



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 3420-3426

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Grand Fatimah Tahun 2024

Fitri Handayani¹, Nurhaeni Sikki², Ali Yusran A.³, Novalja Nega Nusantara⁴, Sindytia Fahri⁵, Sulthan Diffa Pangestu⁶

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Sangga Buana YPKP, Indonesia

¹fitrihandayani0687@gmail.com, ²nurhaeni.sikki@usbypkp.ac.id, ³alivusran13@gmail.com,
⁴novaljaneganusantara@gmail.com, ⁵sindytiafahri@gmail.com, ⁶sulthandiffapangestu.77@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan layanan kesehatan, Kepuasan pasien selain dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan, juga di tentukan Oleh pengalaman dan pemikiran perorangan, dan hal ini tidak dapat dengan mudah diupayakan untuk diubah dan digiring kearah keadaan yang memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui pendekatan cross sectional yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh hubungan antara variabel independen dan varibel dependen, Sampel dalam penelitian ini menggunakan Accidental Sampling sebanyak 60 sampel. Hasil sebagian besar responden berumur dewasa awal 18 – 35 th sebanyak 47 orang (78,3%), berjenis kelamin perempuan 60 orang (100%), tamatan SMA yaitu sebanyak 40 (66,7%) responden. Ibu rumah tangga sebanyak 49 orang (81,7%). terdapat hubungan pada dimensi Reliability mempunyai nilai $p = 0,0001$, emphaty $p=0,000$ Assurance $p = 0,003$, Responsiveness $p = 0,002$ Berdasarkan hasil analisis multivariate variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah variabel Assurance dengan nilai $p =0,012$ dan Exp (B) 6,246. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Saran penelitian, Rumah sakit disarankan untuk melakukan digitalisasi sistem antrean guna memangkas waktu tunggu dan melakukan pelatihan berkala bagi tenaga medis untuk menjaga standar kualitas pelayanan demi meningkatkan loyalitas serta citra institusi kesehatan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan

1. Latar Belakang

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, Tetapi jika pasien tidak merasa puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk mencapai kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasien.

Westbrook & Reilly Berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman – pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu. Pelayanan diharapkan membuat pasien merasa puas (*customer satifcation*) adalah dengan memberikan kepada pelanggan apa yang benar – benar mereka butuhkan dan inginkan, bukan memberikan apa yang kita pikirkan di butuhkan oleh mereka (1)

Kepuasan pasien selain dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan, juga di tentukan Oleh pengalaman dan pemikiran perorangan, dan hal ini tidak dapat dengan mudah diupayakan untuk diubah dan digiring kearah keadaan yang memuaskan. Upaya yang jelas dari pihak rumah sakit agar memberikan pelayanan yang secara konsepsional dan terpadu menjamin kepuasan pada pasien (2).

Ketidak puasn pasien yang paling sering di kemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku pertugas rumah sakit khususnya di rawat jalan, antara lain keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui dan lamanya proses pendaftaran pasien, kepuasan pelanggan dipandang sebagai unsur penilaian

baik buruknya sebuah rumah sakit. Unsur penentu penilaian baik dan buruknya sebuah rumah sakit ada tiga komponen yang mempengaruhi kepuasan yaitu aspek klinis, efisiensi dan efektifitas, serta keselamatan pelanggan (3)

Dalam mengukur kualitas jasa pelayanan (*service quality*) dapat di gunakan dimensi kualitas jasa yang di kemukakan oleh Zeithmal Berry , Parasuraman 1985 kelima karakteristik tersebut adalah *tangibles* (bukti fisik), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) (3).

Pelayanan rawat jalan sering di ibaratkan sebagai “pintu gerbang” bagi rumah sakit. Yang akan mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau tidak memakai jasa pelayanan rumah sakit tersebut. Bila dalam pelayanan ini, pasienmendapatkan pelayanan prima yang sesuai atau bahkan dapat melampaui harapan pasien, maka akan terbentuk sikap positif terhadap pelayanan rawat jalan ini. Sikap positif akan berpengaruh kepada keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut,bahkan cenderung akan menjadi pasien yang loyal (4).

2. Metode Penelitian

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Pendekatan ini dipilih karena peneliti melakukan observasi atau pengukuran variabel hanya satu kali pada saat yang bersamaan untuk melihat hubungan antar variabel.

Populasi dan Sampel

1. **Populasi:** Pasien rawat jalan Poliklinik Obgyn dalam kurun waktu 3 bulan terakhir.
2. **Sampel:** Menggunakan teknik *Accidental Sampling* dengan kriteria inklusi: pasien berusia > 17 tahun, telah berkunjung minimal 1 kali, dan dalam kondisi sadar (kooperatif). Dan bersedia menjadi responden.
3. **Sampel :** Teknik Pengambilan jumlah sample pada penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan /insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel pada penelitian ini sebanyak 60 pasien rawat jalan di poly obgyn.

Instrumen dan Pengukuran

Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang diukur dengan Skala Likert (1–5):

1. **Variabel Kualitas Pelayanan (X¹):** Menggunakan instrumen SERVQUAL (5 dimensi: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*).
2. **Variabel Kepuasan Pasien (Y):** Diukur melalui indikator kesesuaian harapan, minat kunjungan ulang, dan kesediaan merekomendasikan.

Tabel 1 . Distribusi Karakteristik Responden di Poliklinik RSIA Grand Fatimah

Variabel	n	(%)
Usia		
Dewasa awal(18-35)	47	78,3
Dewasa akhir(36-45)	8	13,3
Lansia Awal (46-55)	5	8,3
Jumlah	60	100
Pekerjaan:		
Ibu rumah tangga	49	81,7
Pelajar/mahasiswa	3	5
PNS/TNI/POLRI	2	3,3
Karyawan swasta	6	10
Jumlah	60	100

Pendidikan Terakhir		
Tamat SD	-	-
Tamat SMP	7	11,7
Tamat SMA	40	66,7
Tamat Perguruan Tinggi	13	21,7
Jumlah	60	100
Biaya		
Pribadi	60	100
Asuransi	-	-
Perusahaan	-	-
Jumlah	60	100
Jenis kelamin		
Laki – laki	-	-
Perempuan	60	100
Jumlah	60	100

3. Hasil dan Diskusi

Analisis Univariat

Berdasarkan tabel 1 mengenai distribusi responden dapat diamati mayoritas responden bersuai (18 – 35 tahun) sebanyak 78,3% Sebagian besar responden berprofesi sebagai ibu rumah tangga sebanyak 49 orang (81,7%) mayoritas responden, yakni sebanyak 40 orang (66,7%) berpendidikan tamat SMA. Untuk variabel penanggung biaya menunjukkan bahwa seluruh pasien menggunakan biaya pribadi sebanyak 60 orang (100%).Dan pada variabel jenis kelamin, seluruh responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 60 orang (100%).

Analisis Bivariat

Penyajian hasil analisis bivariat dari penelitian ini akan dijabarkan dengan urutan sebagai berikut: hubungan antara kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan pasien.

Tabel 2 . Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien

No.	Variabel <i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien				Total	<i>sig-P</i>	
		Puas		Tidak Puas				
		f	%	f	%			
1	B	5	2,6	4	15	9	15	0,001
2	N	33	55	8	13,3	41	68,3	
3	TB	1	1,7	9	15	1	16,7	
Total		39	65	21	35	60	100	

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa dari 41 responden yang menilai dimensi *Reliability* pelayanan di poly obgyn netral menilai puas terhadap pelayanan di poliklinik Rumah Sakit Ibu dan Anak Grand Fatimah sebanyak 33 orang (55%), sedangkan yang merespon pada dimensi *reliability* pelayanan poly Obgyn netral namun tidak puas sebanyak 8 orang (13,3%). Sedangkan responden yang menilai dimensi *reliability* pelayanan di poly baik akan tetapi pasien tidak puas terhadap pelayanan di poly obgyn sebanyak 9 orang (42,9%) dan yang menilai dimensi *reliability* pada pelayanan tidak puas 1 orang (2,6%) dan dari 15 responden yang menilai dimensi *reliability* tidak baik (7,61%) menyatakan respon tidak baik terhadap dimensi *reliability* pelayanan. Kemudian dari tabel tersebut juga diperoleh p-value 0,001 atau bisa dikatakan kurang dari nilai- $\alpha = 0,05$. Sehingga dari uji Chisquare ini memperlihatkan terdapat hubungan.

Tabel 3 . Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien

No	Variabel Assurance	Kepuasan Pasien				Total		Sig-P
		Puas		Tidak Puas		F	%	
		f	%	f	%			
1	B	3	5	0	0	3	5	0,003
2	N	32	53,3	12	20	44	73,3	
3	TB	4	6,7	9	15	13	21,7	
Total		39	65	21	35	60	100	

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa dari 44 responden yang menilai dimensi Assurance pelayanan di poliklinik netral menyatakan puas terhadap pelayanan di poliklinik Rumah Sakit Ibu dan Anak Grand Fatimah sebanyak 32 orang (53,3 %), sedangkan yang merespon pada dimensi Assurance pelayanan poly netral namun tidak puas sebanyak 12 orang (20 %). Sedangkan responden yang menilai dimensi Assurance pelayanan di poliklinik baik akan tetapi pasien puas terhadap pelayanan di poliklinik sebanyak 3 orang (5 %) dan yang menilai dimensi reliability pada pelayanan

Tabel 4. Hubungan Emphaty dengan Kepuasan Pasien

obgin tidak ada, dan dari 13 responden yang menilai dimensi Assurance tidak baik namun puas terhadap pelayanan di poliklinik sebanyak 4 orang (6,7 %), dan sebanyak 9 orang (15%) tidak puas terhadap pelayanan di poliklinik

Kemudian dari tabel tersebut juga diperoleh p-value 0,003 atau bisa dikatakan kurang dari nilai- α = 0,05. Sehingga dari uji Chisquare ini memperlihatkan terdapat hubungan antara dimensi Assurance terhadap pelayanan

No	Variabel Emphaty	Kepuasan Pasien				Total		Sig-P
		Puas		Tidak Puas		F	%	
		f	%	f	%			
1	B	25	41,7	9	15	34	56,7	0,000
2	N	13	21,7	1	1,7	14	23,3	
3	TB	1	1,7	11	18,3	12	20	
Total		39	65	21	35	60	100	

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa dari 34 responden yang menilai dimensi Emphaty pelayanan Baik dan puas terhadap pelayanan di Poliklinik RSIA Grand Fatimah sebanyak 25 orang (41,7%), sedangkan yang merespon pada dimensi Emphaty pelayanan Baik namun tidak puas terhadap pelayanan di Poliklinik sebanyak 9 orang (15 %). Sedangkan dari 14 responden yang menilai dimensi Emphaty pelayanan netral namun puas terhadap pelayanan di poly sebanyak 13 orang (21,7%) dan yang menilai netral namun tidak puas terhadap pelayanan di poly obgyn sebanyak 1 orang (1,7%). Sedangkan dari 12 responden yang menilai tidak baik pada dimensi emphaty namun tidak puas terhadap pelayanan sebanyak 11 orang (18,3%) dan yang puas terhadap pelayanan di poly sebanyak 1 orang (1,7%).

Tabel 5. Hubungan Responsive dengan Kepuasan Pasien

Kemudian dari tabel tersebut juga diperoleh p-value 0,000 atau bisa dikatakan kurang dari nilai- α = 0,05. Sehingga dari uji Chisquare ini memperlihatkan terdapat hubungan antara dimensi emphaty terhadap pelayanan.

No	Variabel Responsiveness	Kepuasan Pasien				Total		Sig-P
		Puas		Tidak Puas		F	%	
		F	%	f	%			
1	B	9	15	2	3,3	11	18,3	0,002
2	N	16	26,7	2	3,3	18	30	
3	TB	14	28,3	17	23,3	31	51,7	
Total		39	65	21	35	60	100	

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa dari 31 responden menilai tidak baik pada dimensi

Responsiveness dan tidak puas terhadap pelayanan di poliklinik sebanyak 17 (23,3%). Sedangkan yang menyatakan puas terhadap pelayanan di poly sebanyak 14 orang (28,3%). Sedangkan dari 18 responden menilai netral terhadap dimensi *responsiveness* dan puas terhadap pelayanan sebanyak 16 (26,7%) dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 orang (3,3%). Kemudian dari 11 responden menilai Baik pada dimensi *responsiveness* dan puas terhadap pelayanan di poliklinik sebanyak 9 orang (15%) dan yang menyatakan tidak puas 2 orang (3,3%).

Kemudian dari tabel tersebut juga diperoleh p-value 0,002 atau bisa dikatakan kurang dari nilai- α = 0,05. Sehingga dari uji Chisquare ini memperlihatkan terdapat hubungan antara dimensi *responsiveness* terhadap pelayanan di Poliklinik

Analisis Multivariat

Tabel 6. Multivariat Akhir Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Variabel	B	P vlue	Exp(B)OR	95%CI for Exp(B)
Assurance	1,832	0,012	6,246	1,500 – 26,006
Emphaty	1,125	0,006	3,081	1,383 – 6,865

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa analisis regresi logistik menghasilkan 2 variabel yang paling dominan memengaruhi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik Rumah Sakit Ibu dan anak Grand Fatimah yaitu variabel *Emphaty* dengan signifikan 0,006 (p value < 0,05) OR = 3,081 yang artinya variabel *Emphaty* memiliki 3 kali berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dan variabel *Assurance* dengan signifikan 0,012 (p value < 0,05) OR = 6,246 yang artinya variabel *Assurance* memiliki 6 kali berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Variabel Realibity Terhadap Kepuasan Pasien .

Hasil Uji statistic chi square di peroleh pvalue 0,001 < 0,005 yang artinya ada hubungan antara dimensi Reliability terhadap Kepuasan pasien pada pelayanan RSIA Grand Fatimah Kota Binjai. Dari penelitian ini mayoritas pasien menyatakan netral pada dimensi Reliability Yaitu sebanyak 41 orang (68,3) dan 10 orang pasien menyatakan tidak baik.

Umumnya responden menyatakan pada saat pendaftaran dan sistem antrian masih di lakukan secara manual, sehingga responden harus datang lebih awal untuk mengambil nomor antrian fisik yang menyebabkan penumpukan di loket pendafataran. Pечатatan data pasien secara manual (ditulis tangan) meningkatkan resiko kesalahan input data, Responden tidak tahu pasti kapan mereka akan di layani, memaksa mereka menunggu lama di rumah sakit, Pada saat di lakukan penelitian terlihat proses pendaftaran adminitrasif sangat rumit dan bertumpu pada petugas di loket yang berpotensi menghambat pelayanan di pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Aer Soendari yang berjudul Analisis Kepuasan pasien rawat jalan peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) di RSUD Kabupaten Brebes Tahun 2015 hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai rata – rata tingkat kepuasan yaitu 91,3% dimana tingkat kesesuaian dimensi *reability* 88,8%,*responsivenees* 92,3%, *assurance* 92,7%, *emphaty* 93%,.

Pengaruh Variabel Assurace Terhadap Kepuasan Pasien .

Hasil Uji statistic chi square di peroleh pvalue 0,003 < 0,005 yang artinya ada hubungan antara dimensi Reliability terhadap Kepuasan pasien, kemudahan mendapatkan informasi terkait penyakit menjadikan jaminan terhadap pasien dalam nenentukan pilihannya , umumnya responden menyatakan puas terhadap informasi yang di berikan dokter kepada pasien yang menghasilkan jaminan rasa aman dan minimnya resiko yang akan dilakukan nantinya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan peneltian yang di lakukan oleh Ika Cahyaningrum yang berjudul Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat jalan Poliklinik Umum Peserta PKMS (Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta) di RSUD Kota Surakarta Tahun 2012, adapun hasilnya yaitu pada dimensi Assurance di dapatkan hasil uji *Chi – Square* yaitu 0,011< 0,05 . maka H0 di tolak yaitu ada hubungan Assurance dengan kepuasam pasien di RSUD Surakarta (38).

Pengaruh *Emphaty* Variabel Terhadap Kepuasan Pasien .

Hasil Uji statistic chi square di peroleh p-value $0,000 < 0,005$ yang artinya ada hubungan antara dimensi *Emphaty* terhadap kepuasan pasien pada pelayanan poliklinik. Responden menyatakan dokter bersikap ramah, sopan dan membuat pasien merasa dihargai, dokter juga mendengarkan keluhan pasien, namun terkadang Ketika pasien terlalu banyak ada beberapa petugas yang terkadang cuek ketika pasien bertanya.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Eka Masi Lumban yang berjudul Pengaruh Mutu pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada cipta) Tahun 2017. Hasil uji chi – square yang di dapat pada penelitian tersebut mendapatkan $0,231 > 0,005$ artinya tidak terdapat hubungan dimensi *Emphaty* terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit pelabuhan medan

Pengaruh *Responsive* Variabel Terhadap Kepuasan Pasien .

Hasil Uji statistic chi square di peroleh p-value $0,002 < 0,005$ yang artinya ada hubungan antara dimensi Responsiveness terhadap kepuasan pasien pada pelayanan. Respons atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien, namun sering sekali responden menyatakan waktu tunggu dari pendaftaran hingga di layani oleh dokter cenderung lama , di karenakan dokter bekerja di 3 tempat praktik dan terkadang masih melakukan tindakan yang emergency sehigga ketepatan waktu untuk datang sering sekali lama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Sarma Eko Natalia sinaga yang berjudul Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Persepsi Pasien di Rumah Sakit Misi Lebak Banten Tahun 2017 hasil yang di dapat ada seanyak 7 orang (9,1%) pasien yang mendapatkan Responsiveness kurang baik memiliki persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Sedangkan di antara pasien yang mendapartkan rensponsiveness baik ada 14 (42,4%) yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan. Dan hasil uji statistic di peroleh nilai p – value $0,000 < 0,0005$ maka H_0 di tolak yaitu ada hubungan responsiveness dengan Persepsi pasien di Rumah Sakit Misi Lebak Banten Tahun 2017

4. Kesimpulan

Kepuasan Pasien : Secara bersama- sama, kualitas pelayanan 5 dimensi berkontribusi secara substansial dalam menentukan kepuasan pasien. Efisiensi waktu yang dikombinasikan dengan pelayanan yang ramah dan profesional menjadi kunci utama dalam memenangkan loyalitas pasien di unit rawat jalan. **Saran :** Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti menyarankan beberapa langkah strategis: **Bagi Manajemen Rumah Sakit:** Perlu adanya implementasi sistem pendaftaran *online* dan integrasi rekam medis elektronik (EMR) guna memangkas prosedur administrasi yang memicu waktu tunggu lama. **Bagi Peneliti Selanjutnya:** Disarankan untuk menambah variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan seperti tarif layanan atau fasilitas penunjang **Bagi Tenaga Medis:** Perlunya pelatihan *service excellence* secara berkala untuk menjaga aspek empati dan komunikasi efektif kepada pasien, terutama pada jam-jam sibuk.

Referensi

1. Al-Tawfiq, J. A., & Memish, Z. A. (2020). *Management of Patient Expectations and Satisfaction*. Journal of Hospital Administration, 9(1), 34-40.
2. Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
3. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
4. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
5. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
6. Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
7. Sari, I. M. (2020). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah*. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 8(2), 115- 122.
8. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
9. Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
10. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
11. Wari, P. A., & Sudarman. (2021). *The Impact of Waiting Time and Service Quality on Outpatient Satisfaction*. International Journal of Health Sciences and Research, 11(3), 201-209.
12. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

13. Etika, I. Ginting, Sudiro, Tengku Moriza (2021), *Pengaruh Mutu Pelayanan Kepada Kepuasan Pasien di poliklinik Obgyn RSUD Djoelham Kota Binjai*. Jurnal Manajemen dan Adminitrasi Rumah Sakit Indonesia. Medan.
14. Wari, P. A., & Sudarman. (2021). The impact of waiting time and service quality on outpatient satisfaction. *International Journal of Health Sciences and Research*, 11(3), 201–209.
15. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.