

## ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN

### ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF OUTPATIENT SERVICES

*Ladonna Sianturi<sup>1</sup>, Ali Harokan<sup>2</sup>, Arie Wahyudi<sup>3</sup>*

<sup>1,2,3</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada, Palembang, Indonesia  
*e-mail korepondensi: Ladonna87ls@gmail.com*

#### ABSTRAK

*Kepuasan merupakan keadaan emosional individu tentang kesenangan atau ketidakpuasan dengan membandingkan layanan yang dirasakan kinerjanya sesuai harapan. Faktor yang mempengaruhi kepuasan di rumah sakit adalah tangible, reliabilitas, responsiveness, assurance dan empathy. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024. Desain penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan crosssectional. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 93 orang. Cara pengambilan sampel menggunakan Purposive sampling. Kriteria inklusi pasien rawat jalan dan bersedia menjadi responden. Penelitian ini telah di laksanakan pada tanggal 04-31 Maret 2024. Pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner. Analisis data bivariat menggunakan uji Chi-Square dan multivariat regresi logistik. Hasil penelitian menunjukan ada hubungan reliabilitas (p value 0,001) dan responsiveness (p value 0,009) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara tahun 2024. Faktor yang paling dominan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Rupit kabupaten Musi Rawas Utara tahun 2024 yaitu reliabilitas (p value 0,001), (OR 0,21). Kesimpulan ada hubungan reliabilitas dan responsiveness dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara tahun 2024. Hendaknya pihak Rumah Sakit memberikan pelayanan dengan cepat seta memberikan pelayanan yang mudah bagi pasien.*

**Kata kunci** : Kepuasan, mutu pelayanan, rumah sakit.

#### ABSTRACT

*Satisfaction is an individual's emotional state of pleasure or dissatisfaction by comparing perceived service performance according to expectations. Factors that influence hospital satisfaction are tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This study aims to determine factors related to outpatient patient satisfaction at the Rupit Regional General Hospital, North Musi Rawas Regency in 2024. The design of this research is quantitative with a cross-sectional approach. The sample in this study amounted to 93 people. The sampling method uses purposive sampling. Inclusion criteria were outpatients and those willing to be respondents. This research was carried out on March 4-31 2024. Data was collected using a questionnaire. Bivariate data analysis used the Chi-Square test and multivariate logistic regression. The results of the research show that there is a relationship between reliability (p value 0.001) and responsiveness (p value 0.009) with outpatient satisfaction at Rupit Hospital, North Musi Rawas Regency in 2024. The most dominant factor in outpatient satisfaction at Rupit Hospital, North Musi Rawas Regency in 2024, namely reliability (p value 0.001), (OR 0.21). The conclusion is that there is a relationship between reliability and responsiveness and outpatient satisfaction at the Rupit Hospital, North Musi Rawas Regency in 2024. The hospital should provide services quickly and provide easy service for patients.*

**Keywords:** Satisfaction, service quality, hospital.

## **PENDAHULUAN**

Di negara-negara dengan pendapatan tinggi, terdapat satu dari sepuluh pasien mengalami cedera selama perawatan di rumah sakit serta tujuh dari setiap 100 pasien mengalami cedera selama perawatan. Sistem kesehatan yang baik dapat mencegah 2,5 juta kematian akibat penyakit kardiovaskular, 900.000 kematian akibat tuberkulosis, 1 juta kematian bayi baru lahir dan setengah dari semua kematian ibu setiap tahun. Secara global layanan berkualitas masih belum memadai 8% fasilitas layanan kesehatan tidak memiliki layanan air bersih, 5% fasilitas layanan kesehatan tidak memiliki sanitasi dan 6% fasilitas layanan kesehatan tidak memiliki fasilitas kebersihan tangan<sup>(1)</sup>.

Pelayanan rumah sakit memiliki ciri-ciri tertentu. Setiap orang yang bertanggung jawab untuk membina dan menyelenggarakan rumah sakit harus memahami kompleksitas dan karakteristik pelayanan rumah sakit. Rumah sakit ini kompleks karena banyak aktivitas yang berbeda, yang kadang-kadang bertentangan satu sama lain dan sering menimbulkan konflik. Terutama konflik disebabkan oleh kehadiran berbagai macam tenaga kerja, dari yang berpendidikan tinggi dan terampil hingga yang tidak berpendidikan<sup>(2)</sup>.

Diperlukan evaluasi, perbaikan serta peningkatan terhadap mutu pelayanan kesehatan. Salah satu cara untuk melakukan ini adalah dengan mengukur Indikator Mutu. Tujuan pengukuran ini untuk menilai apakah upaya yang telah dilakukan benar-benar dapat meningkatkan mutu layanan secara berkesinambungan dan untuk memberikan umpan balik dan transparansi kepada publik<sup>(3)</sup>.

Rumah Sakit melakukan beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan pelatihan medik dan para medik serta tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan<sup>(4)</sup>.

Pelayanan kesehatan menghadapi enam hambatan yang perlu ditangani segera. Tingkat pelayanan rumah sakit yang kurang di Indonesia adalah salah satu dari kendala tersebut. Ini terlihat dari hambatan masyarakat untuk mendapatkan layanan medis di beberapa rumah sakit. Pasien yang menderita penyakit berat diharuskan menunggu pelayanan di rumah selama satu bulan. Sementara itu, prosedur itu sendiri tidak berguna. Sampai hari ini masih ada antrian panjang di beberapa rumah sakit<sup>(5)</sup>.

Mengukur kualitas layanan lebih sulit dari pada mengukur kualitas produk. Konsep umum kualitas layanan adalah SERVQUAL (Kualitas Layanan), konsep ini mencakup lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati<sup>(6)</sup>.

Penurunan mutu pelayanan kesehatan di sebabkan oleh faktor input dan pendukung. Faktor input seperti peralatan yang terbatas, dana yang rendah, kurangnya fasilitas, tenaga medis yang kurang dalam melayani pasien. Sedangkan faktor pendukung menurunkan kualitas pelayanan kesehatan seperti masalah kuantitas dan kualitas tenaga medis yang masih minim, alokasi dana yang sangat kecil yang dapat menghambat dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan<sup>(7)</sup>.

Penelitian tentang kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan mulai dilakukan pada tahun 1950an. Diketahui

bahwa kepuasan pasien lebih tinggi dikaitkan dengan pemenuhan janji temu, penggunaan obat-obatan dan kepatuhan terhadap rekomendasi pengobatan. Selain itu, ditemukan penurunan kemungkinan dituntut karena malpraktek. Sebagai akibat dari peningkatan pemasaran layanan kesehatan di Amerika Serikat, kepuasan pasien semakin diperhatikan sebagai indikator kualitas layanan <sup>(8)</sup>.

Kepuasan pasien sama pentingnya dengan ukuran kesehatan klinis lainnya dan merupakan hal yang utama alat untuk mengukur efektivitas pemberian layanan kesehatan. Kompetitif saat ini lingkungan telah memaksa organisasi layanan kesehatan untuk fokus pada kepuasan pasien sebagai acara untuk mendapatkan dan mempertahankan pangsa pasar. Jika rumah sakit tidak tahu apa kekuatan dan kelemahannya, rumah sakit tidak dapat bersaing secara efektif <sup>(9)</sup>.

Mengukur kepuasan pasien telah menjadi bagian integral dari manajemen rumah sakit di seluruh dunia. Apalagi penjaminan mutu dan proses akreditasi di sebagian besar negara mengharuskan kepuasan klien diukur secara teratur <sup>(10)</sup>.

Penelitian oleh Purwaningrum R (2020), hasil penelitian ada hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien *reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness*. Variabel empati paling dominan terkait dengan kepuasan pasien <sup>(11)</sup>.

Penelitian Siyen S, Anto J. Hadi (2020), hasil penelitian ada hubungan *reliability, tangible, empathy* dan *responsiveness*

dengan pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi <sup>(12)</sup>.

Penelitian lainnya Pangerapan DT, Palandeng OEL, Rattu AJM (2018), hasil penelitian ada hubungan antara bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap <sup>(13)</sup>.

Belum adanya penelitian tentang kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024, pada kepuasan pasien yang terdiri dari *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

## METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum daerah Rupit tahun 2024. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 93 orang. Cara pengambilan sampel menggunakan *Purposive sampling*. Kriteria inklusi pasien rawat jalan dan bersedia menjadi responden. Penelitian ini telah di laksanakan pada tanggal 04-31 Maret 2024. Instrumen dalam penelitian ini dengan menggunakan kuisisioner. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuisisioner dengan sejumlah pertanyaan yang sudah ada jawabannya. Analisis data bivariat menggunakan *uji Chi-Square* dan multivariate regresi logistik.

## HASIL

**Tabel 1.**  
*Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden*

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Kepuasan pasien</b>		
Baik	55	59,1

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kurang	38	40,9
<b>Tangible</b>		
Baik	93	100
Kurang	-	-
<b>Reliabilitas</b>		
Baik	54	58,1
Kurang	39	41,9
<b>Responsiveness</b>		
Baik	62	66,7
Kurang	32	33,3
<b>Assurance</b>		
Baik	92	98,9
Kurang	1	1,1
<b>Emphaty</b>		
Baik	92	98,9
Kurang	1	1,1
Total	93	100

Pada tabel 1. Dari hasil penelitian variabel kepuasan pasien baik 55 responden (59,1%), *tangible* baik 93 responden (100%), *reliabilitas* baik 54 responden

(58,1%), *responsiveness* baik 62 responden (66,7%), *assurance* baik 92 responden (98,9%) dan *emphaty* baik 92 responden (98,9%).

**Tabel 2.**

*Hubungan antara reliabilitas, responsiveness, assurance, emphaty dengan kepuasan pasien rawat jalan.*

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah		pValue	OR
	Baik		Kurang		n	%		
	n	%	n	%	n	%		
<b>Reliabilitas</b>								
Baik	40	74,1	14	25,9	54	100	0,001	4,5
Kurang	15	38,5	24	61,5	39	100		
<b>Responsiveness</b>								
Baik								
Kurang	43	69,4	19	30,6	62	100	0,009	3,5
	12	38,7	19	61,3	31	100		
<b>Assurance</b>								
Baik	55	59,8	37	40,2	92	100	0,4	0,4
Kurang	0	0	1	100	1	100		
<b>Emphaty</b>								
Baik	55	59,8	37	40,2	92	100	0,4	0,4
Kurang	0	0	1	100	1	100		

Pada tabel 2. Ada hubungan antara *reliabilitas* ( p value 0,001) (OR 4,5) dan *responsiveness* (p value 0,009) (OR 3,5) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Rupit kabupaten Musi Rawas Utara tahun 2024. Tidak ada hubungan *assurance* (p value 0,4) dan *emphaty* (p

value 0,4) dengan

kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Rupit kabupaten Musi Rawas Utara tahun 2024.

Tabel 3.

Faktor dominan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara tahun 2024

	<i>pValue</i>	<i>OR</i>	<i>95,0% C.I.for EXP(B)</i>	
			<i>Lower</i>	<i>Upper</i>
<i>Reliabilitas</i>	0,001	0,21	0,090	0,531

Dari hasil akhir analisis multivariat ternyata variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien

Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024 adalah *reliabilitas*.

Hasil analisis multivariat adalah bila variabel independen di uji secara bersama-sama maka variabel *reliabilitas* adalah variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

## PEMBAHASAN

Hasil uji statistik maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *tangibles* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Rupit kabupaten Musi Rawas Utara tahun 2024.

*Tangibles* merupakan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah buktinya, pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yaitu meliputi fasilitas gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan teknologi dan penampilan pegawai serta media komunikasi dan petugas memiliki kedisiplinan<sup>(16)</sup>.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Dewi R, Jihad FF (2023) dan Purwitasari S, Suryawati C, Purnami CT (2023) hasil penelitian ada hubungan *tangibles* dengan kepuasan pasien rawat jalan<sup>(14)(15)</sup>.

Berdasarkan asumsi peneliti sebagian besar responden *tangibles* baik. *Tangibles* pada

pelayanan rawat jalan tidak berhubungan langsung dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD, dilihat dari jawaban responden sudah baik.

Hasil uji statistik diperoleh ada hubungan antara *reliabilitas* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Rupit kabupaten Musi Rawas Utara tahun 2024.

Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=4,5 yang artinya responden dengan *reliabilitas* kurang memiliki risiko 4,5 kali untuk *reliabilitas* kurang dibandingkan dengan responden yang *tangibles* baik di Rumah Sakit Umum Daerah Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

Reliabilitas (*reliability*), merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan<sup>(18)</sup>.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuliana, Desty RT, Marchamah DNS (2024) dan aputra A, Ariani N (2019), hasil penelitian ada hubungan kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan<sup>(16)(17)</sup>.

Berdasarkan asumsi peneliti sebagian besar responden *reliabilitas* baik. Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan dengan tepat, sesuai dengan standar pelayanan serta segera memberikan pelayanan ke pada pasien yang datang ke pelayanan Rumah Sakit.

Hasil uji statistik dapat disimpulkan ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Rupit kabupaten Musi Rawas Utara tahun

2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai  $OR=3,5$  yang artinya responden dengan *responsiveness* kurang memiliki risiko 3,5 kali untuk *responsiveness* kurang dibandingkan dengan responden yang *responsiveness* baik di Rumah Sakit Umum Daerah Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap<sup>(18)</sup>.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Saputra A, Ariani N (2019), berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS di rumah sakit daerah idaman kota banjarbaru, hasil penelitian ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru<sup>(17)</sup>.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Dewi R, Jihad FF (2023), berjudul Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta bpjs kesehatan, hasil penelitian ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan<sup>(14)</sup>.

Berdasarkan asumsi peneliti sebagian besar responden *responsiveness* baik. Rumah sakit memberikan pelayanan dengan tanggap, dimana pelayanan mudah dalam mendapatkan pelayanan dan cepat dalam merespon keluhan-keluhan pasien yang datang berobat.

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  Value 0,04, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *ansurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Rupit kabupaten Musi Rawas Utara tahun 2024.

Jaminan (*assurance*), artinya karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keraguguan<sup>(18)</sup>.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuliana, Desty RT, Marchamah DNS (2024) dan Dewi R, Jihad FF (2023) hasil penelitian tidak ada hubungan jaminan terhadap kepuasan pasien rawat jalan<sup>(16)(14)</sup>.

Berdasarkan asumsi peneliti sebagian besar responden *assurance* baik. Memberikan jaminan terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit, serta dapat dipercaya dan bebas dari bahaya merupakan tanggung jawab dari Rumah Sakit.

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  Value 0,04, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Rupit kabupaten Musi Rawas Utara tahun 2024.

Empati (*empathy*), dalam hal ini karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan<sup>(18)</sup>.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Purwitasari S, Suryawati C, Purnami CT (2023) dan Maslin MT, Harleli, Hartoyo AM (2023), hasil penelitian tidak ada hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien<sup>(15)(19)</sup>.

Berdasarkan asumsi peneliti sebagian besar responden *emphaty* baik. Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan dengan kemudahan dalam pelayanan serta disetiap pelaksanaan rumah sakit memberikan informasi ke pada pasien, sehingga pasien tahu akan segala informasi tentang

pelayanan kesehatan.

### Faktor dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Dari hasil akhir analisis multivariat ternyata variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024 adalah *reliabilitas*. Hasil analisis multivariat adalah bila variabel independen di uji secara bersama-sama maka variabel *reliabilitas* adalah variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

### KESIMPULAN

Ada hubungan *reliabilitas* dan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024. Tidak ada hubungan *assurance* dan *empaty* terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024. Variable yang paling dominan yaitu *reliabilitas*.

### SARAN

Hendaknya pihak Rumah Sakit memberikan pelayanan dengan cepat serta memberikan pelayanan yang mudah bagi pasien.

### DAFTAR PUSTAKA

1. WHO. Quality health services. 2020; Available from: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Kemenkes RI. Naskah Akademik UU Rumah Sakit [Academic Review on Hospital Law]. 2008;(December 12):1–53. Available from:

[http://hukor.ke mkes.go.id/uploads/produk\\_hukum/Naskah\\_Aka demik\\_RUU\\_Rumah\\_Sakit.pdf](http://hukor.ke mkes.go.id/uploads/produk_hukum/Naskah_Aka demik_RUU_Rumah_Sakit.pdf)

3. Kemenkes RI. Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. 2022;89–91. Available from: [https://yankes.kemkes.go.id/unduh/ileunduhan\\_1666854298\\_554914.pdf](https://yankes.kemkes.go.id/unduh/ileunduhan_1666854298_554914.pdf)
4. Kartikasari D. Administrasi Rumah Sakit [Internet]. Wineka Media; 2019. Available from: <https://fik.um.ac.id/wp-content/uploads/2020/10/3.-Administrasi-Rumah-Sakit.pdf>
5. Ulya FN, Jatmiko BP. 6 Kendala Ini Membuat Pelayanan Kesehatan di Indonesia Tak Maksimal. 2019; Available from: <https://money.kompas.com/read/2019/08/19/171503026/6-kendala-ini-membuat-pelayanan-kesehatan-di-indonesia-tak-maksimal?page=all>
6. Parasuraman A Parsu, A. Zeithaml V, L Berry L. SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 1988;64(1):12–40.
7. Safitri I, Kautsar AP. Farmaka Farmaka. *Farmaka Suplemen*. 2017;15(1):1–15.
8. Melchert TP. Outcomes Assessment [Internet]. Foundation. 2011. Available from: <https://www.sciencedirect.com/topics/biochemistry-genetics-and-molecular-biology/patient-satisfaction>
9. Powell L. Patient satisfaction surveys for critical access hospitals. *National Rural Health Resource Center*. 2004;1:26–45.
10. Gauteng Provincial Government and Health Systems Trust. Guide to Measuring Client Satisfaction.

- 2008;(April):1–28.
11. Purwaningrum R. Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*. 2020;7(1):357–67.
  12. Siyen S, Anto J. Hadi, Asriwat. Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*. 2020;3(3):267–74.
  13. Pangerapan DT, Palandeng OEL, Rattu AJM. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)* [Internet]. 2018;2(1):9–18. Available from: [https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jkk/article/download/18836/18386/0#:~:text=Menurut WHO \(World Health Organization,penyakit \(preventif\) kepada masyarakat.](https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jkk/article/download/18836/18386/0#:~:text=Menurut WHO (World Health Organization,penyakit (preventif) kepada masyarakat.)
  14. Dewi R, Jihad FF. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta bpjs kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 2023;4(September):3662–71.
  15. Purwitasari S, Suryawati C, Purnami CT. Hubungan tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang. *Holistik Jurnal Kesehatan*. 2023;17(4):277–84.
  16. Yuliana, Desty RT, Marchamah DNS. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Grobogan. *Termometer : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran* [Internet]. 2024;2(1):235–46. Available from: <https://ejournal.politeknikpratama.ac.id/index.php/Termometer/article/view/2843>
  17. Saputra A, Ariani N. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal (BNJ)* [Internet]. 2019;1(1). Available from: <https://akpe-ryarsismd.ejournal.id/BNJ/article/view/1>
  18. Vanchapo AR, Magfirah. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia. Tangerang: Tatat Mutiara Hidup Indonesias; 2022. 1–48 p.
  19. Maslin MT, Harleli, Hartoyo AM. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Poasia Tahun 2022. *Jurnal Administrasi dan kebijakan kesehatan (JAKK-UHO)*. 2023;4(3):143–52.