

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN PADA BAGIAN PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT X KOTA BANDUNG

Najla Zulfiyah Hanif¹, Yuyun Yunengsih²

^{1,2} Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia

*Corresponding Author : ¹najlazhh@gmail.com, ²yoen1903@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan pengukuran kunci efektivitas perawatan yang diberikan rumah sakit. Tahap pertama dalam mengakses layanan di rumah sakit yaitu bagian pendaftaran, yang mempunyai arti penting dalam kerangka layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Kepuasan pasien mengacu pada penilaian terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan guna mengetahui dampak kepuasan pasien rawat jalan pada bagian pendaftaran dengan mengkaji kualitas pelayanan rawat jalan yang melingkupi daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati serta keandalan. Penelitian ini memakai teknik kuantitatif dengan fokus pada populasi pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Bandung. Besar sampel sebanyak 100 partisipan dipilih dengan menggunakan rumus Slovin. Peneliti menggunakan metode sampling insidental untuk memilih partisipan penelitian ini. Data utama diperoleh dengan memanfaatkan kuesioner yang memakai skala Likert 1-5. Selain itu, data sekunder diambil dari data yang diperoleh peneliti dari rumah sakit. Analisis penelitian ini menggunakan uji univariat, validitas, reliabilitas, dan bivariat. Peneliti mengaplikasikan uji korelasi bivariat dengan nilai P-Value < 0,05 dan uji F < 0,05 memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan mempunyai dampak pada kepuasan pasien. Maka dapat di tarik kesimpulan bahwasanya pasien rawat jalan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang dibagikan oleh pihak Rumah Sakit X di Kota Bandung.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Patient satisfaction is a key measurement of the effectiveness of care provided by hospitals. The first stage in accessing services at the hospital is the registration department, which has an important significance in the framework of services provided by the hospital. Patient satisfaction refers to the assessment of the quality of hospital services. This research aims to determine the impact of outpatient satisfaction on the registration section by examining the quality of outpatient services which include responsiveness, assurance, physical evidence, empathy and reliability. This study uses quantitative techniques with a focus on the outpatient population at Hospital X Bandung City. A sample size of 100 participants was selected using the Slovin formula. The researcher used the incidental sampling method to select the participants for this study. Primary data was obtained by utilising a questionnaire that used a Likert scale of 1-5. In addition, secondary data was taken from existing data at the hospital. This study was analysed using univariate, validity, reliability, and bivariate tests. Researchers applied the bivariate correlation test with a P-Value < 0,05 and F-test < 0,5 showing that service quality has an influence on patient satisfaction. Therefore, it can be concluded that outpatients are satisfied with the quality of service provided by Hospital X in Bandung City.

Kata kunci: Service Quality, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah sakit (RS) di Indonesia menyediakan berbagai layanan kesehatan, termasuk perawatan medis, dukungan kesehatan, rehabilitasi, dan perawatan terhadap masyarakat. Layanan ini diberikan di UGD, klinik perawatan rawat jalan, dan bangsal rumah sakit. Herlambang, 2016 (Laura Weryco Latupeirissa, 2022). Rumah sakit memiliki peran krusial

dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Rumah sakit harus menawarkan layanan berkualitas tinggi berdasarkan kebutuhan pasien dengan tetap mematuhi norma etika profesional dan medis dalam paradigma pelayanan kesehatan yang baru. Karena pesatnya perkembangan teknologi serta tingginya tingkat persaingan, rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanannya (Fanny et al., 2021).

Kualitas pelayanan yang diberi kepada pasien merupakan cara untuk mengukur seberapa baik rumah sakit menjalankan tugasnya (Sundoro et al., 2022) Jika pasien atau penerima pelayanan kesehatan puas dengan tingkat kepuasan masing-masing, maka bisa dikatakan bahwa pelayanan kesehatan berkualitas tinggi. Oleh karena itu, tempat jasa pelayanan kesehatan yang menawarkan layanan yang unggul akan selalu memprioritaskan kepuasan pasien dan menunjukkan rasa hormat kepada setiap individu yang datang untuk menerima layanan profesional. Sebagian besar pasien mengharapkan untuk menerima pelayanan yang cepat, ramah, dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, hubungan antara harapan dan pengalaman setelah menggunakan layanan menentukan apakah pengguna puas atau tidak puas. Elemen lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien termasuk sikap pemberi layanan, kondisi tempat penerimaan pasien, perlengkapan prasarana, serta hak pasien dan hak atas mereka sendiri (Sudaryanto & Erliyanti, 2022).

Ruang penerimaan pasien (loket pendaftaran) pasien rawat jalan berfungsi sebagai unit layanan utama bagi rumah sakit mana pun. Layanan pendaftaran pasien harus menyertakan data identifikasi pasien yang penting untuk memfasilitasi perolehan layanan rawat jalan selama pemeriksaan pasien. Selain itu, penting bagi petugas untuk menjaga kerapian dan melakukan komunikasi proaktif dengan pasien guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan di rumah sakit. Kemanjuran prosedur layanan pasien dapat dianggap memuaskan jika dilaksanakan dengan segera, dengan keramahan, kesopanan, akuntabilitas, dan profesionalisme oleh personel (Budi & Perwirani, 2024).

Menurut hasil penelitian yang dilaksanakan di Rumah Sakit USU, dapat disimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan pasien sangat berhubungan dengan kepuasan pasien. Ketidakpuasan pasien pada pelayanan yang diberi RS, yaitu kurang ditanggapinya keluhan pasien, petugas kurang ramah dan fasilitas yang kurang memadai (Yunita et al., 2024). Hasil penelitian tersebut memperjelas korelasi diantara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini mempunyai tujuan yakni guna memahami disparitas diantara tingkat kualitas pelayanan aktual yang diperoleh dengan tingkat kualitas pelayanan yang diantisipasi oleh pasien rawat jalan di RS terdiri dari keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*) serta daya tanggap (*responsiveness*) juga bagaimana faktor-aspek tersebut bisa berpengaruh pada kepuasan pasien rawat jalan di RS X Kota Bandung.

METODE

Metodologi penelitian yang digunakan yakni kuantitatif, yang secara khusus berfokus dalam menjawab pertanyaan penelitian melalui rancangan yang terdefinisi dengan baik menggunakan skala pengukuran data (Ratna Wijayanti Daniar Paramita, 2021). Data dikumpulkan dari data sekunder dan primer. Pengumpulan data primer dikumpulkan melewati penggunaan kuesioner, dan data sekunder didapat dari data yang dimiliki rumah sakit. Data kuantitatif yang dikumpulkan dari partisipan dianalisis menggunakan SPSS versi 23 untuk mengetahui keabsahan data.

Partisipan melakukan penilaian pada kuesioner memakai skala likert, dengan jarak skor 1 hingga dengan 5. Skor 1 = sangat tidak puas, skor 2 = tidak puas, skor 3 = cukup puas, skor 4 = puas, skor 5 = sangat puas. Partisipan pada penelitian ini yakni pasien rawat jalan di RS X kota Bandung pada bulan Maret 2024 dengan jumlah keseluruhan 11333 orang (Data Kunjungan Rumah Sakit X Kota Bandung). Sampel pada penelitian ini berjumlah 100

partisipan. Metodologi pengambilan sampel yang dimanfaatkan yakni sampling insidental. Sampling insidental memilih anggota sampel berdasarkan kebetulan yang dilakukan terhadap siapa saja yang kebetulan dijumpai peneliti, keuntungan menggunakan teknik ini yaitu cepat dan mudah (Hardani, 2020).

HASIL

Uji Univariat

Tabel 1. Ciri Partisipan Berlandaskan Umur Partisipan

Umur	Frekuensi	Presentase
15 - 30	42	42.0%
31 - 45	23	23.0%
46 - 60	22	22.0%
> 60	13	13.0%
Total	100	100.0%

Berlandaskan Tabel 1, data menunjukkan bahwasanya sebanyak 100 orang jumlah partisipan, dengan usia partisipan 15-30 tahun yakni 42 orang (42,0%), umur 31-45 tahun yakni 23 orang (23,0%), umur 46-40 tahun yakni 22 orang (22,0%), serta > 60 tahun yakni 13 orang (13,0%) yang disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 2. Ciri Partisipan Berlandaskan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	41	41.0%
Perempuan	59	59.0%
Total	100	100.0%

Berlandaskan Tabel 2 data menunjukkan bahwasanya mayoritas partisipan dalam penelitian ini perempuan yakni 59 orang (59,0%) sedangkan laki-laki berjumlah 41 orang (41,0%).

Tabel 3. Ciri Partisipan Berlandaskan Pendidikan Terakhir yang ditempuh

Pendidikan	Frekuensi	Presentase
SD	4	4.0%
SLTP (SMP)	9	9.0%
SLTA (SMA/SMK)	57	57.0%
D-III	14	14.0%
S1	15	15.0%
S2	1	1.0%
Total	100	100.0%

Berlandaskan Tabel 3, data menunjukkan bahwasanya proporsi partisipan tertinggi yang menyelesaikan pendidikan pada jenjang SMA/SMK yaitu sebanyak 57 orang (57,0%). Sebaliknya partisipan yang paling sedikit yaitu SD sebanyak 4 orang (4,0%). Dari total tersebut, 9 orang mempunyai pendidikan sekolah menengah pertama, yang merupakan 9,0% dari kelompok tersebut. Selain itu, 14 orang mempunyai pendidikan D-III, yang merupakan 14,0% dari kelompok. Selain itu, 15 orang memiliki gelar sarjana, yang merupakan 15,0% dari kelompok. Terakhir, 1 orang yang memiliki gelar master (1,0%).

Berlandaskan data pada Tabel 4, kelompok partisipan terbesar adalah pelajar, yaitu sebanyak 32 orang (32,0%). Sedangkan kelompok terkecil adalah PNS yang berjumlah 5 orang (5,0%), 20 orang pekerja swasta (20,0%), 11 orang wiraswasta (11,0%), 21 orang ibu rumah tangga, dan 11 orang pensiunan (11,0%).

Tabel 4. Ciri Partisipan Berlandaskan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
Mahasiswa/Pelajar	32	32.0%
Pegawai Negeri	5	5.0%
Karyawan Swasta	20	20.0%
Wiraswasta	11	11.0%
IRT	21	21.0%
Pensiunan	11	11.0%
Total	100	100.0%

Tabel 5. Distribusi Data Kualitas Pelayanan

Variabel		Frekuensi	Presentase
bukti fisik	Sangat Tidak Puas	0	0.0%
	Tidak Puas	1	1.0%
	Cukup Puas	3	3.0%
	Puas	21	21.0%
	Sangat Puas	75	75.0%
keandalan	Sangat Tidak Puas	0	0%
	Tidak Puas	10	10.0%
	Cukup Puas	10	10.0%
	Puas	35	35.0%
	Sangat Puas	45	45.0%
daya tanggap	Sangat Tidak Puas	0	0.0%
	Tidak Puas	2	2.0%
	Cukup Puas	7	7.0%
	Puas	29	29.0%
	Sangat Puas	62	62.0%
jaminan	Sangat Tidak Puas	0	0.0%
	Tidak Puas	1	1.0%
	Cukup Puas	9	9.0%
	Puas	28	28%
	Sangat Puas	62	62%
jaminan	Sangat Tidak Puas	0	0.0%
	Tidak Puas	1	1.0%
	Cukup Puas	11	11.0%
	Puas	35	35.0%
	Sangat Puas	53	53.0%
kepuasan	Sangat Tidak Puas	0	0.0%
	Tidak Puas	1	1.0%
	Cukup Puas	8	8.0%
	Puas	37	37.0%
	Sangat Puas	54	54.0%

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa untuk variabel bukti fisik terdapat 1 partisipan (1,0%) yang mengemukakan "Tidak Puas", 3 partisipan (3,0%) yang mengemukakan "Cukup Puas", 21 partisipan (21,0%) yang mengemukakan "Puas" dan 75 partisipan (75,0%) yang mengemukakan "Sangat Puas". Variabel keandalan dikategorikan sebagai berikut: 10 partisipan (10,0%) mengemukakan "Tidak Puas", 10 partisipan (10,0%) mengemukakan "Cukup Puas", 35 partisipan (35,0%) mengemukakan "Puas", dan angka tertinggi partisipan, 45,0%, melaporkan "Sangat Puas." Variabel daya tanggap dinilai "Tidak Puas" sebanyak 2

partisipan (2,0%) dan “Cukup Puas” yakni 7 partisipan (7,0%). 29 partisipan atau 29,0% dari total menyatakan “Puas”. 62 partisipan atau 62,0% dari total keseluruhan menyatakan “Sangat Puas”. Faktor jaminan dinilai sebagai berikut: “Tidak Puas” yakni 1 partisipan (1,0%), “Cukup Puas” yakni 11 orang (11,0%), “Puas” yakni 35 partisipan (35,0%), dan “Sangat Puas” yakni 53 orang partisipan (53,0%). Faktor kepuasan yaitu “Tidak Puas” yakni 1 partisipan (1,0%), “Cukup Puas” yakni 8 partisipan (8,0%), “Puas” yakni 37 partisipan (37,0%), dan “Sangat Puas” yakni 54 partisipan (54,0%).

Uji Validitas dan Reabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	Corrected Item- Total Correlation	Tabel R	Cronbach's Alpha	Keterangan
bukti fisik	X1	0.653	0.195	0.848	Reliable dan Valid
keandalan	X2	0.575	0.195	0.884	Reliable dan Valid
daya tanggap	X3	0.758	0.195	0.818	Reliable dan Valid
jaminan	X4	0.758	0.195	0.819	Reliable dan Valid
jaminan	X5	0.784	0.195	0.810	Reliable dan Valid
Kepuasan	Y1	0.660	0.195	0.765	Reliable dan Valid

Tabel 6 menunjukkan uji validitas yang diperoleh dengan menelaah nilai r hitung dibandingkan dengan r tabel. Diperoleh nilai r hitung dikalkulasikan dari seluruh indikator penelitian berada diantara 0,575 sampai 0,754, yang mana, nilai n = 100 (ukuran sampel) dengan level signifikansi 0,05 (5%) yang diperoleh dari r table = 0,0195. Maka dapat dinyatakan segala pernyataan dalam kuesioner ini adalah sah hingga dapat dimanfaatkan guna mengukur sesuatu yang akan di ukur dalam kuesioner.

Hasil dari analisis uji reliabilitas, nilai Cronbach's Alpha seluruh variabel penelitian berkisar antara 0,765 hingga 0,884. Dengan diperolehnya nilai Cronbach's Alpha > 0,6 memaparkan bahwasanya seluruh instrumen yang dipakai guna mengukur dampak variabel kualitas pelayanan pada kepuasan pasien rawat jalan di bagian pendaftaran di RS X Kota Bandung dapat diandalkan dan konsisten.

Uji Bivariat

Tabel 7. Hasil Uji Korelasi Bivariat

Variabel	P-Value	Pearson Correlation	Jumlah
kualitas pelayanan dan kepuasan pasien	0.000	0.775	100

Uji Korelasi Bivariat Pearson dilakukan guna memahami keterikatan antar variabel, dengan ketentuan P-Value < 0.05 maka HO ditolak dan Ha diterima menunjukkan bahwasanya variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berkorelasi atau berhubungan, Untuk melihat tingkat keeratan korelasi tersebut mengacu pada pedoman derajat hubungan dimana nilai pearson correlation 0.61 sampai 0.80 dikategorikan memiliki korelasi yang kuat. Sehingga

dapat disimpulkan adanya korelasi yang signifikan diantara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Tabel 8. Hasil Uji F

Model	ANOVA ^a			Mean Square	F	Sig.
	Sum of Squares	df				
1	Regression	28.041	5	3.608	28.343	.000 ^b
	Residual	18.599	94	198		
	Total	46.640	99			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictor: dari bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap.

Uji F digunakan untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan secara stimulan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil dari analisis pada tabel 8 menunjukkan nilai F yakni 28,343 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan jaminan yang ditawarkan Rumah Sakit X di Kota Bandung mempunyai dampak besar terhadap kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien.

Pasien rawat jalan merasa puas sebab kualitas layanan bukti fisik (*tangibles*). Pasien sudah mendapatkan yang dibutuhkan dalam hal bukti fisik seperti penampilan petugas, ruang pendaftaran dan kursi tunggu di RS X kota Bandung. Capaian penelitian ini selaras bersamaan penelitian terdahulu (Mahmud, 2022) perihal “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan” memperlihatkan bahwasanya kepuasan pasien bisa terpengaruh oleh bukti fisik.

Pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien

Petugas pendaftaran mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien. petugas sigap dengan segera menawarkan layanan untuk memastikan pelayanan tepat waktu. Temuan penelitian ini sejalan dengan konsep yang mendefinisikan keandalan sebagai kapasitas perusahaan untuk secara konsisten dan tepat memberikan layanan yang dijanjikan (Herudiansyah et al., 2023)

Pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien

Dengan kemampuan petugas pendaftaran dalam memahami dan menanggapi setiap keluhan pasien serta petugas pendaftaran yang selalu bersikap ramah terhadap pasien rawat jalan sesuai dengan harapan pasien, pasien merasa tenang dengan pelayanan cepat yang diberikan sehingga pasien rawat jalan merasa puas dengan kualitas layanan daya tanggap. Hal ini sesuai dengan daya tanggap menurut (Tangdilambi et al., 2019) yakni kebijakan guna menolong dan memberi pelayanan yang cepat pada pasien.

Pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien

Pasien rawat jalan merasa puas dengan RS X Kota Bandung dengan menyediakan petugas pendaftaran yang berwawasan luas. Kemampuan petugas dalam memberikan saran dengan jelas, tanpa keragu-raguan dan mudah dipahami sehingga memberikan rasa aman bagi pasien. Ini selaras dengan temuan penelitian yang dikerjakan (Taufik, 2019) penelitian yang dilakukan di Puskesmas Poncowati Kabupaten Lampung Tengah menemukan bahwa kepuasan pasien rawat jalan sangat dipengaruhi oleh jaminan. Nilai p-Value yakni $0,000 < 0,05$.

Pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan segi empati kemampuan petugas pendaftaran memberikan perhatian yang tulus kepada pasien rawat jalan, seperti para petugas memperlakukan pasien tanpa memandang kelas sosial pasien. Selain itu, mereka juga memahami kebutuhan pasien rawat jalan. Karena hal ini, pasien merasa nyaman dengan petugas dan puas dengan layanan yang diberi oleh petugas pendaftaran di RS X Kota Bandung. Capaian penelitian ini selaras bersamaan penelitian (Rahayu et al., 2023) yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.” Temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat t hitung secara parsial sebesar 2,113, yang signifikan dengan nilai p yakni 0,037 dan nilai t tabel yakni 1,984. Nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,113 > 1,984$) dengan nilai signifikansi $0,037 < 0,05$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasanya dimensi empati memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien di area pendaftaran rawat jalan RS Nur Hidayah.

KESIMPULAN

Berlandaskan temuan penelitian yang sudah dikemukakan perihal “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X Kota Bandung.” Melalui analisis uji F dihasilkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pasien. Maka bisa disimpulkan variabel kualitas pelayanan yakni daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dan keandalan memiliki dampak positif serta signifikan pada variabel kepuasan pasien. Selanjutnya hasil dari pengujian dan analisis statistik dengan yang dianalisis menggunakan uji korelasi diketahui p-value $0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima maka variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berkorelasi atau berhubungan untuk menunjukkan kuat atau tidaknya korelasi antara penerapan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, ditunjukkan oleh nilai pearson correlation yang didapat yaitu 0,775 yang mana nilai tersebut dikategorikan memiliki korelasi yang kuat.

Dari hasil analisis yang telah di jabarkan maka saran dari peneliti bagi pihak Rumah Sakit X di Kota Bandung yaitu hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan secara umum sudah sangat baik. Diketahui analisis pada tabel 5 persentase yang paling sedikit pada variabel kualitas pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), hal ini dikarenakan masih kurangnya tenaga kerja petugas di bagian pendaftaran. Untuk itu Rumah Sakit X di Kota Bandung disarankan untuk menyempurnakan aspek keandalan dengan cara menambah tenaga kerja pada bagian pendaftaran. Serta diharapkan agar petugas pendaftaran mempertahankan kinerja dalam memberikan pelayanan pada pasien rawat jalan. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat menambah kenyamanan pasien sehingga pasien selalu merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberi oleh Rumah Sakit X Kota Bandung.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh civitas akademika Politeknik Piksi Ganesha Bandung yang telah membantu terlaksananya penelitian ini dengan baik, Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada rekan tim dan responden yang bersedia berkontribusi untuk penelitian ini sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar hingga dipublikasikan

DAFTAR PUSTAKA

Budi, A. P., & Perwirani, R. (2024). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah*

- Sakit Umum Asy Syifa Sambi. 03(01), 21–26.*
- Fanny, N., Nugraheni, S. W., & Hidayatillah, S. A. (2021). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rs Muhammadiyah Selogiri Wonogiri. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS), 000*, 83–90.
- Hardani, D. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Herudiansyah, G., Fitantina, & Suandini, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah*.
- Loura Weryco Latupeirissa. (2022). *Manajemen Rumah Sakit untuk Mahasiswa dan Praktisi*. Penerbit NEM.
- Mahmud, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan*. 7(2), 104–119.
- Rahayu, S., Harsiwi, T., Insani, N., & Miharti, R. (2023). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Vol. 1(3)*, 157–170.
- Ratna Wijayanti Daniar Paramita, dkk. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Widya Gama Press.
- Sudaryanto, S., & Erliyanti, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Upt Puskesmas Parigi. *Prima Ekonomika, 13(2)*, 63. <https://doi.org/10.37330/prima.v13i2.153>
- Sundoro, T., Purnomo, P. S., & Solihah, G. M. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta. *Kajian Ekonomi Dan Bisnis, 17(1)*, 17–29. <https://doi.org/10.51277/keb.v17i1.111>
- Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar The Correlation between the Quality of Health Services and the Satisfaction of Out-patients at Makassar Regional Public Hospital Novagita Tangdilambi *, Adam Badwi *,. 165–181.*
- Taufik. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Poncowati Kabupaten Lampung Tengahuhamadiyah. 2(3)*, 44–52.
- Yunita, S., Syamiyah, N., Ferial, L., Jaya, U. B., Syech, J., & Albantani, N. (2024). *Literatur Review : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan. 04(1)*, 1–16.