

Determinan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Kalideres

Maya Syafira^{1*}, Mieke Nurmalasari², Hosizah³, Witri Zuama Qomariana⁴

^{1,2,3,4}Program Manajemen Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia
E-mail: mayasyafira591@gmail.com^{1*}

Article Info	Abstract
Article History Received: 2026-04-13 Revised: 2026-09-09 Published: 2026-09-27 Keywords: Hospital; patient satisfaction; service quality; outpatient care	<i>Patient satisfaction is an important indicator for assessing the quality of hospital services, as it reflects the extent to which healthcare services meet patients' expectations and needs. This study aimed to analyze the effect of service quality on outpatient satisfaction at Kalideres Regional General Hospital. A quantitative approach with a cross-sectional design was employed in 2025 involving 100 outpatients selected using quota sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Three Box Method and logistic regression. The results showed that the quality of outpatient services was categorized as high, with an overall mean index score of 92.65%. The tangible indicator obtained an index score of 88.63%, empathy 95.13%, reliability 90.13%, responsiveness 94.38%, and assurance 95.13%, all of which were categorized as high. Patient satisfaction was also categorized as high, based on the indicators of timeliness (94.81%), courtesy in service delivery (95.66%), and responsibility (95.00%). However, the logistic regression analysis showed a p-value of 0.0657 > 0.05, indicating that service quality did not have a statistically significant effect on outpatient satisfaction at Kalideres Regional General Hospital. These findings suggest that patient satisfaction may also be influenced by other factors beyond the variables examined in this study.</i>
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2026-04-13 Direvisi: 2026-09-09 Dipublikasi: 2026-09-27 Kata kunci: kualitas pelayanan; kepuasan pasien; rawat jalan; rumah sakit	Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit karena mencerminkan sejauh mana pelayanan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kalideres. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain <i>cross-sectional</i> yang dilaksanakan pada tahun 2025 terhadap 100 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik <i>Quota Sampling</i> . Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan <i>Three Box Method</i> serta regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata indeks sebesar 92,65%. Indikator <i>tangible</i> memperoleh nilai 88,63%, <i>empathy</i> 95,13%, <i>reliability</i> 90,13%, <i>responsiveness</i> 94,38%, dan <i>assurance</i> 95,13%, yang seluruhnya berada pada kategori tinggi. Kepuasan pasien juga berada pada kategori tinggi berdasarkan indikator ketepatan waktu sebesar 94,81%, kesopanan dalam memberikan pelayanan sebesar 95,66%, dan tanggung jawab sebesar 95,00%. Namun, hasil regresi logistik menunjukkan nilai <i>p-value</i> = 0,0657 > 0,05, sehingga kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kalideres. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien kemungkinan juga dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan. Kepuasan muncul ketika kinerja pelayanan yang diterima pasien dibandingkan dengan

harapan yang dimilikinya. Apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, pasien cenderung merasa tidak puas, sedangkan pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan dapat menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi (Ula et al., 2021).

Oleh karena itu, kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan pengalaman individu selama memperoleh pelayanan, tetapi juga menjadi salah satu dasar bagi fasilitas kesehatan dalam mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Kepuasan pasien masih menjadi salah satu tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Amalina et al. (2021) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di kawasan Asia Tenggara masih relatif rendah, dengan sekitar 35% pengguna layanan menyatakan puas dan sebagian lainnya menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien masih menjadi persoalan penting dalam pengelolaan pelayanan kesehatan. Di Indonesia, variasi tingkat kepuasan pasien juga ditemukan di berbagai daerah. Selfanay et al. (2021) melaporkan tingkat kepuasan pasien sebesar 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatera Barat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pengalaman pasien masih perlu menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.

Permasalahan kepuasan pasien juga berkaitan dengan pengalaman pasien selama berinteraksi dengan fasilitas kesehatan. Jati (2023) melaporkan bahwa salah satu pertimbangan masyarakat Indonesia memilih memperoleh pelayanan kesehatan di luar negeri berkaitan dengan persepsi terhadap kualitas pelayanan,

termasuk komunikasi tenaga kesehatan dan waktu konsultasi dokter. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh hasil pelayanan medis, tetapi juga oleh bagaimana pelayanan diberikan, seperti kecepatan, ketanggapan, komunikasi, kenyamanan, dan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Secara konseptual, kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari karakteristik individu maupun dari fasilitas pelayanan kesehatan. Fang et al. (2019) menjelaskan bahwa faktor individu pasien, seperti jenis kelamin, pendapatan, status kesehatan, kepemilikan asuransi, status perkawinan, dan ukuran keluarga, dapat berkaitan dengan kepuasan pasien.

Di sisi lain, faktor yang berasal dari rumah sakit, seperti kondisi pelayanan, biaya, kelembagaan, dan fasilitas yang tersedia, juga dapat memengaruhi pengalaman pasien. Perkembangan pelayanan kesehatan saat ini juga semakin menempatkan pasien sebagai pusat pelayanan dengan mempertimbangkan perspektif, pengalaman, dan hasil yang dirasakan pasien (Gusmano et al., 2019).

Salah satu faktor yang banyak dikaitkan dengan kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menggambarkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna jasa. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan membentuk pengalaman positif pasien terhadap fasilitas kesehatan (Kasmir, 2017). Dengan

demikian, kualitas pelayanan menjadi aspek penting bagi rumah sakit dalam mempertahankan kepercayaan dan meningkatkan pengalaman pasien.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan juga telah ditegaskan dalam Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit tidak hanya berkaitan dengan aspek manajemen dan kepuasan pengguna jasa, tetapi juga merupakan bagian dari upaya pemenuhan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Kondisi tersebut relevan dengan situasi pelayanan rawat jalan di RSUD Kalideres. Berdasarkan data sekunder jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari Januari hingga Desember, jumlah kunjungan menunjukkan fluktuasi setiap bulan. Kunjungan tercatat sebanyak 7.068 pada Januari dan meningkat menjadi 8.527 pada Februari. Setelah mengalami beberapa kali peningkatan dan penurunan, jumlah kunjungan mencapai angka tertinggi sebesar 10.474 pada Juli, kemudian berada pada angka 9.621 pada Agustus, 9.786 pada September, 8.993 pada Oktober, 8.032 pada November, dan 8.660 pada Desember. Tingginya aktivitas pelayanan rawat jalan tersebut menunjukkan pentingnya menjaga kualitas pelayanan agar kebutuhan pasien dapat terpenuhi secara konsisten.

Selain data kunjungan, evaluasi pengalaman pasien dapat dilihat dari sumber eksternal maupun internal. Berdasarkan Google Rating and Review yang dilakukan pada November 2025, RSUD Kalideres memperoleh rating pelayanan sebesar 4,0 dari 5 poin. Hasil penelusuran ulasan dan observasi awal menunjukkan adanya sejumlah keluhan, antara lain waktu tunggu pelayanan yang relatif lama, ketersediaan obat dan fasilitas medis yang belum selalu memadai, waktu tunggu pelayanan obat yang panjang, serta responsivitas petugas yang masih dirasakan kurang oleh sebagian pengguna layanan. Temuan tersebut memberikan gambaran bahwa meskipun penilaian secara agregat tergolong baik, masih terdapat pengalaman pasien yang menunjukkan adanya aspek pelayanan yang perlu diperbaiki.

Di sisi lain, data internal berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari Unit Humas RSUD Kalideres menunjukkan hasil yang sangat baik. Nilai IKM pada Triwulan I sebesar 94,81, Triwulan II sebesar 93,57, dan Triwulan III meningkat menjadi 96,75. Perbedaan antara hasil evaluasi internal yang menunjukkan kategori sangat baik dengan Google Rating sebesar 4,0 serta masih ditemukannya keluhan dalam ulasan pasien menjadi fenomena yang menarik untuk dikaji. Perbedaan sumber penilaian tersebut menunjukkan bahwa penilaian agregat terhadap pelayanan belum tentu sepenuhnya menggambarkan pengalaman setiap pasien selama memperoleh pelayanan.

Research gap dalam penelitian ini terletak pada adanya perbedaan temuan penelitian terdahulu mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien serta belum adanya kajian yang secara khusus menjelaskan kondisi tersebut pada pasien rawat jalan RSUD Kalideres. Sejumlah penelitian menunjukkan adanya hubungan atau pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Kaharudin & Anggraheni, 2024; Rifai et al., 2024; Rosalia & Purnawati, 2018). Namun, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain yang berasal dari karakteristik pasien maupun kondisi pelayanan (Fang et al., 2019). Dengan demikian, tingginya penilaian terhadap kualitas pelayanan belum secara otomatis menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Kondisi empiris di RSUD Kalideres yang memperlihatkan nilai IKM sangat baik, tetapi masih terdapat keluhan pasien dan rating Google yang belum maksimal, semakin memperkuat kebutuhan untuk menguji hubungan tersebut secara empiris.

Berdasarkan fenomena dan research gap tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kalideres. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kalideres. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan

maupun ditingkatkan sesuai dengan pengalaman dan kebutuhan pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional* dan dilaksanakan di RSUD Kalideres, Jakarta Barat pada bulan November 2025 hingga Januari 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan di RSUD Kalideres selama periode Januari–Desember 2025, dengan sampel pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi meliputi pasien lama dengan minimal satu kali kunjungan dan berusia >17 tahun, sedangkan kriteria eksklusi meliputi pasien yang tidak dapat diajak komunikasi, tidak bersedia menjadi responden, atau tidak dapat membaca. Besar sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, sehingga dari populasi sebanyak 104.821 diperoleh sampel sebanyak 100 responden dengan tingkat kesalahan 10%.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *quota sampling* hingga jumlah responden terpenuhi. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang diadopsi dan diadaptasi dari penelitian Putri Giovani, kemudian disesuaikan dengan konteks pelayanan rawat jalan di RSUD Kalideres. Pengukuran menggunakan skala *Likert* 1–4, dengan kategori sangat tidak setuju (skor 1), tidak setuju (skor 2), setuju (skor 3), dan sangat setuju (skor 4) untuk menilai kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelusuran literatur, diperoleh enam artikel penelitian yang relevan, yang terdiri dari lima studi di rumah sakit di Indonesia dan satu studi dari India. Artikel-artikel tersebut merupakan publikasi antara tahun 2019 hingga 2022, dengan sebagian besar dimuat dalam jurnal-jurnal terindeks nasional/internasional seperti Portal Garuda, Elsevier, dan Google Scholar.

Menganalisis Distribusi Kepuasan Pasien

Distribusi kepuasan responden menunjukkan bahwa dari total 100 responden, sebanyak 10 responden (10%) menyatakan *tidak puas*, sedangkan 90 responden (90%) menyatakan *puas* terhadap pelayanan yang diberikan di RSUD Kalideres.

Berdasarkan hasil tersebut, diketahui bahwa dari 100 responden, sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 90 responden (90%), sedangkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 10 responden (10%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil Perhitungan *Three Box Method* Ketepatan Waktu

Distribusi jawaban responden terhadap ketepatan waktu menunjukkan bahwa pada pernyataan pertama, sebanyak 72 responden memberikan skor 4 dan 28 responden memberikan skor 3, dengan total skor 372 dan indeks sebesar 93,00 (kategori tinggi). Pada pernyataan kedua, sebanyak 55 responden memberikan skor 4, 44 responden skor 3, dan 1 responden skor 2, dengan total skor 331 dan indeks

sebesar 88,5 (kategori tinggi). Pada pernyataan ketiga, sebanyak 72 responden memberikan skor 4 dan 28 responden skor 3, dengan total skor 372 dan indeks sebesar 93,00 (kategori tinggi). Rata-rata indeks variabel ketepatan waktu sebesar 94,81.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *Three Box Method*, diperoleh nilai indeks masing-masing sebesar 93,00, 88,5, dan 93,00 yang seluruhnya berada dalam kategori tinggi. Rata-rata indeks variabel ketepatan waktu sebesar 94,81 juga menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap ketepatan waktu termasuk dalam kategori pelayanan tinggi. Dengan demikian, ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat dinilai baik oleh responden.

Hasil Perhitungan *Three Box Method* Kesopanan dan Keramahan dalam Memberikan Pelayanan

Distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa pada pernyataan keempat, sebanyak 78 responden memberikan skor 4 dan 22 responden skor 3, dengan total skor 378 dan indeks sebesar 94,5 (kategori tinggi). Pada pernyataan kelima, sebanyak 85 responden memberikan skor 4, 14 responden skor 3, dan 1 responden skor 2, dengan total skor 384 dan indeks sebesar 96 (kategori tinggi). Pada pernyataan keenam, sebanyak 86 responden memberikan skor 4 dan 14 responden skor 3, dengan total skor 386 dan indeks sebesar 96,5 (kategori tinggi). Rata-rata indeks variabel kesopanan dan keramahan sebesar 95,66.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *Three Box Method*, diperoleh nilai indeks masing-masing sebesar 94,5,

96, dan 96,5 yang seluruhnya berada dalam kategori tinggi. Rata-rata indeks variabel kesopanan dan keramahan sebesar 95,66 juga menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan termasuk dalam kategori pelayanan tinggi. Dengan demikian, kesopanan dan keramahan dokter serta perawat dalam memberikan pelayanan dinilai baik oleh responden.

Hasil Perhitungan *Three Box Method* Tanggung Jawab dalam Memberikan Pelayanan

Distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa pada pernyataan ketujuh, sebanyak 87 responden memberikan skor 4 dan 13 responden skor 3, dengan total skor 387 dan indeks sebesar 96,75 (kategori tinggi). Pada pernyataan kedelapan, sebanyak 80 responden memberikan skor 4 dan 20 responden skor 3, dengan total skor 380 dan indeks sebesar 95 (kategori tinggi). Pada pernyataan kesembilan, sebanyak 73 responden memberikan skor 4 dan 27 responden skor 3, dengan total skor 373 dan indeks sebesar 93,25 (kategori tinggi). Pada pernyataan kesepuluh, sebanyak 65 responden memberikan skor 4, 34 responden skor 3, dan 1 responden skor 2, dengan total skor 364 dan indeks sebesar 91 (kategori tinggi). Rata-rata indeks variabel tanggung jawab sebesar 93,08.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *Three Box Method*, diperoleh nilai indeks masing-masing sebesar 96,75, 95, 93,25, dan 91 yang semuanya berada dalam kategori tinggi. Rata-rata indeks variabel tanggung jawab sebesar 93,08 juga

menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap tanggung jawab dalam memberikan pelayanan termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian, tanggung jawab dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan dinilai baik oleh responden.

Menganalisis Distribusi Kualitas Pelayanan

Distribusi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa dari total 100 responden, sebanyak 9 responden (9%) berada pada kategori *kurang baik*, sedangkan 91 responden (91%) berada pada kategori *baik*.

Berdasarkan distribusi frekuensi tersebut dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian responden berada pada kategori kurang baik yaitu sebanyak 9 responden, sedangkan sebanyak 91 responden berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa baik terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil Perhitungan *Three Box Method* *Tangible* (Bukti Fisik)

Distribusi jawaban responden pada dimensi *tangible* menunjukkan bahwa pada indikator pertama, sebanyak 53 responden memberikan skor 4 dan 47 responden skor 3, dengan total skor 353 dan indeks sebesar 88,25 (kategori tinggi). Pada indikator kedua, sebanyak 65 responden memberikan skor 4, 34 responden skor 3, dan 1 responden skor 2, dengan total skor 364 dan indeks sebesar 91 (kategori tinggi). Rata-rata indeks variabel *tangible* sebesar 88,63.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *Three Box Method*, pada

indikator pertama mengenai kelengkapan dan kerapian alat medis diperoleh nilai indeks sebesar 88,25% yang berada dalam kategori tinggi. Selanjutnya pada indikator kedua mengenai kebersihan dan kenyamanan ruangan diperoleh nilai indeks sebesar 91% yang juga berada dalam kategori tinggi. Rata-rata indeks variabel berwujud sebesar 88,63% menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap bukti fisik pelayanan termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian, kualitas pelayanan pada dimensi nyata (bukti fisik) di RSUD Kalideres dinilai baik oleh responden.

Hasil Perhitungan *Three Box Method Empathy* (Empati)

Distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa pada indikator ketiga, sebanyak 76 responden memberikan skor 4 dan 24 responden skor 3, dengan total skor 376 dan indeks sebesar 94,00 (kategori tinggi). Pada indikator keempat, sebanyak 85 responden memberikan skor 4 dan 15 responden skor 3, dengan total skor 385 dan indeks sebesar 96,25 (kategori tinggi). Rata-rata indeks variabel empati sebesar 95,13.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *Three Box Method*, pada indikator pertama mengenai kemampuan dokter dan perawat dalam menenangkan rasa cemas pasien diperoleh nilai indeks sebesar 94,00% yang berada dalam kategori tinggi. Selanjutnya pada indikator kedua mengenai kesediaan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien diperoleh nilai indeks sebesar 96,25% yang juga berada dalam kategori tinggi. Rata-rata indeks variabel empati sebesar 95,13% menunjukkan bahwa persepsi responden

terhadap empati termasuk dalam kategori pelayanan tinggi. Dengan demikian, kualitas pelayanan pada dimensi empati di RSUD Kalideres dinilai baik oleh responden.

Hasil Perhitungan *Three Box Method Reliability* (Kehandalan)

Distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa pada indikator kelima, sebanyak 81 responden memberikan skor 4 dan 19 responden skor 3, dengan total skor 381 dan indeks sebesar 95,25 (kategori tinggi). Pada indikator keenam, sebanyak 81 responden memberikan skor 4 dan 19 responden skor 3, dengan total skor 340 dan indeks sebesar 85,00 (kategori tinggi). Rata-rata indeks variabel reliability sebesar 90,13.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *Three Box Method*, pada indikator pertama mengenai kecepatan dokter dalam melayani pasien diperoleh nilai indeks sebesar 95,25% yang berada dalam kategori tinggi. Selanjutnya pada indikator kedua mengenai kesiapan perawat dalam segera menghubungi dokter terkait kebutuhan pasien diperoleh nilai indeks sebesar 85,00% yang juga berada dalam kategori tinggi. Rata-rata indeks variabel kehandalan sebesar 90,13% menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kehandalan termasuk dalam kategori pelayanan tinggi. Dengan demikian, kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan di RSUD Kalideres dinilai baik oleh responden.

Hasil Perhitungan *Three Box Method Responsiveness* (Daya Tanggap)

Distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa pada indikator ketujuh, sebanyak 82 responden

memberikan skor 4 dan 18 responden skor 3, dengan total skor 382 dan indeks sebesar 95,50 (kategori tinggi). Pada indikator kedelapan, sebanyak 73 responden memberikan skor 4 dan 27 responden skor 3, dengan total skor 373 dan indeks sebesar 93,25 (kategori tinggi). Rata-rata indeks variabel responsiveness sebesar 94,38.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *Three Box Method*, pada indikator pertama mengenai kecepatan dokter dan perawat dalam mengatasi keluhan pasien diperoleh nilai indeks sebesar 95,50% yang berada dalam kategori tinggi. Selanjutnya pada indikator kedua mengenai sikap ramah dokter dan perawat kepada pasien diperoleh nilai indeks sebesar 93,25% yang juga berada dalam kategori tinggi. Rata-rata indeks variabel daya tanggap sebesar 94,38% menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap daya tanggap pelayanan termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian, dimensi daya tanggap di RSUD Kalideres dinilai baik oleh responden.

Hasil Perhitungan *Three Box Method Assurance* (Jaminan)

Distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa pada indikator kesembilan, sebanyak 71 responden memberikan skor 4 dan 29 responden skor 3, dengan total skor 371 dan indeks sebesar 92,75 (kategori tinggi). Pada indikator kesepuluh, sebanyak 79 responden memberikan skor 4 dan 21 responden skor 3, dengan total skor 379 dan indeks sebesar 94,75 (kategori tinggi). Rata-rata indeks variabel assurance sebesar 88,63.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *Three Box Method*, pada

indikator pertama mengenai ketersediaan dokter spesialis diperoleh nilai indeks sebesar 92,75% yang berada dalam kategori tinggi. Selanjutnya pada indikator kedua mengenai penguasaan pengetahuan dan keterampilan dokter serta perawat dalam menangani masalah pasien diperoleh nilai indeks sebesar 94,75% yang juga berada dalam kategori tinggi. Rata-rata indeks variabel jaminan sebesar 88,63% menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap jaminan pelayanan termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian, kualitas pelayanan pada dimensi jaminan di RSUD Kalideres dinilai baik oleh responden.

Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Distribusi tabulasi silang menunjukkan bahwa dari 5 responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori *kurang baik*, sebanyak 3 responden menyatakan tidak puas dan 2 responden menyatakan puas. Sementara itu, dari 95 responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori *baik*, sebanyak 46 responden menyatakan tidak puas dan 49 responden menyatakan puas. Secara keseluruhan, dari 100 responden, sebanyak 49 responden (49%) menyatakan tidak puas dan 51 responden (51%) menyatakan puas.

Berdasarkan hasil tersebut, diketahui bahwa dari 5 responden yang menilai kualitas pelayanan kurang baik, sebanyak 3 responden menyatakan tidak puas, sedangkan 2 responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Sementara itu, dari 95 responden yang menilai kualitas pelayanan baik, terdapat 46 responden yang menyatakan tidak puas dan

49 responden yang menyatakan puas. Secara keseluruhan, dari 100 responden, sebanyak 49 responden menyatakan tidak puas dan 51 responden menyatakan puas terhadap pelayanan di RSUD Kalideres. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik, tingkat kepuasan pasien belum sepenuhnya optimal karena proporsi responden yang puas dan tidak puas masih relatif seimbang.

Analisis Regresi Logistik Sederhana

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan model analisis regresi logistik. Model regresi ini dipilih karena variabel dependen, yaitu kepuasan pasien, merupakan data berbentuk *dummy*. Variabel kepuasan pasien dinyatakan dengan angka 0 (nol) untuk pasien tidak puas dan angka 1 (satu) untuk pasien puas. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien karena sesuai untuk menganalisis hubungan antara variabel independen dan dependen.

Menilai Keseluruhan Model (*Overall Model Fit*)

Untuk menilai keseluruhan model (*Overall Model Fit*) ditungukkan dengan *Log Likelihood Value* (nilai -2LL), yaitu dengan cara membandingkan antara nilai -2LL pada awal (*block number* = 0) dengan nilai -2LL pada akhir (*block number* = 1). Pengujiannya dilakukan dengan melihat selisih antara nilai -2 *log likelihood* awal (*block number* = 0) dengan nilai -2 *log likelihood* akhir (*block number* = 1). Apabila nilai -2 *log likelihood* awal lebih besar dari nilai -2 *log likelihood* akhir, maka terjadi penurunan hasil. Penurunan *Log Likelihood*

menunjukkan model regresi yang semakin baik. Hipotesis untuk menilai *overall model fit* adalah H_0 : Model yang dihipotesiskan fit dengan data dan H_1 : Model yang dihipotesiskan tidak fit dengan data.

Overall model fit menunjukkan nilai -2 *Log Likelihood* awal (*block number* = 0) sebesar 65.017 dan nilai -2 *Log Likelihood* akhir (*block number* = 1) sebesar 25.506, sehingga terjadi penurunan sebesar 39.511. Berdasarkan hasil analisis regresi, nilai -2 *Log Likelihood* awal sebesar 65.017. Setelah variabel independen dimasukkan, nilai -2 *Log Likelihood* akhir menurun menjadi 25.506. Selisih antara keduanya sebesar 39.511 menunjukkan adanya penurunan. Hal ini mengindikasikan bahwa model yang dihipotesiskan telah sesuai (*fit*) dengan data, sehingga penambahan variabel independen membuat model regresi menjadi lebih baik dan H_0 diterima.

Koefisien Determinasi (*Nagelkerke's R Square*)

Variabilitas dari variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen diukur menggunakan koefisien determinasi yang dapat dilihat dari nilai Nagelkerke R Square. Nilai dari Nagelkerke R Square berupa desimal yang dapat diubah menjadi presentase agar mudah dipahami dan diinterpretasikan.

Hasil analisis menunjukkan nilai -2 *Log Likelihood* sebesar 138,333, *Cox & Snell R Square* sebesar 0,03, dan *Nagelkerke R Square* sebesar 0,003. Berdasarkan hasil analisis, nilai *Nagelkerke R Square* sebesar 0,003 menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen hanya sebesar 0,3%,

sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Matriks Klasifikasi

Matriks klasifikasi menunjukkan kekuatan prediksi dari model regresi logistik untuk memprediksi kemungkinan terjadinya pembagian dividen yang dilakukan oleh perusahaan. Matriks klasifikasi disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Hasil klasifikasi menunjukkan bahwa model mampu memprediksi pasien tidak puas sebesar 6,1% dan pasien puas sebesar 96,1%, dengan tingkat akurasi keseluruhan sebesar 52,0%. Berdasarkan hasil tersebut, kemampuan model dalam memprediksi pasien tidak puas sebesar 6,1% dan pasien puas sebesar 96,1%. Secara keseluruhan tingkat akurasi model sebesar 52,0%, sehingga model regresi dapat dikatakan cukup baik dalam memprediksi kepuasan pasien.

Model Regresi Logistik

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis logistik yaitu dengan melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada tahun 2025 di RSUD Kalideres.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar -0,0405 dan koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,0469 dengan nilai signifikansi 0,0657, sehingga persamaan regresi adalah Kepuasan Pasien = -0,0405 + 0,0469 (Kualitas Pelayanan).

Berdasarkan persamaan tersebut, nilai konstanta sebesar -0,0405 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan dianggap konstan, maka nilai logit kepuasan pasien sebesar -0,0405. Variabel kualitas

pelayanan memiliki koefisien sebesar 0,0469 dengan nilai signifikansi 0,0657. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,0657 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara statistik, variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dalam penelitian ini.

Uji Wald (Uji Persial t)

Uji *Wald* digunakan untuk menguji apakah variabel independen, yaitu kualitas pelayanan, secara individual mampu mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Penentuan hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai *t hitung* dengan *t tabel* pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,0469 dengan nilai *Wald* sebesar 0,0251, *df* = 1, dan nilai signifikansi sebesar 0,0657. Nilai konstanta sebesar -0,0405 dengan nilai *Wald* sebesar 0,0197 dan signifikansi 0,0657. Jumlah pengamatan dalam penelitian ini sebanyak 165 responden dengan derajat kebebasan (*df*) sebesar 158 sehingga diperoleh nilai *t tabel* sebesar 1,975.

Berdasarkan hasil tersebut, nilai *t hitung* lebih kecil dari *t tabel* ($0,0251 < 1,975$) dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,0657 > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis (H_0) diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Uji Omnibus Test of Model Coefficient (Uji Simultan t)

Uji *Omnibus Test of Model Coefficients* digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan kriteria sebagai berikut: jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sedangkan jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *Chi-square* sebesar 0,0256 dengan $df = 1$ dan nilai signifikansi sebesar 0,0613. Berdasarkan hasil tersebut, nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,0613 > 0,05$), sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien secara simultan. Dengan demikian, model yang digunakan belum mampu menjelaskan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Kepuasan Pasien RSUD Kalideres

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kalideres berada pada kategori tinggi berdasarkan analisis *Three Box Method*. Nilai indeks pada indikator ketepatan waktu pelayanan sebesar 94,81%, kesopanan dalam memberikan pelayanan sebesar 95,66%, dan tanggung jawab sebesar 95,00%. Tingginya nilai indeks tersebut menunjukkan bahwa pasien secara umum memberikan penilaian positif terhadap pengalaman pelayanan yang

diterima. Namun, distribusi responden menunjukkan bahwa 51 pasien menyatakan puas dan 49 pasien menyatakan tidak puas. Perbedaan antara nilai indeks yang tinggi dan distribusi kepuasan yang relatif berimbang menunjukkan bahwa penilaian agregat terhadap kepuasan belum sepenuhnya menggambarkan keseragaman pengalaman seluruh pasien.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan kondisi yang dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek pengalaman selama memperoleh pelayanan. Tingginya penilaian pada ketepatan waktu, kesopanan, dan tanggung jawab menunjukkan bahwa aspek interpersonal dan pelaksanaan pelayanan telah dinilai baik oleh responden. Namun, masih adanya pasien yang menyatakan tidak puas mengindikasikan bahwa terdapat aspek lain yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak dapat diartikan bahwa seluruh pasien telah memiliki pengalaman pelayanan yang sama baiknya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Purnawan et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien berkaitan dengan berbagai aspek pelayanan, termasuk ketanggapan tenaga kesehatan, fasilitas, dan kecepatan pelayanan. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian ini bahwa pengalaman pasien tidak hanya dapat dilihat dari satu aspek pelayanan. Namun, penelitian ini menunjukkan kondisi yang lebih spesifik karena meskipun penilaian kepuasan secara agregat berada pada kategori tinggi, hasil analisis selanjutnya

tidak menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan secara statistik terhadap kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa tingginya penilaian terhadap pelayanan belum tentu menghasilkan hubungan statistik yang signifikan dengan kepuasan ketika faktor-faktor lain yang turut membentuk pengalaman pasien diperhitungkan.

Kualitas Pelayanan di RSUD Kalideres

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Kalideres berada pada kategori tinggi. Sebanyak 95 responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik, sedangkan 5 responden menilai kurang baik. Hasil *Three Box Method* juga menunjukkan nilai rata-rata indeks kualitas pelayanan sebesar 92,65%, yang termasuk dalam kategori tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum pasien memberikan evaluasi positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *tangible* memperoleh indeks sebesar 88,63%, *reliability* sebesar 90,13%, *responsiveness* sebesar 94,38%, *assurance* sebesar 95,13%, dan *empathy* sebesar 95,13%. Seluruh dimensi berada pada kategori tinggi. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pasien memberikan penilaian positif terhadap fasilitas dan kondisi fisik pelayanan, kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat, daya tanggap, jaminan rasa aman, serta perhatian dan kepedulian petugas.

Dimensi *tangible* memperoleh nilai indeks paling rendah dibandingkan dimensi lainnya, yaitu 88,63%, meskipun masih berada pada kategori tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek fasilitas fisik, kenyamanan ruang pelayanan, dan ketersediaan sarana masih memiliki ruang untuk ditingkatkan dibandingkan dimensi lain. Sebaliknya, dimensi *assurance* dan *empathy* memperoleh nilai tertinggi, masing-masing sebesar 95,13%, yang menunjukkan bahwa kemampuan profesional, rasa aman, perhatian, dan kepedulian petugas memperoleh penilaian sangat positif dari pasien.

Temuan tersebut sejalan dengan Rifai et al. (2024) yang menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan dalam membentuk kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Idariani et al. (2024) juga menunjukkan bahwa aspek ketanggapan, empati, dan sarana pelayanan merupakan bagian penting dalam penilaian kualitas pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, hasil penelitian ini perlu dipahami secara lebih kritis karena tingginya penilaian kualitas pelayanan tidak diikuti oleh pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kalideres

Hasil regresi logistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kalideres. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah $p\text{-value} = 0,0657$, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh

terhadap kepuasan pasien tidak memperoleh dukungan statistik dalam penelitian ini. Temuan utama penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan dinilai tinggi oleh pasien, tetapi kondisi tersebut belum menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kepuasan pasien.

Temuan ini penting karena menunjukkan adanya perbedaan antara penilaian deskriptif dan hasil inferensial. Secara deskriptif, kualitas pelayanan memperoleh nilai indeks yang tinggi, yaitu 92,65%, dan indikator kepuasan pasien juga memperoleh nilai indeks yang tinggi. Namun, hasil regresi logistik menghasilkan *p-value* $0,0657 > 0,05$. Nilai tersebut memang relatif dekat dengan batas signifikansi 0,05, tetapi tetap belum memenuhi kriteria signifikansi yang ditetapkan dalam penelitian. Oleh karena itu, tingginya skor kualitas pelayanan dan kepuasan tidak dapat dijadikan dasar untuk menyatakan adanya pengaruh yang signifikan.

Kondisi tersebut dapat terjadi karena kepuasan pasien tidak hanya terbentuk dari penilaian umum terhadap kualitas pelayanan. Pengalaman pasien dapat dipengaruhi oleh waktu tunggu, ketersediaan obat, fasilitas, proses administrasi, kondisi pasien, maupun komunikasi dengan tenaga kesehatan. Dalam konteks RSUD Kalideres, temuan observasi awal juga menunjukkan adanya keluhan terkait waktu tunggu, ketersediaan obat dan fasilitas, serta responsivitas petugas. Dengan demikian, meskipun kualitas pelayanan secara keseluruhan

memperoleh penilaian tinggi, pengalaman tertentu yang dirasakan pasien dapat berkontribusi terhadap kepuasan secara berbeda.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Kaharudin dan Anggraheni (2024) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,091 > 0,05$. Kesamaan tersebut menunjukkan bahwa penilaian positif terhadap pelayanan tidak selalu menghasilkan hubungan statistik yang signifikan dengan kepuasan pasien. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Rifai et al. (2024) dan Rosalia dan Purnawati (2018) yang menunjukkan adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Perbedaan hasil tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden, konteks fasilitas kesehatan, indikator yang digunakan, maupun metode analisis yang diterapkan. Oleh karena itu, hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien perlu dipahami berdasarkan konteks penelitian, bukan diasumsikan selalu memiliki pola yang sama.

Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak mendukung pernyataan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara langsung dan signifikan meningkatkan kepuasan pasien. Temuan yang diperoleh justru menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Kalideres sudah dinilai tinggi, tetapi variasi kepuasan pasien kemungkinan lebih kompleks dan berkaitan dengan faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Rumah sakit tetap

perlu mempertahankan aspek pelayanan yang memperoleh penilaian tinggi sekaligus memberikan perhatian khusus pada aspek yang masih berpotensi menimbulkan ketidakpuasan, seperti waktu tunggu, fasilitas, ketersediaan obat, dan responsivitas pelayanan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan dalam menginterpretasikan hasil. Pertama, jumlah sampel hanya 100 responden sehingga hasil penelitian memiliki keterbatasan dalam menggambarkan seluruh populasi pasien rawat jalan RSUD Kalideres. Kedua, penggunaan teknik *quota sampling* membatasi tingkat keterwakilan responden karena pemilihan sampel tidak dilakukan secara acak. Ketiga, desain *cross-sectional* hanya menggambarkan kondisi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada satu periode sehingga belum dapat menjelaskan perubahan persepsi pasien dari waktu ke waktu. Keempat, penelitian hanya memasukkan kualitas pelayanan sebagai variabel utama, sedangkan kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti waktu tunggu, fasilitas, biaya, administrasi, kondisi pasien, dan komunikasi tenaga kesehatan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih besar, teknik sampling probabilitas, serta memasukkan variabel lain yang berpotensi menjelaskan kepuasan pasien secara lebih komprehensif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Kalideres

secara umum berada pada kategori baik atau tinggi berdasarkan penilaian responden. Namun, hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai signifikansi sebesar $p = 0,0657 > 0,05$. Dengan demikian, meskipun kualitas pelayanan dinilai tinggi oleh sebagian besar responden, secara statistik belum terdapat bukti yang cukup bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kalideres. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien kemungkinan juga berkaitan dengan faktor lain di luar kualitas pelayanan yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalina, N., Vionalita, G., & Puspitaloka, E. (2021). Analisis kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor tahun 2021. *Journal of Hospital Management*. https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-23255-11_2276.pdf
- Fang, J., Liu, L., & Fang, P. (2019). What is the most important factor affecting patient satisfaction? A study based on gamma coefficient. *Patient Preference and Adherence*, 13, 515–525. <https://doi.org/10.2147/PPA.S197015>
- Gusmano, M. K., Maschke, K. J., & Solomon, M. Z. (2019). Patient-centered care, yes; patients as consumers, no. *Health Affairs*, 38(3), 368–373. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2018.05019>
- Harahap, V. H., Girsang, E., & Nasution, S. L. R. (2025). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien: Studi cross-sectional. *HAGA Journal of Public Health*, 2(3), 115–122. <https://doi.org/10.62290/hjph.v2i3.55>

- Idariani, I., Girsang, E., & Nasution, S. L. R. (2024). Analisis determinan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *HAGA Journal of Public Health*, 2(1), 26–31.
<https://doi.org/10.62290/hjph.v2i1.47>
- Ilham, R. S., Paendong, M. S., & Kekenusa, J. S. (2019). Analisis regresi logistik untuk menentukan kepuasan pasien rawat inap pada kualitas layanan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *DeCartesian: Jurnal Matematika dan Aplikasi*.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/decartesian>
- Jati, R. P. (2023, June 9). Minat warga Indonesia berobat ke luar negeri masih tinggi. *Kompas.id*.
<https://www.kompas.id/baca/nusantara/2023/06/09/transformasi-layanan-kesehatan-bisa-mencegah-warga-berobat-ke-luar-negeri>
- Kaharudin, A. A. A., & Anggraheni, D. R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kepanjenkidul Blitar. *Quantum Wellness: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(2), 137–148.
<https://doi.org/10.62383/quwell.v1i2.360>
- Kasmir. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan. *Journal of Hospital Administration and Management*, 3(2), 58–65.
<https://doi.org/10.54973/jham.v3i2.290>
- Purnawan, T., et al. (2024). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*.
- Rifai, A., Hasibuan, R. K., Bangun, S. M. B. R., 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*, 1(3), 81–87.
<https://doi.org/10.62290/hjph.v1i3.34>
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(5), 2442–2469.
<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v7.i05.p05>
- Selfanay, M., Pajung, C. B., & Suarjana, I. W. (2021). Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Cendrawasih Dobo Kabupaten Kepulauan Aru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(3), 47–52.
<https://media.neliti.com/media/publications/348855-hubungan-antara-kualitas-pelayanan-terha-bdfbfc2a.pdf>
- Ula, V. R., Hayat, A. A., & Dahlan, I. A. (2021). Meningkatkan kepuasan pasien melalui pelayanan prima dan trust pasien. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*.