



**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT KUNJUNGAN  
ULANG RAWAT JALAN PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**Hera Kunaini Azizah\*, Setyo Adi Nugroho, Kholisotin**

Program Studi Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Nurul Jadid, Jl. PP Nurul Jadid, Dusun Tj. Lor,  
Karanganyar, Kec. Paiton, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur 67291, Indonesia

\*[heraazizah81@gmail.com](mailto:heraazizah81@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kejadian Pandemi COVID-19 yang melanda mengharuskan puskesmas untuk merubah sistem alur dan proses pelayanan salah satunya dengan menerapkan protokol kesehatan. Puskesmas merupakan ujung tombak terdepan dalam pembangunan kesehatan yang mempunyai peran cukup besar dalam upaya mencapai pembangunan kesehatan. Penelitian bertujuan menganalisa faktor – faktor yang mempengaruhi kunjungan rawat jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Wonosari Kabupaten Bondowoso. Jenis rancangan penelitian *Cross-Sectional*. Sampel di ambil dari jumlah pengunjung rawat jalan di puskesmas wonosari Jumlah sampel 82 responden dengan pengambilan data dengan tehnik *accidental sampling*. Analisis menggunakan uji statistik Regresi Logistik dengan hasil  $p \leq 0,05$ . Didapatkan p value 0,000 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka, Secara bersama terdapat hubungan antara faktor – faktor yang mempengaruhi kunjungan rawat jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Wonosari Kabupaten Bondowoso. Rawat jalan merupakan bagian terbesar dari pelayanan kesehatan di puskesmas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pada Masa pandemi terhadap minat kunjungan ulang rawat jalan.

Kata kunci: kunjungan ulang; pandemi covid-19; rawat jalan

**ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING INTEREST IN OUTPATIENT REVISIT  
DURING THE COVID-19 PANDEMIC**

**ABSTRACT**

*The occurrence of the COVID-19 pandemic that hit the puskesmas required the puskesmas to change the flow system and service process, one of which was by implementing health protocols. Puskesmas is the spearhead in the forefront of health development which has a large enough role in efforts to achieve health development. This study aims to analyze the factors that influence outpatient visits during the Covid-19 pandemic at the Wonosari Health Center, Bondowoso Regency. The type of research design is Cross-Sectional. The sample was taken from the number of outpatient visitors at the Wonosari Health Center. The number of samples was 82 respondents with data collection using accidental sampling technique. The analysis used logistic regression statistical test with  $p 0.05$ . A  $p$  value of 0.000 is obtained, which means  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. Together, there is a relationship between the factors that affect outpatient visits during the Covid-19 pandemic at the Wonosari Health Center, Bondowoso Regency. Outpatient is the largest part of health services at the puskesmas. The results of this study indicate that there is an influence during the pandemic period on interest in outpatient return visits.*

*Keywords: community health center; covid-19 pandemic; revisit*

**PENDAHULUAN**

Puskesmas merupakan ujung tombak terdepan dalam pembangunan kesehatan yang mempunyai peran cukup besar dalam upaya mencapai pembangunan kesehatan. Berdasarkan profil Dinas Kesehatan Kabupaten Bondowoso terdapat 25 puskesmas yang tersebar di 23 kecamatan, yang secara komprehensif memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan (Litbangkes) Kementerian Kesehatan mencatat penurunan kunjungan pasien hingga 83,6 persen pada 2020. Selain itu, 43 persen puskesmas juga meniadakan pelayanan posyandu. Menteri kesehatan Republik Indonesia menyimpulkan, data yang ada menunjukkan bahwa pandemi sangat berdampak terhadap layanan kesehatan terutama di level fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Di Propinsi Jawa Timur yang terdiri dari 968 puskesmas, tercatat pada tahun 2019 terdapat 27.791.370 kunjungan pemanfaatan rawat jalan di seluruh propinsi Jawa Timur dan mengalami penurunan pada tahun 2020 menjadi 23.008.107 kunjungan. Berdasarkan SP2TP Puskesmas Wonosari menunjukkan trend 3 tahun terakhir dimana kunjungan rawat jalan khususnya pada tahun 2019 terdapat 2.301 kunjungan, pada tahun 2020 menurun sebesar 36,3% dengan 836 kunjungan dan sampai dengan semester I tahun 2021 terdapat 436 Kunjungan.

Fasilitas pelayanan kesehatan menjadi garda terdepan dalam menghadapi masalah kesehatan di masyarakat akibat COVID-19, puskesmas yang selama ini menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan untuk menjangkau masyarakat di wilayah kerjanya semakin penting perannya. Peran Puskesmas perlu diperkuat dalam hal prevensi, deteksi dan respon sesuai dengan kewenangannya sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Namun di sisi lain, Puskesmas juga memiliki tugas dan fungsi menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan dalam rangka pemenuhan standar pelayanan minimal bagi masyarakat yang tidak boleh ditinggalkan selama masa pandemi ini berlangsung.

Pemanfaatan pelayanan kesehatan paling erat hubungannya dengan kapan seseorang memerlukan pelayanan kesehatan dan seberapa jauh efektifitas pelayanan tersebut. Bila berbicara kapan memerlukan pelayanan kesehatan, umumnya semua dari kita akan menjawab bila merasa adanya gangguan pada kesehatan kita (sakit). Kita tidak pernah tahu kapan akan sakit dan tidak seorang pun dapat menjawab dengan pasti. Hal ini memberi informasi bahwa kita selaku konsumen pelayanan kesehatan kesehatan selalu dihadapkan pada masalah ketidakpastian.

Teori lain yang digunakan untuk mencoba mengungkap determinan pemanfaatan pelayanan kesehatan di pengaruhi oleh 3 faktor yaitu Faktor Predisposisi seperti pengetahuan, sikap, kepercayaan, keyakinan nilai-nilai, persepsi dan sebagainya. Faktor Pemungkin mencakup ketersediaan sarana dan prasarana atau fasilitas kesehatan bagi masyarakat. Faktor penguat seperti faktor sikap tokoh masyarakat atau dukungan keluarga, tokoh agama, sikap para petugas termasuk kesehatan, termasuk juga disini undang-undang, peraturan- peraturan baik dari pusat maupun pemerintah daerah yang terkait dengan kesehatan.

Berdasarkan telaah peneliti, Puskesmas Wonosari yang merupakan salah satu dari 25 Puskesmas di Kabupaten Bondowoso yang berada di wilayah bagian timur kabupaten memiliki total kunjungan pemanfaatan rawat jalan yang relatif menurun Pada Masa Pandemi Covid-19, kecenderungan ini dapat adanya penerapan protokol kesehatan, ketakutan masyarakat akan kecenderungan tertular di fasilitas kesehatan atau adanya faktor lain yang mempengaruhi kunjungan rawat jalan. Oleh karena itu, berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan penelitian yang bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pasien dalam pemanfaatan layanan rawat jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Wonosari Kabupaten Bondowoso

## METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini *pre-eksperimental tipe one-group pretest-posttest*, jumlah sampel 50 responden yang memenuhi kriteria inklusi dengan teknik *Total sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat, analisis bivariat dengan uji statistik *uji Paired t-test*

## HASIL

Tabel 1.  
Distribusi Frekuensi Kategori Baik

Distribusi frekuensi	f	%
Fasilitas pelayanan	102	77,9%
Pelayanan perawat/bidan	108	82,4%
Biaya/tarif pelayanan	41	31,3%
Pelayanan dokter	121	92,4%
Kemudahan informasi	100	76,3%
Penerapan protokol Kesehatan	116	88,5%
Minat kunjungan ulang rawat jalan	116	88,5%

Tabel 2.  
Distribusi Frekuensi Kategori Tidak Baik

Distribusi frekuensi	f	%
Fasilitas pelayanan	29	22,1
Pelayanan perawat/bidan	23	17,6
Biaya/tarif pelayanan	90	68,7
Pelayanan dokter	10	7,6
Kemudahan informasi	31	23,7
Penerapan protokol Kesehatan	15	11,5
Minat kunjungan ulang rawat jalan	15	11,5

## PEMBAHASAN

### Hubungan Antara Fasilitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Rawat Jalan

Hasil penelitian uji Analisa statistik *Spearman Rho* dengan  $\alpha = 0,05$  didapatkan *p value* sebesar 0,000, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga terdapat hubungan antara Fasilitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Rawat Jalan ulang rawat jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Wonosari Kabupaten Bondowoso, dengan *Correlation Coefficient* Sebesar 0,559. Berdasarkan Tabel Koefisien Korelasi dan Tingkat Hubungan 0,559 berada pada rentang sedang. Peneliti menyimpulkan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan dalam hal ini khususnya puskesmas merupakan salah faktor yang mempengaruhi dalam minat masyarakat dalam berkunjung, dan dengan koefisien korelasi dan tingkat hubungan sebesar 0,559 berada pada rentang sedang Dan secara umum menggambarkan bahwa masyarakat akan memilih memanfaatkan layanan rawat jalan yang tergolong lengkap dibandingkan yang memandang fasilitasnya belum lengkap dan sesuai yang dibutuhkan, selain itu Pencegahan dan pengendalian infeksi COVID-19 di fasilitas pelayanan kesehatan menerapkan pengendalian teknis, pengendalian administrasi dan penggunaan APD.

### **Hubungan Antara Pelayanan Perawat Atau Bidan Dengan Minat Kunjungan Rawat Jalan**

Hasil uji Analisa statistik *Spearman Rho* dengan  $\alpha = 0,05$  didapatkan *p value* sebesar 0,000, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga terdapat hubungan antara Pelayanan Perawat Atau Bidan Dengan Minat Kunjungan Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Wonosari Kabupaten Bondowoso, dengan *Correlation Coefficient* Sebesar 0,464. Berdasarkan Tabel Koefisien Korelasi dan Tingkat Hubungan 0,464 berada pada rentang sedang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terhadap hubungan antara pelayanan perawat atau bidan terhadap minat melakukan kunjungan ulang responden dengan tingkat hubungan sebesar 0,464 berada pada rentang sedang. Hal ini dapat memberikan gambaran bahwa pelayanan perawat atau bidan yang ditinjau dari segi sikap dalam memberikan pelayanan dapat mempengaruhi minat masyarakat dalam mengakses fasilitas pelayanan

### **Hubungan Antara Biaya Pelayanan dengan Minat Kunjungan Rawat Jalan**

Hasil uji Analisa statistik *Spearman Rho* dengan  $\alpha = 0,05$  didapatkan *p value* sebesar 0,113, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sehingga Tidak terdapat hubungan antara biaya atau tarif pelayanan Dengan Minat Kunjungan Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Wonosari Kabupaten Bondowoso, dengan *Correlation Coefficient* Sebesar 0,139. Berdasarkan Tabel Koefisien Korelasi dan Tingkat Hubungan 0,139 berada pada rentang sangat rendah. Peneliti menyimpulkan bahwa biaya pelayanan tidak menjadi salah satu faktor penentu dalam minat masyarakat dalam melakukan kunjungan dirawat jalan, hal ini dikarenakan masyarakat merasa bahwa biaya pelayanan rawat jalan di puskesmas wonosari dapat terjangkau. Selain itu dengan adanya BPJS kesehatan menjadikan pelayanan rawat jalan baik loket, tindakan pelayanan dan obat – obatan yang terkategori ditanggung oleh BPJS kesehatan tidak dikenakan biaya. Puskesmas Wonosari sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah telah bekerja sama dengan BPJS dengan jumlah kepesertaan lebih dari 20.000 ribu peserta, dan wajib menjalankan regulasi aturan tentang biaya pelayanan khususnya rawat jalan pada pasien BPJS kesehatan. Dalam regulasi BPJS Fasilitas Kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau Masyarakat, jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

### **Hubungan antara Pelayanan Dokter Dengan Minat Kunjungan Rawat Jalan**

Hasil uji Analisa statistik *Spearman Rho* dengan  $\alpha = 0,05$  didapatkan *p value* sebesar 0,000, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga terdapat hubungan antara Pelayanan dokter Dengan Minat Kunjungan Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Wonosari Kabupaten Bondowoso, dengan *Correlation Coefficient Sebesar 0,438*. Berdasarkan Tabel Koefisien Korelasi dan Tingkat Hubungan 0,438 berada pada rentang sedang. Dapat disimpulkan pelayanan dokter memiliki hubungan pada klien atau keluarga untuk memanfaatkan layanan kesehatan khususnya rawat jalan. Interaksi antara dokter dan kliennya merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara profesional, sesuai etika dan nilai-nilai masyarakat serta sesuai dengan prosedur standar yang berlaku dengan tingkat hubungan sebesar 0,438 berada pada rentang sedang.

### **Hubungan Antara Kemudahan Informasi Dengan Minat Kunjungan Rawat Jalan**

Hasil uji Analisa statistik *Spearman Rho* dengan  $\alpha = 0,05$  didapatkan *p value* sebesar 0,000, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga terdapat hubungan antara kemudahan informasi

dengan minat kunjungan rawat jalan pada masa pandemi covid-19 di Puskesmas Wonosari Kabupaten Bondowoso, dengan *Correlation Coefficient* Sebesar 0,420. Berdasarkan kekuatan tingkat hubungan sebesar 0,420 berada pada rentang sedang, peneliti menyimpulkan bahwa kemudahan informasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam berkunjung dan memanfaatkan pelayanan kesehatan baik rawat jalan maupun rawat inap di fasilitas pelayanan kesehatan dalam hal ini puskesmas.

### **Hubungan Penerapan Protokol Kesehatan dengan Minat Kunjungan Rawat Jalan**

Hasil uji Analisa statistik Spearman Rho dengan  $\alpha = 0,05$  didapatkan p value sebesar 0,000, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga terdapat hubungan antara kemudahan informasi Dengan Minat Kunjungan Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Wonosari Kabupaten Bondowoso, dengan *Correlation Coefficient* Sebesar 0,420. Berdasarkan Tabel Koefisien Korelasi dan Tingkat Hubungan 0,420 berada pada rentang sedang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terhadap hubungan antara penerapan protokol kesehatan dengan minat masyarakat dalam melakukan kunjungan rawat jalan di puskesmas dengan tingkat hubungan sebesar 0,464 berada pada rentang sedang.

### **Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Rawat Jalan pada Masa Pandemi Covid-19**

Hasil uji statistik Regresi Logistik Berganda dengan derajat kemaknaan  $p \leq 0,05$ . Didapatkan p value 0,000 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka, Secara bersama terdapat hubungan antara faktor – faktor yang mempengaruhi kunjungan rawat jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Wonosari Kabupaten Bondowoso. Didapatkan nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,468 atau sama dengan 46,8%. Artinya bahwa faktor Penerapan Protokol, Biaya / Tarif Pelayanan, Pelayanan Dokter, Kemudahan Informasi, Pelayanan Perawat / Bidan, Fasilitas Pelayanan secara bersama berpengaruh terhadap Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Wonosari Kabupaten Bondowoso sebesar 46,8% sedangkan sisanya ( $100\% - 46,8\% = 53,2\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### **SIMPULAN**

Terdapat hubungan antara Fasilitas Pelayanan, pelayanan bidan dan perawat Dengan Minat Kunjungan Rawat Jalan ulang rawat jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Wonosari Kabupaten Bondowoso, dengan *Correlation Coefficient* minat terhadap pelayanan Sebesar 0,559, minat terhadap pelayanan perawat dan bidan sebesar 0,464, tidak terdapat hubungan antara biaya atau tarif pelayanan Dengan Minat Kunjungan Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 dengan *Correlation Coefficient* Sebesar 0,139, terdapat hubungan antara Pelayanan dokter dengan minat kunjungan rawat jalan pada masa pandemi Covid-19 *Correlation Coefficient* Sebesar 0,438, terdapat hubungan antara kemudahan informasi Dengan Minat Kunjungan Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 dengan *Correlation Coefficient* Sebesar 0,420, terdapat hubungan antara penerapan protocol kesehatan di Puskesmas Wonosari Dengan Minat Kunjungan Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 dengan *Correlation Coefficient* Sebesar 0,559. Uji statistik Regresi Logistik Berganda dengan derajat kemaknaan  $p \leq 0,05$ . Didapatkan p value 0,000 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka, Secara bersama terdapat hubungan antara faktor – faktor yang mempengaruhi kunjungan rawat jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Wonosari Kabupaten Bondowoso sebesar 46,8%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alihamdan. (2020). *Buku Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi Covid 19 Direktorat pelayanan Kesehatan Primer Deretorat JendrL Pelayanan Kesehatan Kementrian Kesehatan*. Jakarta.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*., Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Augusty, F. (2014). *Metode Penelitian Manajemen Edisi 5*. Semarang: Edisi 5.
- Azwan, S. (2016). *Determinan Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Di Poli Gigi Grand Madani Clinic (GMC) Medan. Tesis, Universitas Sari Mutiara Indonesia*. Medan.
- Kualitas Pelayanan Perpanjangan Pajak Melalui Layanan Publik STNK Keliling Di Gresik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Surabaya: Tim Pengembangan Jurnal Universitas Airlangga 2015.
- Brotosaputo. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bara* . Makassar.
- dilla, R. y. (2019). *Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dan Minat Kunjungan Ulang Di Unit Rawat Jalan Rs Unand Tahun 2019. J Kesehat Masy andalas. 2019;27–33*. Padang.
- Fahmi, R. (2020). *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat Volume 2 Nomor 2, Desember 2020. Institut Kesehatan Helvetia*. medan.
- H, S. P (2018). “*Analisa Data pada Bidang Kesehatan Cetakan Ke 3*”, Jakarta ; Raja Grafindo Persada *Bidang Kesehatan Cetakan Ke 3*”, . Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- <https://nasional.kompas.com/read/2021/03/17/12104731/menkes-pandemi-sangat-berdampak-pada-penurunan-layanan-di-puskesmas?page=all>. Diakses pada tanggal 23 Juli 2021.
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Perilaku\\_konsumen](https://id.wikipedia.org/wiki/Perilaku_konsumen).
- <https://www.jurnal.id/id/blog/2018-perilaku-konsumen-pengertian-dan-faktor-yang-mempengaruhinya>/ diakses pada tanggal 1 Agustus 2021.
- Husein, U. (2009). *Manajemen Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pusaka.
- keller, P. k. (2016). *Manajemen Pemasaran. edisi ke 15*. Jakarta : Erlangga.
- Keller, P. k. (2016). *Manajemen Pemasaran. edisi ke 15, Jakarta : Erlangga*. Jakarta.
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/247/2020 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan*.
- Khudori. (2012). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Tempat Persalinan Pasien Poliklinik Kandungan dan Kebidanan Puskesmas IMC Bintaro tahun*

2012. *Tesis. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*. Khudori.  
2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Tempat  
Persalinan Pasien Poliklinik Kandungan dan Kebidanan Puskesmas Depok.
- Laporan SP2TP, Puskesmas Wonosari Kabupaten Bondowoso. 2021. (t.thn.).*
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat,.
- Notoatmodjo, S. (2017). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. .
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 4*,  
*Jakarta: Salemba Medika*. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019 Tentang Pusat  
Kesehatan Masyarakat.*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 44 Tahun 2016 Tentang Manajemen  
Puskesmas.*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan  
Kegawatdaruratan.*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pelayanan  
Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.*
- Profil Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Timur, 2021.*
- Rahardjo,PS.(2021).<http://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html>,  
*diakses pada tanggal 25 Agustus 2021.*
- Safitri, N. (2012). *Nur Faktor – Faktor yang berhubungan dengan nia tuntuk memilih  
pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Bogor Medical Center, Tesis, Universitas  
Indonesia*. Jakarta.
- Soekidjo, N. (2017). *Metodogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Renika Cipta.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*.  
Jakarta: PT. Gramedia Utama.
- syaodih.Sukmadinata, N. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung.
- Tjiptono, F. (2012). *Manajemen Jasa* . Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wahyuningsih, N. (2009). *Analisis Lost Patient di Polilini Rawat Jalan Rumah Sakit. Jurnal,  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*. Jakarta.
- Warita. (2011). *analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam  
pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bangli*. Bangil.

