bila aspek lain seperti kompetensi tenaga kesehatan dan ketersediaan fasilitas belum memadai. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan lebih dipengaruhi oleh kualitas isi layanan daripada sekadar kemudahan mengaksesnya.

Berdasarkan tabel di atas, dari total 100 responden, diketahui bahwa responden yang menilai perilaku petugas kurang baik mayoritas menganggap bahwa mutu pelayanan adalah tidak bermutu yaitu sebanyak 37 orang (63,8%), sedangkan responden dengan jawaban perilaku petugas baik mayoritas menjawab mutu pelayanan adalah bermutu yaitu sebanyak 24 orang (57,1%) dengan hasil uji statistik *chi-square* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,038 ($<0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku petugas dengan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Banten tahun 2025. Sementara itu, nilai *Prevalence Odds Ratio (POR)* sebesar 2,349 dengan 95% *Confidence Interval (CI)* = 1,042–5,294 menunjukkan bahwa responden yang menilai perilaku petugas baik memiliki peluang 2,349 kali lebih besar untuk menilai mutu pelayanan bermutu, dibandingkan dengan responden yang menilai perilaku petugas kurang baik.

Penelitian ini sejalan dengan temuan Mutmainnah et al (2021), yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara perilaku petugas dan kualitas pelayanan dengan nilai $p = 0,000$. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian oleh Marampa et al (2022) di Puskesmas Batua Kota Makassar, yang mencatat adanya hubungan antara hubungan antar manusia dan kepuasan pasien rawat jalan, dengan nilai signifikansi $p = 0,000$.

Menurut Wijaya (2014), hubungan antar manusia dalam pelayanan kesehatan harus dibangun berdasarkan lima prinsip komunikasi interpersonal, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Prinsip-prinsip ini merupakan dasar terciptanya komunikasi yang efektif, yang tidak hanya mendukung kelancaran proses pelayanan tetapi juga membangun suasana psikologis yang kondusif antara petugas dan pasien. Wijaya juga menekankan bahwa kualitas hubungan ini

akan menentukan seberapa besar pasien merasa dihargai, diperhatikan, dan dilayani secara manusiawi, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap penilaian mutu pelayanan itu sendiri.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menilai unsur proses kurang baik mayoritas menilai bahwa mutu pelayanan tidak bermutu yaitu sebanyak 40 orang (54,1%), sedangkan responden yang menilai unsur proses baik mayoritas responden menjawab bahwa mutu pelayanan adalah tidak bermutu yaitu sebanyak 15 orang (57,7%) dengan hasil uji statistik *chi-square* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,748 ($>0,05$), yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara unsur proses pelayanan dengan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Banten tahun 2025.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sary et al (2021), yang menunjukkan bahwa akses informasi tidak memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa meskipun akses terhadap informasi dianggap penting dalam mendukung proses pelayanan, namun belum tentu secara langsung memengaruhi penilaian mutu pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

Selain itu, penelitian oleh Widyastuti et al (2018) di RSUD Soewondo Kendal juga menunjukkan bahwa unsur administratif seperti jaminan pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Meskipun rumah sakit telah menjalankan prosedur pelayanan administratif secara baik, hal tersebut belum tentu meningkatkan persepsi mutu pelayanan dari pasien jika tidak disertai dengan aspek kualitas klinis yang memadai.

Menurut donabedian dalam Pratama & Mulyanti (2023), mutu pelayanan kesehatan dapat dievaluasi melalui tiga komponen utama: struktur, proses, dan hasil (outcome). Komponen *proses* mencakup aktivitas pelayanan meliputi penyampaian informasi, proses administratif, tindakan medis, dan komunikasi. Donabedian menekankan bahwa proses adalah penentu utama mutu pelayanan, tetapi proses administratif dan akses sosial yang berdiri sendiri tidak mencukupi, kecuali dipadukan dengan kualitas klinis dan outcome yang memuaskan. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan perlu dibarengi dengan pelayanan klinis yang profesional dan interaksi pasien dengan petugas yang efektif.

CONCLUSION

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kompetensi teknis/ketersediaan sumber daya berhubungan signifikan dengan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Banten. Nilai *Prevalence Odds Ratio* (POR) sebesar

27,746 dengan 95% *Confidence Interval* (CI) = 9,450–81,469 menunjukkan bahwa responden yang menilai kompetensi teknis petugas baik memiliki peluang 27,746 kali lebih besar untuk menilai mutu pelayanan bermutu dibandingkan dengan responden yang menilai kompetensi teknis kurang baik.

Di sisi lain, akses layanan tidak menunjukkan hubungan signifikan dengan mutu pelayanan. Selain itu, perilaku petugas/hubungan antar manusia juga berhubungan dengan mutu pelayanan, dengan nilai POR sebesar 2,349 dan 95% CI = 1,042–5,294, yang menunjukkan bahwa responden yang menilai perilaku petugas baik memiliki peluang 2,349 kali lebih besar untuk menilai mutu pelayanan bermutu dibandingkan dengan responden yang menilai perilaku petugas kurang baik.

Namun, unsur proses/akses sosial tidak berhubungan signifikan dengan mutu pelayanan. Temuan ini menunjukkan pentingnya peningkatan kompetensi teknis dan perilaku petugas dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen RSUD Banten untuk fokus pada aspek-aspek tersebut dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

ACKNOWLEDGMENTS

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini yang berjudul "Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Banten".

Pertama-tama, kami mengucapkan terima kasih kepada Universitas Banten Jaya, khususnya kepada dosen dan staf yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama proses penelitian ini. Kami juga berterima kasih kepada pihak manajemen RSUD Banten yang telah memberikan izin dan akses untuk melakukan penelitian ini, serta kepada semua responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner.

Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan peneliti yang telah bekerja sama dengan baik dalam menyelesaikan penelitian ini. Kerja keras dan dedikasi tim sangat berkontribusi terhadap keberhasilan penelitian ini.

Akhirnya, kami mengucapkan terima kasih kepada keluarga dan teman-teman yang telah memberikan dukungan moral dan motivasi selama proses penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Banten dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

REFERENCES

- Agustini, S., Wahyudi, A., & Priyatno, A. D. (2024). Mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Aisyiyah Medika*, 9(2), 261–282. <https://doi.org/https://doi.org/10.36729/jam.v9i2.1262>
- Azwar, A. (2010). *Pengantar administrasi kesehatan*.
- Bachruddin, S., Efendy, I., & Yuniati. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Mercusuar*, 7(1), 69–76.
- Kelmanutu, L. S. (2013). Dimensi Mutu Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Rumah Kabupaten Maluku Tenggara. *Jurnal MKMI*, 221–229.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2022*. (2022).
- Marampa, T. J. R., Nurhayani, & Marzuki, D. S. (2022). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan puskesmas Batua Kota Makassar. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), 223–234. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/hjph/>
- Mukti, W. Y., Hamzah, A., & Nyorong, M. (2013). Pengaruh mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit woodward kota palu. *Jurnal AKK*, 2(3), 35–41.
- Mutmainnah, U., Ahri, reza aril, & Arman. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP . Dr . Wahididn Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 2(1).
- Pratama, D. yulianti, & Mulyanti, D. (2023). Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia Di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Khusus Paru Kabupaten Karawang Belas Kata. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Industri*, 05(01), 38–49.
- Riswan. (2013). *Faktor Determinan yang Berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2013*.
- S.Tueno, N. (2014). Pengaruh kompetensi tenaga medis/para medis terhadap kualitas pelayanan di RumahSakit Umum Daerah (RSUD) Pohuwato. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 1(1), 43–54.
- Sary, wiwiek indriany, Nurfardiansyah, & Septiyanti. (2021). hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan rawat inap peserta BPJS. *Window of Public Health Journal*, 01(05), 446–453.
- Syarifah, A., & Rahayu, S. (2024). Systematic Review: Pengaruh Kompetensi Tenaga

Kesehatan dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi RS Indonesia*, 3(1), 26–35.

Widyastuti, N., Widjanarko, B., & Adi, mateus sakundarno. (2018). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr . H . Soewondo kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(1), 39–49. <https://doi.org/10.14710/jmki.6.1.2018.39-49>

Wijaya, H. (2014). *Efektivitas komunikasi interpersonal terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa*.

Yulianti, Syamsuriyati, Satrianegara, m fais, & Latu, S. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal of Global and Multidisciplinary*, 2(12), 3937–3950. <https://journal.institercom-edu.org/index.php/multiple>