



STUDI CROSS-SECTIONAL KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Arianus Zebua¹, Herianto Bangun²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Arta Kabanjahe

heriantobangun845@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan administrasi menjadi elemen penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien, khususnya dalam konteks persaingan layanan kesehatan yang semakin intensif. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya merefleksikan performa lembaga kesehatan, tetapi juga turut membentuk persepsi serta pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien. Desain penelitian yang digunakan adalah cross-sectional. Penelitian ini dilakukan di Klinik Permata Saribudolok Tahun 2023. Subjek penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di Klinik Permata Saribudolok Tahun 2023. Sampel diperoleh sebanyak 56 orang dengan teknik total sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien. Analisis data penelitian menggunakan uji Chi Square. Sebanyak 60,7% pasien merasa puas terhadap pelayanan administrasi yang diberikan tenaga kesehatan. Dimensi penampilan ($p = 0,003$; PR = 6,75; 95%CI 2,028-22,463), kehandalan ($p = 0,031$; PR = 4,01; 95%CI 1,281-12,563), daya tanggap ($p = 0,010$; PR = 5,14; 95%CI 1,610-16,430), perhatian ($p = 0,011$; PR = 4,83; 95%CI 1,362-17,157), dimensi jaminan ($p = 0,011$; PR = 6,96; 95%CI 2,104-23,053) berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Administrasi, Penampilan, Kehandalan, Kepuasan Pasien*

Abstract

The quality of administrative services is an important element that affects the level of patient satisfaction, especially in the context of intensified competition for health services. Quality services not only reflect the performance of health institutions, but also shape patients' perceptions and experiences of the services provided. This study aims to determine the relationship between administrative service quality and patient satisfaction. The research design used is cross-sectional. This research was conducted at the Permata Saribudolok Clinic in 2023. The subjects of this study were all patients who visited the Permata Saribudolok Clinic in 2023. A sample of 56 people was obtained using the total sampling technique. Data collection was carried out by distributing questionnaires to patients. Analysis of research data using the Chi Square test. A total of 60.7% of patients were satisfied with the administrative services provided by health workers. Appearance dimension ($p = 0.003$; PR = 6.75; 95%CI 2.028-22.463), reliability ($p = 0.031$; PR = 4.01; 95%CI 1.281-12.563), responsiveness ($p = 0.010$; PR = 5.14; 95%CI 1.610-16.430), attention ($p = 0.011$; PR = 4.83; 95%CI 1.362-17.157), assurance dimension ($p = 0.011$; PR = 6.96; 95%CI 2.104-23.053) are significantly related to patient satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Administration, Appearance, Reliability, Patient Satisfaction*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

✉ Corresponding author :Oksfriani Sumampouw

Address : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Arta Kabanjahe

Email : heriantobangun845@gmail.com

PENDAHULUAN

Salah satu aspek yang paling penting dalam menentukan kualitas layanan kesehatan adalah tingkat kepuasan yang dialami oleh pasien. Untuk memberikan solusi yang akan meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit, sangat penting bagi pasien untuk merasa puas dengan kualitas layanan kesehatan yang mereka terima. Kepuasan ini merupakan cerminan dari kualitas fasilitas kesehatan tempat mereka menerima perawatan (Duc Thanh et al., 2022). Saat ini, kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas layanan kesehatan dan frekuensi pasien kembali ke institusi medis untuk mencari fasilitas kesehatan yang lebih baik dan lebih dapat diandalkan (Akthar et al., 2024). Oleh karena itu, jika tempat layanan kesehatan seperti rumah sakit ingin menjaga nama baiknya dan membuat pasiennya senang, rumah sakit harus memberikan layanan berkualitas tinggi (Berlianto, 2022).

Kepuasan pasien sangat terkait dengan kualitas layanan. Sikap, sifat, atau kemampuan rumah sakit dalam membantu pasiennya menjadi salah satu faktor kemajuan rumah sakit (Pasaribu et al., 2024). Layanan rawat jalan rumah sakit meliputi administrasi, poliklinik, laboratorium, dan farmasi. Ketika pasien dirawat tanpa rawat inap atau segera pulang, rumah sakit membutuhkan dokter spesialis seperti dokter anak, ahli jantung, spesialis jantung, dan lainnya untuk mendukung penyedia layanan kesehatan (Asamrew et al., 2020). Studi sebelumnya mengindikasikan bahwa layanan yang baik membuat pasien lebih bahagia dan mendorong mereka untuk kembali. Untuk membuat pasien puas dan meningkatkan kemungkinan mereka kembali ke fasilitas yang sama, kualitas layanan sangat penting (Rauf et al., 2024). Studi lain juga melaporkan bahwa kualitas layanan kesehatan dalam empat dimensi: efektivitas ($p = 0,009$), aksesibilitas ($p = 0,001$), fokus pada pasien ($p = 0,003$), dan keadilan ($p = 0,001$) signifikan terhadap kepuasaan pasien (Wulandari et al., 2021).

Hasil survei pendahuluan yang telah dilakukan terhadap 5 orang pasien, menunjukkan bahwa pandangan pasien terhadap pelayanan administrasi di Klinik Permata Saribudolok masih bervariasi. Sebagian pasien merasa puas dengan layanan yang diterima, sementara sebagian lainnya merasa kurang puas terhadap beberapa aspek dalam pelayanan administrasi. Hal ini mengindikasikan adanya ketidakkonsistensi dalam kualitas layanan yang dirasakan oleh pasien. Dengan demikian, penelitian ini dianggap penting dan perlu dilakukan untuk mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di Klinik Permata Saribudolok.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien

Karakteristik	n	%
Usia		
≤40 tahun	21	37,5
>40 tahun	35	62,5

METODE

Studi ini merupakan penelitian observasional dengan desain *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di Klinik Permata Saribudolok. Subjek penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di Klinik Permata Saribudolok selama bulan Maret hingga Juni 2023 sebanyak 56 orang. Besar sampel penelitian sebanyak 56 orang pasien dengan menggunakan teknik *total sampling*. Adapun kriteria inklusi sampel penelitian adalah (1) Pasien yang datang berobat di Klinik Permata Saribudolok (2) terdapat data lengkap pada *medical record* Klinik Permata Saribudolok, serta (3) Subjek bersedia menjadi responden selama penelitian berlangsung. Kemudian, kriteria inklusi adalah (1) pasien yang tidak bisa diwawancara karena sedang sakit, (2) subjek tidak bersedia menjadi responden selama penelitian berlangsung. Variabel bebas studi ini berupa kualitas pelayanan kesehatan meliputi penampilan, kehandalan, daya tanggap, perhatian, jaminan dan kepuasan pasien. Variabel terikatnya adalah kepuasan pasien.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarluaskan kuesioner kepada pasien yang berisi pertanyaan-pertanyaan terkait karakteristik pasien meliputi umur yaitu 1 = ≤ 40 tahun, 2 = >40 tahun dan 3 = >35 tahun. Jenis kelamin meliputi 1 = laki-laki, 2 = perempuan. Pendidikan meliputi 1 = SD,SMP, 2 = SMA/SMK, 3 = D3/S1. Pekerjaan meliputi 1 = ibu rumah tangga, 2 = petani, 3 = wiraswasta, 4 = PNS, 5 = karyawan. Pertanyaan kualitas pelayanan kesehatan meliputi variabel penampilan, kehandalan, daya tanggap, perhatian, jaminan masing-masing memiliki sebanyak 6 pertanyaan dengan kategorik variabel yaitu 1 = baik, 2 = kurang baik. Sebelum mengisi kuesioner, seluruh responden terlebih dahulu diberikan lembar persetujuan (*informed consent*). Pengolahan data dimulai dengan memeriksa kelengkapan jawaban responden pada kuesioner yang telah dikumpulkan selama penelitian. Selanjutnya, setiap jawaban dikodekan dan disusun ke dalam master data. Analisis data dilakukan melalui perhitungan distribusi frekuensi serta pengujian hipotesis menggunakan uji Chi Square pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ (Hulu & Kurniawan, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 menunjukkan bahwa usia responden mayoritas >40 tahun sebanyak 62,5%. Sebanyak 51,8% responden berjenis kelamin perempuan. Pendidikan responden paling banyak pada kategori SMA/SMK sebanyak 66,1%. Sebanyak 37,5% responden bekerja sebagai petani dan 12,5% sebagai PNS.

Jenis kelamin			
Laki-laki	27		48,2
Perempuan	29		51,8
Pendidikan			
Rendah (SD, SMP)	9		16,1
Sedang (SMA/SMK)	37		66,1
Tinggi (D-III/S1)	10		17,9
Pekerjaan			
Ibu rumah tangga	6		10,7
Petani	21		37,5
Wiraswasta	10		17,9
PNS	4		12,5
Karyawan	12		37,5

Tabel 2 melaporkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berdasarkan dimensi penampilan mayoritas pada kategori baik sebanyak 62,5%. Sebanyak 60,7% dengan dimensi kehandalan yang baik. Sebanyak 55,4% responden dengan dimensi daya tanggap yang baik. Terdapat sebanyak 73,2% responden

dengan dimensi perhatian yang baik, dan kualitas pelayanan administrasi berdasarkan dimensi jaminan mayoritas pada kategori baik sebanyak 58,9%. Sebanyak 60,7% pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan administrasi yang diberikan tenaga kesehatan.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Pelayanan Administrasi dan Kepuasan Pasien

Pelayanan kesehatan	n	%
Penampilan		
Baik	35	62,5
Kurang baik	21	37,5
Kehandalan		
Baik	34	60,7
Kurang baik	22	39,3
Daya tanggap		
Baik	31	55,4
Kurang baik	25	44,6
Perhatian		
Baik	41	73,2
Kurang baik	15	26,8
Jaminan		
Baik	33	58,9
Kurang baik	23	41,1
Kepuasan pasien		
Puas	34	60,7
Kurang puas	22	39,3

Tabel 3 menunjukkan bahwa penampilan berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = 0,003$; PR = 6,75; 95%CI 2,028-22,463). Kehandalan berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = 0,031$; PR = 4,01; 95%CI 1,281-12,563). Daya tanggap berhubungan signifikan terhadap kepuasan

pasien ($p = 0,010$; PR = 5,14; 95%CI 1,610-16,430). Perhatian berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = 0,011$; PR = 4,83; 95%CI 1,362-17,157). Jaminan berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = 0,011$; PR = 6,96; 95%CI 2,104-23,053).

Tabel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien

Variabel	Kepuasan pasien				P	PR (95%CI Lower-Upper)
	Ada	Tidak	n	%		
Penampilan						
Baik	27	77,1	8	22,9	0,003	6,75 (95%CI 2,028-22,463)
Kurang baik	7	33,3	14	66,7		
Kehandalan						
Baik	25	73,5	9	26,5	0,031	4,01 (95%CI 1,281-12,563)
Kurang baik	9	40,9	13	59,1		
Daya tanggap						
Baik	24	77,4	7	22,6	0,010	5,14 (95%CI 1,610-16,430)
Kurang baik	10	40,0	15	60,0		
Perhatian						
Baik	29	70,7	12	29,3	0,011	4,83 (95%CI 1,362-17,157)
Kurang baik	5	33,3	10	21,4		

Jaminan						
Baik	26	78,8	7	21,2	0,001	6,96 (95%CI 2,104-23,053)
Kurang baik	8	34,8	15	65,2		

Pembahasan

Karakteristik Pasien

Tabel 1 menunjukkan bahwa usia responden mayoritas >40 tahun sebanyak 62,5%. Hal ini mencerminkan bahwa kelompok usia >40 tahun mendominasi populasi pasien yang mengakses layanan Klinik Permata Saribudolok. Kelompok usia di atas 40 tahun cenderung memiliki riwayat interaksi yang lebih banyak dengan layanan administrasi, yang menjadikan mereka memiliki standar dan harapan khusus terhadap kualitas pelayan. Ditinjau dari jenis kelamin, sebanyak 51,8% responden berjenis kelamin perempuan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa pasien perempuan memiliki kecenderungan yang lebih tinggi dalam mengakses pelayanan di Klinik Saribudolok dibandingkan pasien laki-laki. Perempuan cenderung memiliki tingkat kepedulian yang lebih tinggi terhadap kesehatan pribadi dan kesehatan anggota keluarganya.

Pendidikan responden paling banyak pada kategori SMA/SMK sebanyak 66,1%. Tingkat pendidikan memengaruhi pemahaman pasien terhadap informasi kesehatan dan kualitas pelayanan administrasi. Mereka yang berpendidikan SMA/SMK biasanya sudah mampu mengikuti prosedur pelayanan dan memahami instruksi yang diberikan. Berdasarkan pekerjaan responden, sebanyak 37,5% responden bekerja sebagai petani dan 12,5% sebagai PNS. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberagaman latar belakang sosial ekonomi pasien yang tercermin dari data ini dapat memengaruhi cara pandang serta harapan mereka terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Kelompok petani yang umumnya bekerja di sektor informal dan tinggal di wilayah pedesaan, lebih mengutamakan akses pelayanan kesehatan yang sederhana, efisien, serta tidak memerlukan biaya yang tinggi. Namun, kelompok PNS yang umumnya berpendidikan tinggi dan secara ekonomi tergolong mapan, berpotensi menuntut standar mutu pelayanan yang lebih tinggi, terutama terkait aspek administrasi dan kenyamanan sarana.

Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan administrasi berdasarkan dimensi penampilan mayoritas pada kategori baik sebanyak 62,5%. Temuan ini mengindikasikan bahwa elemen penampilan, baik dari sisi petugas maupun fasilitas pelayanan, berkontribusi positif terhadap persepsi mayoritas pasien atau pengguna layanan. Dimensi penampilan berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = 0,003$; $PR = 6,75$; $95\%CI 2,028-22,463$). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu kualitas pelayanan berdasarkan penampilan signifikan terhadap kepuasan pasien ($p =$

$<0,001$) (Rifai et al., 2024). Studi lain juga melaporkan bahwa adanya hubungan positif antara penampilan dan kepuasan pasien. Secara spesifik, setiap peningkatan satu unit pada penampilan diperkirakan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,145 (Mahmud, 2022). Kualitas layanan dapat meningkatkan secara signifikan kepuasan pasien. Untuk mengoptimalkan kepuasan pasien, strategi peningkatan harus diarahkan pada aspek kualitas pelayanan secara menyeluruh (Rumbewas et al., 2025).

Hasil studi ini juga menunjukkan bahwa sebanyak 60,7% dengan dimensi kehandalan yang baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa kehandalan dalam pelayanan administrasi kesehatan merujuk pada kemampuan tenaga pelayanan untuk menjalankan tugas secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan komitmen yang telah disampaikan. Penilaian positif terhadap dimensi ini mencerminkan bahwa mayoritas pasien menilai layanan yang diberikan telah dijalankan secara profesional, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Kehandalan memiliki korelasi signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = 0,031$; $PR = 4,01$; $95\%CI 1,281-12,563$). Hasil studi sebelumnya melaporkan bahwa kehandalan signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = <0,001$) (Idariani et al., 2024). Penelitian sebelumnya juga melaporkan bahwa keandalan memiliki hubungan positif yang sangat lemah dengan kepuasan pasien ($p = 0,029$) (Solihin et al., 2024).

Sebanyak 55,4% responden dengan dimensi daya tanggap yang baik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai petugas pelayanan administrasi memiliki responsivitas yang baik, ditandai dengan kesigapan dan kecepatan dalam merespons kebutuhan maupun keluhan pasien. Meskipun demikian, hasil ini juga mencerminkan bahwa masih terdapat proporsi responden yang cukup signifikan yang belum sepenuhnya merasakan kualitas daya tanggap tersebut, sehingga mengindikasikan perlunya evaluasi dan peningkatan pada aspek ini untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang lebih merata. Daya tanggap berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = 0,010$; $PR = 5,14$; $95\%CI 1,610-16,430$). Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa ketanggapan signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = <0,001$) (Idariani et al., 2024). Studi lain melaporkan bahwa hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan serta penanganan keluhan dengan tingkat kepuasan pasien (Kurniawan et al., 2022). Studi lain melaporkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien (Saanin et al., 2022). Sebanyak 66% responden menilai kepuasan pasien dalam kategori cukup, 5% dengan kategori kurang responden. Kualitas layanan berkorelasi positif

terhadap kepuasan pasien (Meilinawati & Fatmawati, 2023).

Berdasarkan dimensi perhatian, sebanyak 73,2% responden dengan dimensi perhatian yang baik. Persentase yang tinggi ini mengindikasikan bahwa petugas pelayanan di fasilitas kesehatan telah berhasil menjalin interaksi interpersonal yang baik dengan pasien. Selain itu, bentuk perhatian yang diberikan tidak hanya meningkatkan kenyamanan selama proses pelayanan, tetapi juga memiliki pengaruh langsung terhadap peningkatan kepuasan pasien. Perhatian berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = 0,011$; PR = 4,83; 95%CI 1,362-17,157). Studi terdahulu melaporkan dimensi penampilan signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = <0,001$) (Rifai et al., 2024), (Jihad, 2023). Mutu pelayanan kesehatan memiliki peran krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien, khususnya bagi peserta BPJS Kesehatan yang mengakses layanan di fasilitas pelayanan kesehatan (Jihad, 2023).

Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi jaminan mayoritas pada kategori baik sebanyak 58,9%. Berdasarkan temuan ini, mayoritas responden menilai dimensi jaminan dalam kategori baik, yang menunjukkan adanya kepercayaan terhadap kompetensi dan profesionalisme petugas. Hal ini turut memperkuat persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dimensi jaminan berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = 0,011$; PR = 6,96; 95%CI 2,104-23,053). Hal ini sejalan dengan studi terdahulu yang melaporkan bahwa dimensi jaminan signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = <0,001$) (Anton et al., 2021). Hasil studi sebelumnya mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan merupakan komponen strategis dalam menciptakan diferensiasi layanan dan keunggulan bersaing. Hal ini menjadikannya sebagai sumber utama dalam membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, sehingga pemahaman yang mendalam serta upaya peningkatan terhadap kualitas pelayanan menjadi aspek yang esensial dalam pengelolaan organisasi. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Kusumaningrum et al., 2025)

SIMPULAN

Seluruh dimensi kualitas pelayanan administrasi, yakni penampilan, daya tanggap, kehandalan, perhatian, dan jaminan, memiliki keterkaitan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa peningkatan pada masing-masing dimensi tersebut secara langsung berdampak positif terhadap persepsi dan pengalaman pasien dalam menerima layanan. Dengan demikian, langkah strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan perlu diarahkan pada penguatan kelima dimensi tersebut agar kepuasan pasien dapat dicapai secara maksimal dan berkelanjutan. Penelitian lanjutan disarankan untuk dilakukan pada berbagai tipe fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk rumah sakit milik

pemerintah maupun swasta, agar diperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh dan temuan yang dapat digeneralisasi secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Akthar, N., Nayak, S., & Pai, Y. (2024). A cross-sectional study on exploring the antecedents of patient's revisit intention: Mediating role of trust in the hospital among patients in India. *F1000Research*, 12, 75.
- Anton, A., Napitupulu, M., & Permayasa, N. (2021). *Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar*.
- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: a study of a specialized hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020(1), 2473469.
- Berlianto, M. P. (2022). The Service Quality, Patient Satisfaction And It's Impact To Patient Loyalty at X Hospital. *Enrichment: Journal of Management*, 12(4), 2572–2581.
- Duc Thanh, N., My Anh, B. T., Xiem, C. H., Quynh Anh, P., Tien, P. H., Thi Phuong Thanh, N., Huu Quang, C., Ha, V. T., & Thanh Hung, P. (2022). Patient satisfaction with healthcare service quality and its associated factors at one polyclinic in Hanoi, Vietnam. *International Journal of Public Health*, 67, 1605055.
- Hulu, V. T., & Kurniawan, R. (2021). Memahami dengan Mudah Statistik Nonparametrik Bidang Kesehatan: Penerapan Software SPSS dan STATCAL. Kencana.
- Idariani, I., Girsang, E., & Nasution, S. L. R. (2024). Analisis determinan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Haga Journal of Public Health (HJPH)*, 2(1), 26–31.
- Jihad, F. F. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662–3671.
- Kurniawan, Y., Tj, H. W., & Fushen, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera). *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 6(1), 74–85.
- Kusumaningrum, P. R., Setianingsih, S., & Murtana, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Klaten Utara. *JUKEJ: Jurnal Kesehatan Jompa*, 4(1), 45–52.
- Mahmud, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 104–119.
- Meilinawati, R., & Fatmawati, S. (2023).

- Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cawas II. *Jurnal Psikologi*, 19(2), 1–8.
- Pasaribu, U., Harahap, H., Lastari, A., Permayasa, N., & Hadi, A. J. (2024). The Impact of Hospital Administration Service Quality on Patient Satisfaction of Health Insurance Agencies: A Cross-Sectional Study. *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 69–74.
- Rauf, A., Muhammad, N., Mahmood, H., & Yen, Y. Y. (2024). The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan. *Heliyon*, 10(18).
- Rifai, A., Hasibuan, R. K., Bangun, S. M. B., Widyaningsih, F., Rahma, N. D., & Yudha, A. T. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Sei Kepayang Barat Kabupaten Asahan Tahun 2023. *Haga Journal of Public Health (HJPH)*, 1(3), 81–87.
- Rumbewas, N. A., Mumu, S., & Teneh, F. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Sentra Medika Minahasa Utara. *Journal of Mandalika Literature*, 6(1), 376–386.
- Saanin, A. P., Rumengan, G., Ulfa, L., & Rustandy, J. (2022). Hubungan kepercayaan, kualitas pelayanan, kewajaran harga, dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap rs azra kota bogor provinsi jawa barat. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (Marsi)*, 6(2), 182–186.
- Solihin, S., Nursanty, O. E., & Ningsih, D. K. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi Tahun 2023. *Journal of Management Nursing*, 3(4), 393–398.
- Wulandari, A. R. C., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., & Erfina, E. (2021). Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital. *Enfermería Clínica*, 31, S745–S750.