

**Tesis**

**ANALISIS DIMENSI MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEH RAWAT JALAN DI RSUD WATES**

Disusun Guna Memenuhi Sebagian Syarat dalam Mencapai  
Gelar Manajemen Kesehatan Masyarakat  
di Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan  
Universitas Alma Ata



**Universitas  
Alma Ata**  
The Globe Inspiring University

**Oleh:**

**Sugiasmini**

**230800103**

**PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS ALMA ATA  
2025**

# ANALISIS DIMENSI MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD WATES

## INTISARI

**Latar Belakang:** Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan rumah sakit merupakan pelayanan yang diberikan dari pasien datang untuk mendaftar hingga pasien pulang setelah memperoleh pengobatan/pemeriksaan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan yang dirasakan dan membandingkan dengan harapannya (Renna Y et al, 2024). Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1988) terdapat lima dimensi pokok dari dimensi kualitas jasa, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

**Tujuan Penelitian:** Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk menganalisis dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Wates.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei analitik melalui pendekatan *observasional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di RSUD Wates. Sampel diambil dengan metode *total sampling* yang berjumlah 434 responden.

**Hasil Penelitian:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari tiga dari kelima dimensi mutu pelayanan yaitu *tangible*, *responsiveness* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Wates. Didapatkan bahwa *tangible* dengan nilai  $p=0,000$   $Exp(B)$  0,012; *Responsiveness* dengan  $p=0,000$  dan  $Exp(B)$  0,029; dan *empathy* dengan  $p=0,001$  dan  $Exp(B)$  0,123. Ketiga dimensi tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, karena nilai  $p < 0,05$ . Nilai  $Exp(B) < 1$  pada ketiganya mengindikasikan bahwa semakin baik pelayanan pada dimensi tersebut, maka peluang ketidakpuasan menurun. Dimensi yang paling kuat pengaruhnya adalah *tangible* ( $Exp(B) = 0,012$ ), diikuti oleh *responsiveness* (0,029), lalu *empathy* (0,123).

**Kesimpulan:** RSUD Wates sebagai pemberi layanan kepada masyarakat untuk semakin meningkatkan baik kondisi fisik sarana dan prasarana, ketanggapan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan, serta empati petugas terhadap pasien, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat dan ketidakpuasan akan semakin menurun.

**Kata Kunci:** Dimensi mutu pelayanan, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, kepuasan pasien, rawat jalan, RSUD Wates.

## ANALYSIS OF SERVICE QUALITY DIMENSIONS ON OUTPATIENT SATISFACTION AT RSUD WATES

### *ABSTRACT*

**Background:** Hospitals served as healthcare facilities providing comprehensive individual health services, including inpatient, outpatient, and emergency care. Patient satisfaction reflected the level of a person's feelings after receiving a service and comparing it with their expectations. According to Zeithaml, Berry, and Parasuraman (1988), there were five main dimensions of service quality: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

**Objective:** This study aimed to analyze the influence of service quality dimensions on outpatient satisfaction at RSUD Wates.

**Methods:** This research used a quantitative method with an analytic survey design and an observational approach. The population consisted of all outpatients at RSUD Wates. A total sampling method was used, involving 434 respondents.

**Results:** The results showed that three out of five service quality dimensions tangible, responsiveness, and empathy significantly influenced outpatient satisfaction. Tangible had a  $p\text{-value} = 0.000$  and  $\text{Exp}(B) = 0.012$ ; responsiveness had a  $p\text{-value} = 0.000$  and  $\text{Exp}(B) = 0.029$ ; and empathy had a  $p\text{-value} = 0.001$  and  $\text{Exp}(B) = 0.123$ . Since all  $p\text{-values} < 0.05$ , these dimensions had a significant impact. The  $\text{Exp}(B)$  values  $< 1$  indicated that better service reduced the likelihood of dissatisfaction. Tangible had the strongest influence, followed by responsiveness and empathy.

**Conclusion:** RSUD Wates needed to improve its physical facilities, staff responsiveness, and empathy toward patients to enhance outpatient satisfaction and reduce dissatisfaction.

**Keywords:** Service quality dimensions, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, patient satisfaction, outpatient, RSUD Wates.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (1). Pelayanan kesehatan rumah sakit merupakan pelayanan yang diberikan dari pasien datang untuk mendaftar hingga pasien pulang setelah memperoleh pengobatan/pemeriksaan (2).

Pelayanan kesehatan akan terus-menerus mengalami perubahan, bukan saja dalam hal prosedur layanan kesehatan yang digunakan, tetapi juga dalam teknologi dan organisasinya. Perubahan itu perlu dilakukan secara berkesinambungan serta menyeluruh, yang lebih penting lagi, harapan pasien dan atau masyarakat terhadap layanan kesehatan itu sendiri telah berubah dan akan selalu berubah. Rumah Sakit mendapat tantangan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan berstandar akreditasi. Peningkatan kualitas pelayanan sangatlah penting agar rumah sakit mampu berkompetisi baik di tingkat regional, nasional, bahkan internasional (3).

Pelaksanaan pelayanan yang berkualitas akan menjadi pendorong kesuksesan proses implementasian dimata pasien. Standar pelayanan yang menjadi dasar kesuksesan juga kepuasan pasien dapat dilihat melalui indikator *service quality*. Metode untuk mengevaluasi kualitas layanan diantaranya

berdasarkan lima dimensi utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan melihat pengaruhnya terhadap kepuasan pasien yaitu melalui analisis dimensi *Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness* (RATER) (2).

Dimensi mutu pelayanan penting karena merupakan kerangka dasar untuk menilai dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi, terutama dalam bidang jasa seperti kesehatan. Teori yang paling sering dijadikan acuan terkait dimensi mutu pelayanan adalah teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, 1988). Menurut Parasuraman *et al.* (1988), dimensi mutu pelayanan penting karena, menggambarkan ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima, menjadi dasar evaluasi kepuasan pelanggan,, membantu organisasi dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, dan menjadi alat ukur untuk menciptakan keunggulan kompetitif melalui peningkatan kualitas pelayanan (4).

Faktor-faktor utama yang mempengaruhi dimensi mutu pelayanan di rumah sakit, berdasarkan hasil penelitian jurnal terbaru dan *review* sistematis Indonesia, faktor yang pertama kompetensi dan profesionalisme tenaga medis, (5). Faktor yang kedua adalah fasilitas dan lingkungan fisik, kenyamanan ruang, kebersihan, dan fasilitas medis hal ini mendukung dimensi *tangibles* dan *responsiveness* (6). Faktor ketiga adalah sistem pelayanan dan sistem informasi (SIMRS), kualitas layanan SIMRS berpengaruh nyata terhadap kepuasan pengguna. Siklus ini relevan dengan dimensi *reliability, responsiveness*, dan dalam model *e-service, efficiency* (7). Faktor keempat komunikasi dan interaksi

perawat, dokter, studi *review* menyimpulkan bahwa semua lima dimensi *servqual* (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) berpengaruh pada kepuasan terutama bagaimana tenaga medis “memberikan pelayanan, pemahaman, dan rasa nyaman” . interaksi langsung mempengaruhi *empathy* dan *assurance* (8). Faktor kelima citra dan reputasi rumah sakit, citra institusi secara signifikan berkontribusi terhadap kepuasan pasien rawat inap (Studi RS Suaka Insan Banjarmasin 2024). Citra mempengaruhi ekspektasi pasien, berdampak pada semua dimensi kualitas (9). Faktor keenam adalah biaya dan keterjangkauan, walaupun hal ini bukan bagian langsung dimensi mutu, tapi dapat mempengaruhi ekspektasi dan kepuasan (7). Faktor ketujuh adalah teknologi dan sistem informasi elektronik. Implementasi rekam medis elektronik (EMR) di klinik dan puskesmas se-Indonesia mempercepat layanan (15–20 menit lebih cepat) dan meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini mendukung *efficiency, reliability, dan privacy/security* dalam model E-S-QUAL (10).

Kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan. Sebaliknya bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan maka kepuasan tidak tercapai. Untuk mengukur jasa pelayanan dapat digunakan dimensi kualitas jasa yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Dan dalam faktor pribadi pelanggan atau konsumen meliputi umur, pekerjaan, kondisi ekonomi, dan gaya hidup (11). Menurut Fitzsimmons, 2022 bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas

yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Menurut Zeithmal dan Bitner mengemukakan bahwa tingkat kepuasan ditentukan oleh banyak faktor diantaranya pelayanan (jasa) dan faktor pribadi dari customer atau konsumen. Untuk mengukur jasa pelayanan (*service quality*) dapat digunakan dimensi kualitas jasa yang ditentukan oleh Zeithmal, Benry, Parasuraman yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati), dan dalam faktor pribadi pelanggan atau konsumen (*costumer*) meliputi umur, pekerjaan, kondisi ekonomi, dan gaya hidup (11).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan dan kedatangan pasien, dengan hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan umur dengan kepuasan pasien, sementara jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan kedatangan pasien tidak berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien. Gambaran tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan yang dilihat dari lima dimensi dinyatakan kurang memuaskan (51,3%). Pada dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dan dimensi *empathy* memiliki tingkat kepuasan kurang (65,8% ; 53,9% ; 44,7%). Dimensi yang sangat memuaskan adalah dimensi *assurance*, dan dimensi *responsiveness* ( 38,2% ; 53,9%). (11).

Keluhan adalah hal penting dari tanggapan seorang pasien yang memiliki informasi unik dan berharga bagi organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan manajemen resiko. Ketika pasien tidak menyuarakan

keluhan mereka, sebuah organisasi kehilangan kesempatan mengenali dan membenahi masalah yang menyebabkan ketidakpuasan baik pada pasien maupun organisasi. Padahal, itu peluang terbaik organisasi untuk mendorong pasien mengeluh, dan kemudian bereaksi dengan tepat terhadap perilaku keluhan (3).

Eviden menunjukkan berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan. Hasil penelitian Erni Fatturahmah (2017), di RSUD Bima, Nusa Tenggara Barat menyebutkan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah faktor *responsiveness*, ditunjukkan oleh nilai  $p=0,015$ . Penelitian terdahulu di RSUD kota Kendari dilakukan oleh Eka Murtiana (2016), mendapatkan hasil adanya hubungan antara mutu pelayanan perawat dan lingkungan rumah sakit dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p=0.00 < 0.05$ . Penelitian Idham Masuku, 2016, mendapatkan bahwa wujud ketidakpuasan pasien seperti diam saja, marah dan mengamuk, melakukan protes, mengeluh dan membandingkan dengan Rumah Sakit lain, serta memilih berobat ke Rumah Sakit lain. Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien terhadap staf yaitu komunikasi yang kasar, penjelasan penyakit dan tindakan yang tidak rinci, dan petugas yang tidak disiplin waktu. Terhadap manajemen yaitu, waktu tunggu yang lama di poliklinik dan apotek serta informasi jadwal yang tidak pasti. Terhadap lingkungan yaitu, sarana dan prasarana, serta peralatan medis yang belum memadai (3).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit diantaranya dipengaruhi oleh jenis

kelamin dan umur. Menurut Emilia, 2022 hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pasien terbanyak berjenis kelamin perempuan (57,9%) dengan pekerjaan pensiunan/ pengangguran/ ibu rumah tangga (36,8%) berumur 26 - 35 tahun (34,2%) dan kedatangan sebagai pasien lama (55,3%). Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dinyatakan kurang memuaskan (51,3%). Ada hubungan antara umur ( $p=0,034$ ) dengan kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau ( $p<0,05$ ) (11). Hasil penelitian Laela Nur, 2024 faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan, menunjukkan hasil ada hubungan yang bermakna antara tingkat pendidikan, jenis kelamin dan, jarak dengan kepuasan pasien rawat jalan. Oleh karena itu perlu kebijakan untuk meningkatkan pelayanan di layanan kesehatan (12).

Menurut Drozdendo, 2016 bahwa pelanggan yang tidak puas akan menyebarkan pengalaman negatifnya kepada rata-rata 9–15 orang, sedangkan pelanggan yang puas hanya kepada 4–5 orang saja. Hal ini sesuai dengan *Technical Assistance Research Programs* (TARP, 1981), satu pasien yang tidak puas dapat menyebarkan pengalamannya kepada rata-rata 9–15 orang, jauh lebih tinggi dibandingkan 4–5 orang dalam kasus ketidakpuasan yang berhasil ditangani, sehingga potensi dampak negatif terhadap reputasi rumah sakit menjadi signifikan (13).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates merupakan Rumah Sakit rujukan kelas B Pendidikan milik Pemerintah Daerah Kabupaten Kulon Progo dengan jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2023 sebanyak

101.720, pada tahun 2024 jumlah kunjungan pasien sebanyak 152.609. Hal ini menunjukkan peningkatan jumlah kunjungan yang signifikan, yang didukung dengan penambahan layanan rawat jalan spesialis dan subspesialis. RSUD Wates senantiasa membuat perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Rumah Sakit seyogyanya mempertimbangkan bahwa *customer care* dan *patient safety* merupakan bagian dari sistem pelayanan yang terintegrasi dengan pasien, seperti pelayanan yang cepat, tanggap, dan keramahan petugas rumah sakit, sehingga rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di rumah sakit.

Nilai hasil ulasan dari *google review* RSUD Wates bulan Juni 2025 adalah 4,2. Nilai 4,2 menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang tergolong baik, namun masih terdapat beberapa aspek tertentu untuk perbaikan. Hal ini sesuai dengan hasil ulasan *google review* ataupun yang masuk komplain pasien di tahun 2024 dan tahun 2025, didapatkan hasil bahwa ketidakpuasan terhadap antrian pendaftaran, keterlambatan kedatangan dokter di poli, petugas yang tidak ramah, pelayanan obat di farmasi yang lambat, petugas kassa yang kurang ramah, dan terlalu lama antri. Hasil penilaian sistem informasi kepuasan pelanggan (SIPUAS) rawat jalan bulan Januari sebesar 74, Februari sebesar 79, Maret sebesar 83, April sebesar 88 dan Mei sebesar 82. Berbagai cara sudah dilakukan RSUD Wates, diantaranya dengan pengadaan anjungan pendaftaran mandiri (APM), *update* jadwal pelayanan poliklinik, pemisahan layanan obat pasien rawat jalan dan rawat inap, layanan pengantaran obat dari RSUD Wates

yang bekerja sama dengan PT Pos Indonesia yaitu antaran obat sehari nerima (Antasena). Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “Analisis Dimensi Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Wates”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan hal tersebut di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah dimensi mutu pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Wates?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Menganalisis dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Wates.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi karakteristik demografi pasien rawat jalan di RSUD Wates berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan lamanya bekerja.
- b. Mengetahui pengaruh dimensi *tangible* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Wates
- c. Mengetahui pengaruh dimensi *realibility* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Wates
- d. Mengetahui pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Wates.

- e. Mengetahui pengaruh dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Wates.
- f. Mengetahui pengaruh dimensi *emphaty* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Wates.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Bagi institusi pendidikan (Universitas Alma Ata Yogyakarta)

Untuk membangun ilmu pengetahuan, sebagai bahan pustaka di lingkungan Universitas Alma Ata Yogyakarta yang dapat menjadi bahan bacaan ilmiah sebagai referensi bagi yang membutuhkan.

- b. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan proses belajar dan suatu pengalaman yang berharga untuk mengaplikasikan ilmu yang didapatkan selama kuliah dan sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan studi *Magister of Hospital Administration* di Universitas Alma Ata Yogyakarta.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi RSUD Wates

Hasil yang ada didalam penelitian ini akan menjadi acuan untuk lebih memperbaiki sistem pelayanan yang ada.

- b. Bagi pemerintah daerah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan agar dapat menambah tenaga atau memberi solusi lain bagi pelayanan kesehatan.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

| No. | Nama Peneliti<br>(Tahun)                                    | Judul                                                                                                                                             | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Persamaan                                                                                                                                 | Perbedaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Erni Fatturahmah, Bambang Budi Raharjo, 2017                | Analisis Tingkat Kepuasan pasien BPJS terhadap Kulaitas Pelayanan Petugas Medis Melalui Faktor Assurance di Ruang Rawat Inap RSUD Bima, NTB (14). | Untuk kelas I, faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah faktor <i>responsiveness</i> , ditunjukkan oleh nilai OR tertinggi yaitu 45.000 $p=0,015$ . Untuk kelas II faktor yang paling berpengaruh adalah empati OR=17,397 $p=0,033$ , dan kelas III faktor yang paling berpengaruh adalah <i>assurance</i> OR=15,685 $p=0,039$ . Kesimpulan ada pengaruh yang signifikan antara faktor <i>assurance</i> terhadap kepuasan pasien kelas III, sehingga perlu kiranya petugas medis dalam melaksanakan tugas, lebih peduli kepada pasien serta memberikan jaminan untuk menimbulkan kepercayaan pasien terhadap RSUD Bima. | 1. Analisis yang dilakukan adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat.<br>2. Rancangan penelitian <i>cross sectional study</i> . | 1. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif, penelitian ini dengan <i>Observasional Study</i><br>2. Analisis penelitian tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD, untuk penelitian ini tidak ahanya pasien BPJS tetapi semua paseien rawat jalan.<br>3. Tempat populasinya di ruang rawat inap, sedangkan penelitian ini di rawat jalan. |
| 2.  | Trisna Awalida, Julianus Ake, M. Consolatrix da Silva, 2019 | Tingkat Kepuasan asien Peserta BPJS Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Bailang Kota Manado (15).                                | Adanya hubungan yang signifikan ( $p=0.014$ ) antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1. Tujuan, yaitu untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.                                  | 1. Metode penelitian menggunakan <i>cross sectional study</i> dan pengumpulan data menggunakan kuesioner, sedangkan penelitian ini metode                                                                                                                                                                                           |

|    |                                                      |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                              |
|----|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                      |                                                                                                     | 2. Menggunakan kuesioner                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | penelitian <i>Observasional Study</i><br>2. Cara <i>sampling</i> penelitian menggunakan <i>purposive sampling</i> dan penelitian ini menggunakan <i>quota sampling</i> . Analisis datanya menggunakan <i>Fisher Exact test</i> dan penelitian ini menggunakan <i>chi square</i> . |                                                                                                                                                                              |
| 3. | Eka Murtiana, Ruslan Majid, Nur Nasriana Jufri, 2016 | Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan kepada Kepuasan pasien BPJS di RSUD Kota Kendari Tahun 2016 (16). | Ada hubungan antara mutu pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0.00<0.05$ , ada hubungan mutu antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0.00<0.05$ , ada hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien dengan $p=0.00<0.05$ , ada hubungan antara lingkungan rumah sakit dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0.00<0.05$ . | 1. Tujuan penelitian sama-sama ingin mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.<br>2. Analisis data menggunakan univariat dan bivariat<br>3. Uji statistik.                                                                                                       | 1. Teknik pengambilan <i>sample</i> .<br>2. Metode penelitian menggunakan <i>cross sectional study</i> sedangkan penelitian ini metode penelitian <i>Observasional Study</i> |
| 4. | Mirzafani Nurul Istiana, et al, 2019                 | Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan                                                | Variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Kendari adalah kehandalah ( $p=0.002$ ),                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1. Tujuan penelitian sama-sama untuk                                                                                                                                                                                                                                              | 1. Metode penelitian menggunakan <i>cross sectional study</i>                                                                                                                |

|    |                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                            |                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                 | pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Kendari (p=0,001), dan akses (p=0.003) (17).                                            | daya tanggap (p=0.002), bukti fisik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien. | sedangkan penelitian ini metode penelitian <i>Observasional Study</i>                                                                                                                                                              |
|    |                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2. Menggunakan uji <i>chi square</i> .                     | Variabel dalam penelitian tersebut adalah: <i>reliability, responsiveness, tangible</i> , kesopanan, komunikasi, kredibilitas dan kompetensi.                                                                                      |
|    |                                 |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 3. Populasinya penelitian pasien rawat jalan               |                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5. | Zumria, Narmi, Tahiruddin, 2019 | Perbedaan Tingkat Kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari (18). | Sebagian besar pasien BPJS menyatakan bahwa mutu pelayanan baik pada dimensi <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance</i> , empati, merasa puas secara berturut-turut 18 orang (40,9%), 20 orang (45,5%), 17 orang (38,6%), 19 orang (43,2%), dan 18 orang (40,9%). Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap mutu pelayanan dengan nilai mutu <i>tangible</i> =0.001, <i>reliability</i> =0.001, <i>responsiveness</i> = 0.001, <i>assurance</i> =0.000, dan empati =0.001, yang menunjukkan nilai p lebih kecil dari nilai alpha =0.05. | Tujuan penelitian yaitu kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS. | 1. Penelitian tersebut menggunakan desain komparatif sedangkan penelitian ini menggunakan <i>observasional study</i> .<br>2. Populasi dalam penelitian tersebut pada rawat inap, sedangkan penelitian ini dilakukan di rawat jalan |

|    |                                                         |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. | Pegrina Novriani Lasmin, 2022                           | Analisis Faktor Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rawat Inap Dan Rawat Jalan RSUD Kota Kendari (19).       | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima variabel <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Kota Kendari. Didapatkan bahwa <i>tangibel</i> merupakan variabel yang paling berpengaruh dengan nilai $p=0,000$ ( $t=0,297$ ) yang berarti bahwa jaminan pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kota Kendari belum sesuai dengan harapan pasien dan pengunjung rumah sakit terutama pada hal ruang tunggu dan kebersihan. | Tujuan yang sama-sama untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien.                                                                                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Populasi dalam penelitian tersebut pada pasien di ruang rawat inap dan rawat jalan. Penelitian ini dilakukan di rawat jalan</li> <li>2. Metode penelitian menggunakan <i>cross sectional study</i> sedangkan penelitian ini metode penelitian <i>Observasional Study</i></li> </ol> |
| 7. | Md Mehedi Hasan Emon, Tahsina Khan, Monzurul Alam, 2023 | <i>Effect of Technology on Service Quality Perception and Patient Satisfaction- A study on Hospitals in Bangladesh</i> (20). | Adanya korelasi yang signifikan antara dimensi kualitas layanan (daya tanggap, kepastian, komunikasi, dan disiplin) dan kepuasan pasien.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengumpulan data primer dilakukan melalui survei kuesioner terstruktur</li> <li>2. Metode penelitian <i>Observasional Study</i></li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Populasi pasien rawat inap, sedangkan penelitian ini adalah pasien rawat jalan</li> <li>2. Pengambilan sampel menggunakan <i>random sampling</i> dan penelitian ini menggunakan <i>quota sampling</i></li> </ol>                                                                    |

## DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2023 (187315).
2. Cahyani WD. Rumah Sakit Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien serta Keluarga Pasien : 2024;5:4410–9.
3. Masuku MI, Lazuardi L, Hasanbasri M. Faktor-Faktor Pelayanan Kesehatan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate. *J Manaj Pelayanan Kesehatan*. 2016;19(1):32–8.
4. Berry LL, Parasuraman A, Zeithaml VA. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail*. 1988;64(1):12–40.
5. Wardani et al. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda Tahun 2024. 2024
6. Sembiring E, Sinaga RV. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *J Manaj dan Bisnis*. 2022;7(2):183–204.
7. Meningkatkan D, Pasien K, Sakit R. Peran Kualitas Sistem Informasi Dan *Perceived Usefulness* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah sakit Swasta;(2021):13–27.
8. Asri Parantri, Dimas Ageng Prayogo, Dety Mulyanti. Analisis Pengaruh Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Manajemen Rumah Sakit: *Systematic Literature Review*. *J Ris Rumpun Ilmu Kesehat*. 2023;2(1):223–35.
9. Dan P, Terhadap F, Teknologi I, Malang A, Teknologi I, Malang A. Pengaruh citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit suaka insan banjarmasin. 2024;(2):129–39.
10. Juliansyah R, Aqid BM, Salsabila AP, Nurfiyanti K. Implementation of EMR System in Indonesian Health Facilities: Benefits and Constraints. 2024; Available from: <http://arxiv.org/abs/2410.12226>.
11. Boavida de Araujo E. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *J Rekam Medis Manaj Infomasi Kesehat*. 2022;2(2):29–39.

12. Rochma LN, Rohmah N, Handayani LT. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul. *Heal Med Sci.* 2023;1(3):1–8.
13. Drozdenko, R., & Coelho D. Sentiment of Online Reviews Are Inconsistent With Conventional Word of Mouth Effects. *Int J Business, Mark Decis Sci.* 2016;9(1):55–70.
14. Faturahmah E, Raharjo BB. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Medis Melalui Faktor Assurance di Ruang Rawat Inap RSUD Bima, NTB. *Public Heal Perspect J [Internet]*. 2017;2(3):254–61. Available from: <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/phpj/article/view/13786>
15. Awalinda T, Ake J, Consolatrix da Silva M. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *J Ilm Perawat Manad.* 2019;7(1):01–12.
16. Murtiana E, Majid R, Jufri NN. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan kepada Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD Kota Kendari Tahun 2016. 2016;1(4). Available from: [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=538713%5C&val=9109%5C&title=Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD Kota Kendari Tahun 2016](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=538713%5C&val=9109%5C&title=Hubungan+Mutu+Pelayanan+Kesehatan+Kepada+Kepuasan+Pasien+BPJS+Di+RSUD+Kota+Kendari+Tahun+2016).
17. Istiana MN, Ahmad LOA, Liaran RD. Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *J Kesehat Masy Celeb.* 2019;1(2):1–8.
18. Zumria Z, Narmi N, Tahiruddin T. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. 2020;01:76–83. Available from: <https://stikesks-kendari.e-journal.id/JIKK/article/view/465>
19. Yogyakarta NI, Ajaran T. *Us At Us At.* 2021;(99).
20. Emon MMH, Khan T, Alam M. Effect of Technology on Service Quality Perception and Patient Satisfaction-A study on Hospitals in Bangladesh. 2023;3(2):254–66. Available from: <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/injuratech/article/view/10453%0Ahttps://ojs.unikom.ac.id/index.php/injuratech/article/download/10453/4155>.
21. Grönroos C. Adopting a service logic for marketing. *Mark Theory.* 2006;6(3):317–33.

22. Brady MK, Cronin JJ. Perceived Service Conceptualizing Approach Quality : A Hierarchical. *J Mark*. 2001;65(3):34–49.
23. Renna Youfristiya Sari, Sulidah Sulidah, Donny Tri Wahyudi, Maria Imaculata Ose, Fitriya Handayani, Gusni Fitri. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Umum Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan. *Vitam J Ilmu Kesehat Umum*. 2024;2(3):207–23.
24. Supranto J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen. 2021. p. 300.
25. Adiyatma A, Engkur. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur. *J STIEI*. 2020;1–19.
26. Purnomo AF, Fatimah FS, Anwar C. Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Bangil. *Indones J Hosp Adm*. 2023;6(1):1.
27. Izek Ajzen. Attitudes, Personality, And Behavior. Vol. 13, Medical Teacher. 1991. p. 273–9.
28. Mackiewicz J. A Mixed-Method Approach. *Writing Center Talk over Time*. 2018. 37–60 p.
29. Dr. Arif Rachman, Dr. E. Yochanan DIAIS. metode Penelitian Kuantitatif, Kulaitatif dan R & D. 2024. 137 p.
30. Melliniawati T, Syari W, Chotimah I. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bantargebang Tahun 2022. *Promotor*. 2023;6(4):431–9.
31. Purnawan T, Zaman C, Ekawati D. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023. *J Kesehat Saelmakers PERDANA [Internet]*. 2024;7(1):8–25. Available from: <file:///C:/Users/ACER/Downloads/1097-Article Text-5757-1-10-20240203.pdf>
32. Tesis Pegrina Novriani Lasmin. Analisis Faktor Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rawat Inap dan Rawat Jalan RSUD Kota Kendari. 2022.
33. Imelia Prstica. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. 2019;4(1):75–84.