

**ANALYSIS OF PATIENT CHARACTERISTICS ON SATISFACTION WITH
OUTPATIENT CLINIC SERVICES IN WEST JAKARTA**

**ANALISIS KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN
KLINIK PRATAMA RAWAT JALAN DI JAKARTA BARAT**

Joshua Djunadi

Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Pelita Harapan
joshuadjunadi.med@gmail.com

ABSTRACT

Service satisfaction is an important component of health service evaluation, especially in primary outpatient care. This study aims to analyze the relationship between patient characteristics-such as gender, generation, education, occupation, and social status-with satisfaction with health services at Klinik Pratama LDS, Jakarta. This quantitative study used a cross-sectional design with 57 respondents aged 18 years and above. Data were collected using the Patient Satisfaction Questionnaire 2017 (KKP-2017), which consists of 25 Likert scale-based statements. Independent variables included gender, generation, education, occupation, and monthly income, while patient satisfaction was measured through interpersonal behavior, technical quality/professionalism, access/convenience, financial aspects, and physical environment. Analysis was performed using Mann-Whitney and Kruskal-Wallis tests with a significance level of $P = 0.05$. Results showed significant associations between patient characteristics and certain aspects of satisfaction, such as gender and interpersonal behavior ($P = 0.0253$), generation and interpersonal behavior ($P = 0.0249$), and socioeconomic status and financial aspects ($P = 0.0445$). In conclusion, personalized and inclusive healthcare is essential for improving patient satisfaction. More extensive and diverse follow-up studies are needed for better generalization.

Keywords: Patient Characteristics, Service Satisfaction, Patient-Centered, Primary Health Facilities

ABSTRAK

Kepuasan pelayanan adalah komponen penting dalam evaluasi layanan kesehatan, terutama pada layanan rawat jalan primer. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara karakteristik pasien—seperti jenis kelamin, generasi, pendidikan, pekerjaan, dan status sosial—dengan kepuasan terhadap layanan kesehatan di Klinik Pratama LDS, Jakarta. Penelitian kuantitatif ini menggunakan desain cross-sectional dengan 57 responden berusia 18 tahun ke atas. Data dikumpulkan menggunakan *Kuesioner Kepuasan Pasien 2017 (KKP-2017)*, yang terdiri dari 25 pernyataan berbasis skala Likert. Variabel independen mencakup jenis kelamin, generasi, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan bulanan, sedangkan kepuasan pasien diukur melalui perilaku interpersonal, kualitas teknis/profesionalisme, akses/kenyamanan, aspek keuangan, dan lingkungan fisik. Analisis dilakukan menggunakan uji Mann-Whitney dan Kruskal-Wallis dengan tingkat signifikansi $P = 0,05$. Hasil menunjukkan hubungan signifikan antara karakteristik pasien dengan aspek kepuasan tertentu, seperti jenis kelamin dan perilaku interpersonal ($P = 0,0253$), generasi dan perilaku interpersonal ($P = 0,0249$), serta status sosial ekonomi dan aspek keuangan ($P = 0,0445$). Kesimpulannya, layanan kesehatan yang personal dan inklusif sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian lanjutan yang lebih luas dan beragam diperlukan untuk generalisasi yang lebih baik.

Kata Kunci : Karakteristik Pasien, Kepuasan Pelayanan, *Patient-Centered*, Fasilitas Kesehatan Primer

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah kebutuhan mendasar bagi manusia untuk dapat beraktivitas dan berinteraksi sosial. Di Indonesia, hak atas kesehatan telah dijamin melalui Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009, yang menyatakan bahwa kesehatan adalah hak dasar manusia sekaligus bagian dari kesejahteraan warga negara, diwujudkan melalui penyediaan layanan kesehatan (Hakim & Suryawati, 2019).

Menurut WHO, pelayanan kesehatan mencakup seluruh aktivitas yang bertujuan meningkatkan kesehatan, menetapkan diagnosis, mengelola pengobatan, dan merehabilitasi pasien (Roberts & WHO Regional Office for Europe, 1998). Diagnosis merupakan kunci utama dalam pelayanan kesehatan, karena melalui diagnosis yang tepat, pengobatan dapat dilakukan untuk mencapai tujuan pelayanan kesehatan (Balogh, 2015).

Fokus pelayanan kesehatan kini telah bergeser dari sistem berbasis fasilitas dan perawatan ke layanan yang berpusat pada pasien, pengalaman pelayanan, serta informasi dari pasien. Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh ekspektasi pasien yang memiliki kebutuhan beragam. Oleh sebab itu, penyedia layanan kesehatan harus mampu memberikan layanan yang terpersonalisasi untuk menciptakan pengalaman positif. Pengalaman pasien yang baik berkontribusi pada kepuasan mereka, yang menjadi nilai tambah dalam kompetisi antar penyedia layanan (Lee, 2019).

Menurut Donabedian, kualitas pelayanan kesehatan dapat dievaluasi melalui tiga komponen: struktur (karakteristik pasien), proses (kualitas pelayanan), dan hasil (kepuasan pasien) (Donabedian, 2005). Untuk mendukung Universal Healthcare Coverage (UHC) sebagai target SDGs 2030, pelayanan kesehatan primer memiliki peran penting dalam menjangkau masyarakat luas (Endalamaw et al., 2023). Pelayanan ini harus mudah diakses, terintegrasi, dan mampu membangun hubungan berkelanjutan dengan pasien (Institute of Medicine, 1996).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa usia, jenis kelamin, pendidikan, pendapatan, dan pekerjaan berkorelasi dengan persepsi kualitas pelayanan. Pasien yang lebih muda, berpendidikan tinggi, dan berpenghasilan tinggi cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih rendah, sedangkan pasien lanjut usia, berpendidikan rendah, dan berpenghasilan rendah cenderung lebih puas. Namun, kategori karakteristik pasien belum didefinisikan secara jelas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menjelaskan hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan terhadap layanan kesehatan di klinik pratama di Jakarta.

TINJAUAN LITERATUR

Tinjauan literatur dalam penelitian ini mengkaji berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan

kesehatan, yang dapat dibedakan menjadi faktor fisik dan psikososial. Kepuasan pelayanan kesehatan dianggap sebagai hasil dari persepsi individu terhadap kualitas layanan yang diterima, yang mencakup aspek-aspek seperti perilaku interpersonal, kualitas teknis/profesionalisme, akses/kenyamanan, aspek keuangan, dan lingkungan fisik (Imaninda & Azwar, 2018). Aspek-aspek ini membentuk pengalaman pasien dan menjadi dasar penilaian terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Mulyani (2014) dan Hakim & Suryawati (2019), menunjukkan bahwa pengukuran kepuasan pelayanan melalui kuesioner yang mencakup lima elemen tersebut dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai pengalaman pasien. Selain itu, faktor-faktor demografis seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan status sosial pasien juga turut mempengaruhi persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima, sesuai dengan penelitian oleh Nur Hidayati et al. (2014) yang menyatakan bahwa karakteristik individu dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional dengan pendekatan data kuantitatif. Subjek penelitian dipilih dari Klinik Pratama LDS yang terletak di Kembangan, Jakarta Barat, DKI Jakarta, Indonesia. Klinik ini memberikan layanan rawat jalan, termasuk konsultasi dokter umum, farmasi, laboratorium, dan pelayanan rumah. Klinik Pratama LDS dianggap representatif untuk wilayah Jakarta Barat karena pasiennya berasal dari berbagai daerah di wilayah tersebut. Kriteria inklusi penelitian meliputi pasien berusia 18 tahun ke atas yang pernah berkonsultasi dengan dokter umum. Sementara itu, kriteria eksklusi adalah pasien yang tidak bersedia berpartisipasi atau mengalami gangguan kognitif maupun psikis. Variabel independen mencakup

karakteristik pasien, seperti jenis kelamin, usia yang diklasifikasikan berdasarkan generasi menurut *Analysis of Census Bureau Population Estimates*, pendidikan terakhir untuk menilai kemampuan kognitif, pekerjaan untuk mengukur rutinitas sehari-hari, dan pendapatan bulanan yang dikelompokkan berdasarkan parameter Bank Dunia untuk menilai status ekonomi. Variabel dependen adalah kepuasan pelayanan, yang diukur berdasarkan lima aspek: perilaku interpersonal, kualitas teknis/profesionalisme, akses/kenyamanan, aspek keuangan, dan lingkungan fisik.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner daring menggunakan Google Form. Instrumen penelitian menggunakan *Kuesioner Kepuasan Pasien 2017 (KKP-2017)*, modifikasi dari PSQ-18, yang terdiri atas 25 pernyataan dengan skala Likert 1–5. KKP-2017 mencakup lima elemen penilaian: perilaku interpersonal, kualitas teknis/profesionalisme, akses/kenyamanan, aspek keuangan, dan lingkungan fisik. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling* menggunakan rumus Lemeshow. Dengan populasi sebanyak 1.470 pasien, tingkat kepercayaan 95%, prevalensi kejadian 96%, dan margin of error 5%, jumlah sampel yang diperoleh adalah 57 pasien. Kuesioner ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebelumnya

(Imaninda & Azwar, 2018). Data yang terkumpul dianalisis menggunakan aplikasi *GraphPad Prism 10*. Uji normalitas dilakukan untuk menentukan distribusi data, dilanjutkan dengan analisis bivariat untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independen dan dependen. Hubungan dianggap signifikan jika nilai $P > 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Penelitian ini melibatkan 57 responden dengan karakteristik meliputi jenis kelamin, generasi berdasarkan rentang usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan status sosial berdasarkan pendapatan bulanan. Mayoritas responden adalah perempuan, sebanyak 32 orang (56,1% dari total responden). Dari segi generasi, kelompok Generasi X (usia 42–57 tahun) merupakan yang paling dominan dengan jumlah 21 responden (36,8%). Tingkat pendidikan terbanyak adalah lulusan sarjana (S1), dengan 31 responden (54,4%). Jenis pekerjaan yang paling banyak ditemukan adalah wiraswasta, sebanyak 19 responden (33,3%). Sementara itu, status sosial tertinggi berdasarkan pendapatan bulanan didominasi oleh kelompok dengan pendapatan tinggi, sebanyak 18 responden (31,6%).

Tabel 1. Jumlah dan Persentase Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Jumlah	Presentase (%)
Jenis Kelamin	57	100
• Pria	25	43,9
• Wanita	32	56,1
Generasi berdasarkan Usia	57	100
• 18-25 tahun (Generasi Z)	6	10,5
• 26-41 tahun (Generasi Y)	17	29,8
• 42-57 tahun (Generasi X)	21	36,8

• 58-76 tahun (Baby Boomers)	9	15,8
• Diatas 77 tahun (Pre-Boomers)	4	7,1
Pendidikan	57	100
• Tidak Sekolah	0	0
• Tamat SD / sederajat	1	1,8
• Tamat SMP / sederajat	0	0
• Tamat SMA / sederajat	9	15,8
• Tamat Diploma	10	17,5
• Tamat Sarjana (S1)	31	54,4
• Tamat Magister (S2)	6	10,5
• Tamat Doktor (S3)	0	0
Pekerjaan	57	100
• Profesional	2	3,5
• Pegawai Swasta	16	28,1
• Wiraswasta	19	33,3
• Ibu Rumah Tangga	16	28,1
• Tidak Bekerja	4	7
Rata-Rata Penghasilan Perbulan	57	100
• Kurang dari Rp 1.667.000 (Pendapatan Rendah)	4	7
• Rp 1.667.000 - 4.167.000 (Pendapatan Menengah Bawah)	8	14
• Rp 4.167.000 - 12.500.000 (Pendapatan Menengah)	10	17,5
• Rp 12.500.000 - 25.000.000 (Pendapatan Menengah Atas)	17	29,9
• Lebih dari Rp 25.000.000 (Pendapatan Tinggi)	18	31,6

Analisis bivariat dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antara karakteristik pasien dengan komponen kepuasan pelayanan dan kepuasan secara keseluruhan. Hasil analisis menunjukkan bahwa jenis kelamin memiliki hubungan signifikan dengan komponen perilaku interpersonal, berdasarkan uji Mann-Whitney dengan nilai P sebesar 0,0253. Generasi menunjukkan hubungan bermakna dengan perilaku interpersonal, akses/kenyamanan, dan lingkungan fisik, yang diuji menggunakan uji Kruskal-Wallis dengan nilai P masing-masing sebesar 0,0249, 0,0029, dan 0,0424. Tingkat pendidikan memiliki hubungan signifikan dengan kualitas teknis/profesionalisme,

yang diuji menggunakan uji Kruskal-Wallis dengan nilai P sebesar 0,0488. Pekerjaan menunjukkan hubungan bermakna dengan akses/kenyamanan, berdasarkan uji Kruskal-Wallis dengan nilai P sebesar 0,0424. Status sosial juga memiliki hubungan signifikan dengan aspek finansial dan lingkungan fisik, yang diuji menggunakan uji Kruskal-Wallis dengan nilai P masing-masing sebesar 0,0445 dan 0,0152. Secara keseluruhan, kepuasan pelayanan memiliki hubungan bermakna dengan karakteristik pasien berdasarkan generasi dan status sosial, berdasarkan uji Kruskal-Wallis dengan nilai P masing-masing sebesar 0,0435 dan 0,0346.

Tabel 2. Analisis Bivariat Karakteristik Pasien dengan Komponen dan Keseluruhan Kepuasan Pelayanan

Analisis bivariat dilakukan dengan dua buah metode yaitu Mann Whitney test*, Kruskal-Wallis test**, dan hasil yang dibelkan menandakan hubungan kedua variabel tersebut bermakna ($P < 0,05$)

	Jenis Kelamin	Generasi	Pendidikan	Pekerjaan	Status Sosial
Perilaku Interpersonal	0,0253*	0,0249**	0,5496**	0,7757**	0,0707**
Kualitas Teknis/ Perilaku Profesionalisme	0,3167*	0,2805**	0,0488**	0,9052**	0,0547**
Akses/ Kenyamanan	0,6880*	0,0029**	0,7102**	0,0424**	0,0822**
Kuangan/ Aspek Finansial	0,1700*	0,7148**	0,7487**	0,3110**	0,0445**
Lingkungan Fisik	0,8027*	0,0424**	0,1479**	0,7888**	0,0152**
Skor Total KKP- 2017	0,9100*	0,0435**	0,2239**	0,6715**	0,0346**

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien dapat dilihat dari dua perspektif yang berbeda. Ketika pasien datang ke klinik, mereka membawa

persepsi awal tentang tingkat kepuasan yang diharapkan. Jika pengalaman pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi tersebut, maka pasien

akan merasa puas. Sebaliknya, jika pengalaman pelayanan berada di bawah ekspektasi, tingkat kepuasan pasien akan rendah. Dalam penelitian ini, kepuasan diukur menggunakan **Kuesioner Kepuasan Pasien 2017 (KKP-2017)** format 25, yang dirancang untuk memberikan hasil komprehensif tanpa menyita waktu responden secara berlebihan.

Kepuasan dianggap sebagai konsep yang abstrak dan subjektif karena merupakan hasil dari persepsi individu yang dapat berubah-ubah. Namun, kemajuan penelitian dalam bidang pelayanan kesehatan telah memungkinkan rasionalisasi konsep ini melalui identifikasi komponen yang membentuk karakter pasien. Komponen tersebut terbagi menjadi dua kategori, yaitu **fisik** dan **psikososial**. Komponen fisik mencakup karakteristik biologis dan fisiologis seperti jenis kelamin, usia, ras/etnis, ciri tubuh, dan status kesehatan. Sementara itu, komponen psikososial mencakup aspek mental, sosial, dan budaya yang dinamis karena terbentuk dari pengalaman dan lingkungan sosial, seperti kepribadian, pendidikan, pekerjaan, status sosial, tradisi, norma, gaya hidup, dan generasi.

Dalam penelitian ini, beberapa karakteristik pasien ditemukan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kepuasan pelayanan kesehatan. **Jenis kelamin** merupakan salah satu faktor penting, karena pria dan wanita memiliki respons berbeda terhadap masalah dan kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan bermakna antara jenis kelamin dan perilaku interpersonal, di mana pria lebih menyukai komunikasi langsung dan praktis, sedangkan wanita cenderung menghargai empati dan kenyamanan. Meskipun demikian, tidak ditemukan hubungan langsung yang signifikan antara jenis kelamin dan kepuasan secara keseluruhan, sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Hakim et al. (2019), Mulyani (2014), dan Hidayati et al. (2014).

Generasi sebagai komponen sekunder dinilai lebih stabil dibandingkan

usia karena mencerminkan aspek sosial yang kolektif. Generasi menunjukkan hubungan bermakna dengan perilaku interpersonal, akses/kenyamanan, dan lingkungan fisik. Generasi tua lebih menghargai komunikasi tradisional yang sopan dan hangat, sementara generasi muda lebih menyukai komunikasi yang modern, efisien, dan berbasis teknologi. Dalam hal akses, generasi tua cenderung memandang dokter sebagai figur "serba tahu," sedangkan generasi muda lebih mandiri dalam mencari informasi kesehatan melalui internet, sehingga akses yang sulit akan memengaruhi prioritas mereka untuk berkonsultasi ke dokter. Kenyamanan juga berbeda definisinya pada tiap generasi; generasi tua lebih menghargai kualitas pelayanan, sedangkan generasi muda lebih mengutamakan kemudahan seperti telekonsultasi. Pada aspek lingkungan fisik, generasi muda lebih menuntut fasilitas modern seperti Wi-Fi atau mesin pembuat kopi otomatis. Generasi secara keseluruhan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan, sebagaimana dikemukakan oleh Aziz (2024).

Pendidikan juga berpengaruh terhadap persepsi kepuasan pelayanan kesehatan, khususnya pada kualitas teknis/profesionalisme. Individu dengan pendidikan tinggi cenderung memahami aspek medis lebih kritis dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap teknologi modern dalam pelayanan, sedangkan mereka dengan pendidikan rendah lebih nyaman dengan penjelasan sederhana. Namun, pendidikan tidak memiliki hubungan langsung yang signifikan dengan kepuasan secara keseluruhan karena banyak faktor lain yang lebih dominan, sebagaimana didukung oleh penelitian Mulyani (2014) dan Hidayati et al. (2014).

Pekerjaan mencerminkan kehidupan sehari-hari dan kebiasaan responden, yang secara langsung memengaruhi persepsi mereka terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Akses dan kenyamanan merupakan faktor penting dalam memastikan pelayanan kesehatan yang

optimal, karena memudahkan responden untuk mencapai tujuan pelayanan tersebut. Jenis pekerjaan responden berhubungan dengan kemampuan mereka untuk meluangkan waktu dan menggunakan sarana transportasi untuk mengakses fasilitas kesehatan. Namun, penelitian ini tidak menemukan hubungan langsung yang signifikan antara pekerjaan dan kepuasan pelayanan, sebagaimana juga disimpulkan oleh penelitian sebelumnya dari Mulyani et al. (2014) dan Hidayati et al. (2014).

Status sosial, yang ditentukan oleh posisi ekonomi responden dalam masyarakat, membentuk persepsi mereka terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian ini menemukan hubungan bermakna antara status sosial dengan aspek keuangan dan lingkungan fisik. Responden dengan status sosial rendah cenderung lebih fokus pada layanan yang terjangkau dan lebih sensitif terhadap perubahan harga. Sebaliknya, responden dengan status sosial tinggi cenderung lebih menghargai estetika tata ruang karena berhubungan dengan rasa percaya dan nilai pelayanan kesehatan yang diterima. Status sosial terbukti memiliki hubungan langsung yang signifikan dengan tingkat kepuasan, sebagaimana telah dijelaskan oleh Maharlouei et al. (2016).

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini melibatkan mayoritas responden yang berjenis kelamin perempuan, berasal dari Generasi X, memiliki pendidikan terakhir S1, bekerja sebagai wiraswasta, dan berada pada status sosial dengan pendapatan tinggi. Karakteristik pasien berdasarkan generasi dan status sosial terbukti memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Secara lebih rinci, jenis kelamin menunjukkan hubungan dengan kepuasan pelayanan dalam aspek perilaku interpersonal. Generasi berhubungan dengan kepuasan pelayanan dalam aspek perilaku interpersonal, akses/kenyamanan, dan lingkungan fisik. Pendidikan memiliki hubungan dengan kepuasan pelayanan

dalam aspek kualitas teknis/profesionalisme, pekerjaan berhubungan dengan aspek akses/kenyamanan, sedangkan status sosial berkorelasi dengan kepuasan pelayanan dalam aspek keuangan/aspek finansial dan lingkungan fisik.

Penelitian ini memiliki potensi untuk dikembangkan lebih lanjut dengan melibatkan sampel yang lebih besar, pengumpulan data dari berbagai pusat pelayanan kesehatan, serta penggunaan data yang lebih beragam dan heterogen.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, F. (2024). Compassionate Care Through the Lens of Generational Understanding. *The Wisconsin Medical Journal*—, 123, 68–69.
- Değer, M. S., & İşsever, H. (2024). Service Quality and Related Factors in Primary Health Care Services: A Cross-Sectional Study. *Healthcare*, 12(10), 965. <https://doi.org/10.3390/healthcare12100965>
- Donabedian, A. (2005). Evaluating the Quality of Medical Care. *The Milbank Quarterly*, 83(4), 691–729.
- Endalamaw, A., Khatri, R. B., Erku, D., Nigatu, F., Zewdie, A., Wolka, E., & Assefa, Y. (2023). Successes and challenges towards improving quality of primary health care services: A scoping review. *BMC Health Services Research*, 23(1), 893. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09917-3>
- Hakim, F. A., & Suryawati, C. (2019). Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum “X” di daerah Kendal.
- Imaninda, V., & Azwar, S. (2018). Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia.

- Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 2(1), 8.
<https://doi.org/10.22146/gamajop.31864>
- Institute of Medicine. (1996). *Primary Care: America's Health in a New Era* (p. 5152). National Academies Press.
<https://doi.org/10.17226/5152>
- Lee, D. (2019). A model for designing healthcare service based on the patient experience. *International Journal of Healthcare Management*, 12(3), 180–188.
<https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1359956>
- Maharlouei, N., Akbari, M., Akbari, M., & Lankarani, K. B. (2016). Socioeconomic Status and Satisfaction with Public Healthcare System in Iran. *Int J Community Based Nurs Midwifery*, 5(1).
- Mulyani, R. (2014). *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit*. 2.
- Nur Hidayati, A., Suryawati, C., & Sariatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 2(1), 9–14.
<https://doi.org/10.14710/jkm.v2i1.6367>
- Roberts, J. L. & World Health Organization. Regional Office for Europe. (1998). *Terminology: A glossary of technical terms on the economics and finance of health services*.
<https://iris.who.int/handle/10665/108335>
- World Health Organization. (2022). *Report of the First Meeting of the Strategic and Technical Advisory Group for Noncommunicable Diseases: Virtual Meeting, 27-28 October 2021* (1st ed). World Health Organization.
- World Health Organization, World Bank Group, & OECD. (2018). *Delivering Quality Health Services: A Global Imperative for Universal Health Coverage*. Geneva: World Health Organization.
<https://doi.org/10.1596/978-92-4-151390-6>