

## ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH POSO

Fitrayani Lasawedi<sup>1\*</sup>, Sudirman<sup>2</sup>, Finta Amalinda<sup>3</sup>

Program Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Palu<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : lasawediify@gmail.com

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien, khususnya pada layanan rawat jalan sebagai pintu masuk pelayanan rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso masih lebih rendah dibandingkan unit pelayanan lainnya, sehingga diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness*) terhadap kepuasan pasien serta mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional terhadap 155 pasien rawat jalan dari sembilan poliklinik yang dipilih melalui random sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS)*, analisis GAP, *Importance–Performance Analysis (IPA)*, dan SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan *assurance, tangibles, dan empathy* tidak berpengaruh signifikan. Analisis GAP menunjukkan seluruh indikator memiliki nilai kesenjangan negatif, dengan kesenjangan terbesar pada kecepatan dan ketepatan pelayanan. Strategi peningkatan mutu yang direkomendasikan meliputi optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk mempercepat alur pelayanan serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang berfokus pada keandalan dan daya tanggap pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan *assurance, tangibles, dan empathy* tidak berpengaruh signifikan. Analisis GAP menunjukkan seluruh indikator memiliki nilai kesenjangan negatif, dengan kesenjangan terbesar pada kecepatan dan ketepatan pelayanan. Strategi peningkatan mutu yang direkomendasikan meliputi optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk mempercepat alur pelayanan serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang berfokus pada keandalan dan daya tanggap pelayanan.

**Kata kunci** : kepuasan pasien, kualitas pelayanan, rawat jalan, RSUD Poso, SERVQUAL

### ABSTRACT

*Service quality is a key determinant of patient satisfaction, particularly in outpatient services as the main entry point to hospital care. This study aimed to analyze the effect of service quality based on the five SERVQUAL dimensions (reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness) on outpatient satisfaction and to identify the gap between patients' expectations and perceptions. A quantitative cross-sectional design was applied to 155 outpatient respondents from nine clinics selected through random sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS), gap analysis, Importance–Performance Analysis (IPA), and SWOT analysis. The results showed that reliability and responsiveness had a significant effect on patient satisfaction, while assurance, tangibles, and empathy were not significant. Gap analysis revealed negative gaps across all indicators, with the largest gap found in service timeliness and accuracy. Recommended strategies include optimizing the Hospital Management Information System) to improve service flow and enhancing human resource competencies with a focus on reliability and responsiveness.*

**Keywords** : service quality, patient satisfaction, outpatient, SERVQUAL, Poso Regional General Hospital

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan indikator penting dalam menilai kinerja fasilitas pelayanan kesehatan dan menjadi penentu utama kepuasan pasien. Kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan keberhasilan pelayanan klinis, tetapi juga kualitas interaksi antara tenaga kesehatan, sistem pelayanan, serta lingkungan fasilitas kesehatan. Menurut *World Health Organization* menegaskan bahwa peningkatan mutu layanan yang berorientasi pada pasien menjadi prioritas dalam sistem kesehatan modern karena berkaitan langsung dengan kepercayaan masyarakat, kepatuhan berobat, dan keberlanjutan pelayanan Kesehatan. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Tingkat kepuasan pasien yang rendah dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat, berkurangnya loyalitas pasien, serta menurunnya minat pemanfaatan layanan kesehatan. Sebaliknya, pelayanan yang berkualitas mampu meningkatkan kepercayaan, kepatuhan pasien terhadap pengobatan, serta citra positif institusi pelayanan Kesehatan (Riyad, 2020).

Secara konseptual, kualitas pelayanan kesehatan dapat dianalisis menggunakan model SERVQUAL yang meliputi lima dimensi utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Model ini banyak digunakan dalam penelitian pelayanan kesehatan karena mampu mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Suhadi tahun (2023) menunjukkan bahwa dimensi keandalan dan daya tanggap sering menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan pasien, terutama pada pelayanan rawat jalan yang identik dengan waktu tunggu panjang, proses administrasi berlapis, serta kebutuhan pelayanan yang cepat dan tepat. Rumah Sakit Umum Daerah Poso sebagai rumah sakit rujukan tingkat kabupaten menghadapi tantangan peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan setiap tahun. Meningkatnya kunjungan tersebut menuntut rumah sakit untuk menjaga konsistensi mutu pelayanan agar tetap sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada unit rawat jalan masih lebih rendah dibandingkan unit pelayanan lainnya. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan kualitas pelayanan yang dirasakan, khususnya pada aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan (Sianturi, 2024).

Pelayanan rawat jalan memiliki karakteristik pelayanan dengan frekuensi kunjungan tinggi, waktu tunggu relatif panjang, serta proses pelayanan yang melibatkan berbagai unit (Christina, 2021). Faktor – faktor tersebut berpotensi memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berbasis data empiris untuk mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sekaligus menentukan strategi peningkatan mutu pelayanan secara tepat sasaran. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Poso serta mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perumusan strategi peningkatan mutu pelayanan rawat jalan secara berkelanjutan

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan desain *cross-sectional*, di mana pengukuran kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dilakukan pada waktu yang sama. Penelitian bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso menggunakan pendekatan *Structural Equation*

*Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS) serta analisis kesenjangan pelayanan. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan pada sembilan poliklinik selama periode penelitian. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *probability sampling* sehingga setiap pasien memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi responden. Berdasarkan perhitungan kebutuhan sampel, diperoleh jumlah responden sebanyak 155 pasien. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Variabel dependen adalah kepuasan pasien rawat jalan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur berbasis skala Likert (1–5) untuk mengukur persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan. Sebelum digunakan, instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden setelah mendapatkan pelayanan rawat jalan dengan terlebih dahulu diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian serta jaminan kerahasiaan data.

Analisis data dilakukan secara bertahap. Tahap pertama adalah analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden. Tahap kedua adalah analisis SEM-PLS untuk menguji model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Evaluasi outer model meliputi uji validitas konvergen (outer loading dan AVE), validitas diskriminan (HTMT), serta reliabilitas konstruk (*Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*). Evaluasi inner model dilakukan melalui uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan uji signifikansi jalur menggunakan nilai t-statistik dan p-value hasil bootstrapping. Selanjutnya dilakukan analisis GAP (*Service Quality Gap*) untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan. Hasil GAP kemudian dipetakan menggunakan *Importance–Performance Analysis* (IPA) dalam diagram kartesius untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan. Berdasarkan hasil tersebut, dirumuskan strategi peningkatan mutu menggunakan analisis SWOT. Penelitian ini telah memperoleh izin dari pihak rumah sakit dan seluruh responden memberikan persetujuan setelah mendapatkan penjelasan mengenai tujuan penelitian. Kerahasiaan identitas responden dijamin dan data digunakan hanya untuk kepentingan ilmiah.

## HASIL

Penelitian ini melibatkan 155 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso yang berasal dari sembilan poliklinik. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan SEM-PLS, analisis GAP, *Importance–Performance Analysis* (IPA), dan SWOT untuk merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan. Secara umum, kualitas pelayanan terbukti berhubungan dengan kepuasan pasien dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,362, yang berarti kualitas pelayanan mampu menjelaskan 36,2% variasi kepuasan pasien.

**Tabel 1. Hasil Analisis Model Struktural (SEM-PLS)**

Variabel	Koefisien ( $\beta$ )	t-statistik	p-value	Keterangan
Tangibles → Kepuasan	0,210	1,650	0,100	Tidak signifikan
Reliability → Kepuasan	0,269	1,971	0,049	Signifikan
Responsiveness → Kepuasan	0,154	1,345	0,179	Tidak signifikan
Assurance → Kepuasan	0,202	2,560	0,011	Signifikan
Empathy → Kepuasan	-0,043	0,403	0,687	Tidak signifikan

Tabel ini menunjukkan hasil pengujian pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menggunakan SEM-PLS. Dimensi *reliability* memiliki pengaruh paling kuat dan signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p=0,049$ ), diikuti *assurance* ( $p=0,011$ ). Sementara itu, dimensi *tangibles*, *responsiveness*, dan *empathy* belum menunjukkan pengaruh signifikan

secara statistik. Nilai  $R^2 = 0,362$  menandakan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sedang terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 2. Ringkasan Analisis GAP (Harapan vs Persepsi)**

Komponen	Hasil
Nilai GAP keseluruhan	Negatif
GAP terbesar	Indikator 3 (-1,213)
GAP terkecil	Indikator 8
Interpretasi	Pelayanan belum memenuhi harapan pasien

Seluruh indikator memiliki nilai GAP negatif, yang berarti persepsi pasien terhadap pelayanan masih lebih rendah dibandingkan harapan mereka. GAP terbesar pada indikator 3 menunjukkan adanya aspek pelayanan yang paling membutuhkan perhatian dan perbaikan segera. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan masih menjadi kebutuhan utama.

**Tabel 3. Hasil Importance-Performance Analysis (IPA)**

Kuadran	Kategori	Indikator
Kuadran I	Prioritas perbaikan	1, 2, 3, 5, 14
Kuadran II	Pertahankan kinerja	4, 6, 7, 8, 9, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22
Kuadran III	Prioritas rendah	11, 12
Kuadran IV	Berlebihan	10

Hasil pemetaan IPA menunjukkan bahwa indikator pada Kuadran I merupakan aspek dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerja masih rendah, sehingga menjadi prioritas utama perbaikan pelayanan. Kuadran II menunjukkan kekuatan pelayanan yang perlu dipertahankan, sedangkan Kuadran III dan IV menunjukkan aspek yang memiliki prioritas lebih rendah dalam perbaikan.

**Tabel 4. Ringkasan Strategi SWOT Peningkatan Mutu**

Strategi	Fokus Utama
SO	Pemanfaatan kompetensi SDM, sikap ramah, dan teknologi pelayanan
WO	Penyederhanaan prosedur, ketepatan waktu, peningkatan komunikasi
ST	Respons cepat terhadap keluhan, pelayanan adil dan profesional
WT	Evaluasi alur pelayanan, peningkatan kebersihan dan perhatian pasien

Strategi SWOT disusun berdasarkan hasil GAP dan IPA. Strategi difokuskan pada pemanfaatan kekuatan internal rumah sakit, perbaikan kelemahan pelayanan, serta peningkatan respons terhadap kebutuhan pasien. Strategi ini menjadi rekomendasi praktis untuk peningkatan mutu pelayanan rawat jalan secara berkelanjutan. Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan *reliability* dan *assurance* sebagai faktor utama, serta masih terdapat kesenjangan pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso dengan kontribusi sebesar 36,2%. Temuan ini menegaskan bahwa mutu pelayanan merupakan komponen penting dalam membentuk pengalaman pasien serta keberlanjutan pemanfaatan layanan kesehatan. Secara konseptual, hasil ini sejalan dengan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kesenjangan antara

harapan dan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima. Dimensi *reliability* (keandalan) terbukti menjadi faktor paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pasien sangat menekankan pentingnya pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan konsisten. Dalam konteks pelayanan rawat jalan, ketepatan diagnosa, ketepatan pemberian terapi, serta kepastian jadwal pelayanan menjadi indikator utama yang menentukan kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan (Alfatafta, 2025) yang menunjukkan bahwa keandalan pelayanan merupakan determinan utama kepuasan pasien karena berkaitan langsung dengan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan dan rumah sakit. Dominannya pengaruh *reliability* menunjukkan bahwa pasien lebih memprioritaskan aspek fungsional pelayanan dibandingkan aspek emosional atau estetika. Pasien cenderung menilai kepuasan berdasarkan pengalaman nyata yang mereka rasakan selama proses pelayanan, terutama terkait efisiensi waktu dan kepastian pelayanan. Jika pelayanan berjalan tepat waktu dan tanpa kesalahan, tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit akan meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas pasien (Wijayanti, 2021).

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien rawat jalan cenderung mengharapkan pelayanan yang cepat, responsif terhadap keluhan, serta komunikasi yang jelas dari petugas kesehatan. Kesenjangan terbesar dalam penelitian ini ditemukan pada aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan, yang menegaskan bahwa waktu tunggu masih menjadi masalah utama. Kondisi ini konsisten dengan literatur pelayanan kesehatan yang menyatakan bahwa waktu tunggu panjang merupakan salah satu penyebab utama ketidakpuasan pasien (Hartati, 2022). Dimensi *assurance*, *tangibles*, dan *empathy* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa pasien menilai aspek tersebut sudah relatif baik atau belum menjadi prioritas utama dibandingkan kecepatan dan keandalan pelayanan. Fasilitas fisik, sikap ramah, serta rasa aman yang diberikan tenaga kesehatan kemungkinan telah berada pada tingkat yang cukup memadai sehingga tidak menjadi faktor pembeda dalam menentukan kepuasan pasien (Safitri, 2024).

Seluruh indikator pelayanan memiliki nilai GAP negatif, yang berarti pelayanan yang diterima pasien masih berada di bawah harapan mereka. Kesenjangan terbesar pada kecepatan dan ketepatan pelayanan memperkuat hasil SEM bahwa *reliability* dan *responsiveness* merupakan area kritis yang perlu ditingkatkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan perlu difokuskan pada efisiensi proses pelayanan, pengelolaan antrean, serta koordinasi antarunit pelayanan. Berdasarkan analisis SWOT, strategi peningkatan mutu pelayanan difokuskan pada optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Pemanfaatan teknologi informasi berpotensi mempercepat alur pelayanan, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan akurasi pelayanan. Selain itu, pelatihan tenaga kesehatan yang berfokus pada peningkatan keandalan dan daya tanggap diharapkan mampu meningkatkan kualitas interaksi pelayanan dan kepuasan pasien. Temuan penelitian ini sejalan dengan (Sirait, 2023) yang menyatakan bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan rawat jalan perlu difokuskan pada perbaikan sistem pelayanan dan peningkatan kompetensi SDM. Intervensi yang terarah pada kecepatan, ketepatan, dan responsivitas pelayanan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien serta memperkuat citra rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang berkualitas.

## KESIMPULAN

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan kontribusi sebesar 36,2%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil analisis SEM-PLS menunjukkan bahwa dimensi *reliability* (keandalan)

dan *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan *reliability* sebagai faktor paling dominan. Sementara itu, dimensi assurance (jaminan), *tangibles* (bukti fisik), dan *empathy* (empati) tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Analisis GAP menunjukkan bahwa seluruh indikator pelayanan memiliki nilai kesenjangan negatif, yang menandakan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Kesenjangan terbesar ditemukan pada aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan, yang menunjukkan bahwa efisiensi alur pelayanan masih menjadi masalah utama. Hasil *Importance-Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa beberapa indikator pelayanan berada pada kuadran prioritas perbaikan, terutama yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, kecepatan respon petugas, serta kejelasan prosedur pelayanan.

Berdasarkan analisis SWOT, strategi peningkatan mutu pelayanan rawat jalan yang direkomendasikan meliputi optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk mempercepat alur pelayanan, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang berfokus pada peningkatan keandalan dan daya tanggap pelayanan. Secara keseluruhan, peningkatan mutu pelayanan rawat jalan perlu difokuskan pada perbaikan sistem pelayanan dan penguatan kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan lebih cepat, tepat, dan responsif sehingga kepuasan pasien dapat meningkat secara berkelanjutan (Langi, 2023).

## UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Palu atas dukungan yang diberikan sepanjang proses penelitian. Dukungan tersebut diwujudkan melalui pendampingan akademik yang berkelanjutan, penyediaan fasilitas yang memadai, serta bimbingan ilmiah dari seluruh civitas akademika. Kontribusi ini tidak hanya memperlancar pelaksanaan penelitian, tetapi juga berperan penting dalam menjaga kualitas dan integritas ilmiah hasil penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfatafta, M., Alsubahi, N., Alfatafta, H., Alshawabka, A., McGarry, A., & Ahmad, A. (2025). Assessing service quality and its impact on patient experience and satisfaction in prosthetics and orthotics: a SERVQUAL- based cross-sectional study. *BMC Public Health*.
- Christina, L. V., & Susilo, A. P. (2021). *Penggunaan Metode SBAR untuk Komunikasi Efektif antara Tenaga Kesehatan dalam Konteks Klinis*. 3(1), 57–63.
- Hartati, L. K. (2022). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY DIMENSIONS ON HEMODIALYSIS PATIENT SATISFACTION IN INDONESIA. *Indonesian Journal of Health Administration*, 50–59. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i1.2022.50-59>
- Langi, S., & Winarti, E. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction)*. 3(1), 31–39.
- Riyad, M. H. (2020). PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER-PASIEN DAN KUALITAS PELAYANANTERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK RSUD DR. H. MOCH. ANSARI SALEH BANJARMASIN. *AL – KALAM Jurnal Komunikasi Bisnis Dan Manajemen*, 7(1), 55–71.
- Safitri, D. (2024). *Exploring Patient Satisfaction with Hospital Services Using SERVQUAL: A Case Study in Bandarlampung Municipality, Indonesia*. 5(7), 575–591. <https://doi.org/10.47153/jbmr.v5i7.992>
- Sianturi, L. (2024). Analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan. *Cendekia Medika: Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*, 9(2).

- Sirait, N. N., & Marbun, J. P. (2023). *The Application Of Servqual Method and Importance Performance Analysis ( IPA ) in Analyzing The level of Patient Satisfaction With the Quality of Service at Wira Husada Kisaran General Hospital*. 2(3), 159–170.
- Suhadi, H., & Yuniar, N. (2023). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Responsiveness dan Reliability Dengan Kepuasan Pasien pada Puskesmas Lepo-Lepo Tahun 2021. *Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat ( JKKM )*, 2(3), 126–134.
- Wijayanti, S., Daely, W., Hermina, D., Bogor, M., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Maju, I. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Eksekutif*. 237–245.