

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT TK III Dr. R. SOEHARSONO BANJARMASIN**

Ihsan Ridhoni Fawwaz¹⁾, Merlin Karinda²⁾, M. Noor Aditya Pratama³⁾,
Novita Dwi Widiya Ningsih⁴⁾
Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Abdi Persada Banjarmasin
Ihsanakay88@gmail.com¹⁾

ABSTRACT

Quality healthcare is an important factor in improving patient satisfaction. This study aims to determine the effect of service quality on outpatient satisfaction at TK.III Dr. R. Soeharsono Hospital in Banjarmasin. The study used a quantitative design with a survey method. The population consisted of 183 outpatients, and based on the Slovin formula, 65 respondents were selected as the sample using purposive sampling. Primary data were collected through a questionnaire that had been tested for validity and reliability, while the data were analyzed using simple linear regression with the help of SPSS. The results showed that most respondents rated the quality of services in the good category. Regression testing produced a significant positive coefficient (p -value < 0.05), indicating a significant effect of service quality on outpatient satisfaction. The coefficient of determination (R^2) showed that the service quality variable contributed to the variation in patient satisfaction, while other factors outside this study may also influence satisfaction. In conclusion, service quality has a positive and significant effect on outpatient satisfaction at TK.III Dr. R. Soeharsono Hospital in Banjarmasin. Therefore, improvements in service quality, especially in the aspects of facilities, service speed, and the friendliness and responsiveness of healthcare staff, should continue to be enhanced to achieve the national minimum service standards and meet patient expectations.

Keywords: *Service quality, Patient satisfaction, Outpatient care, Hospital*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia kesehatan dalam beberapa dekade terakhir telah mendorong perubahan besar pada sistem pelayanan kesehatan dan meningkatkan ekspektasi masyarakat terhadap mutu layanan. Kemajuan di bidang pendidikan, teknologi, dan sistem informasi membuat masyarakat semakin sadar akan hak mereka untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kondisi ini menuntut institusi pelayanan kesehatan untuk berfokus pada peningkatan mutu serta penyediaan layanan yang lebih unggul dan berorientasi pada kebutuhan pasien (Pasaribu et al., 2022)

Rumah sakit menyediakan berbagai jenis layanan kesehatan, salah satunya adalah layanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan merupakan bentuk pelayanan medis yang diberikan kepada pasien dengan waktu perawatan kurang dari 24 jam untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, maupun tindakan medis lainnya tanpa harus dirawat inap. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pasal 1 ayat (4), pasien diartikan sebagai setiap individu yang berkonsultasi terkait masalah kesehatannya guna memperoleh pelayanan medis, baik secara langsung maupun tidak langsung di rumah sakit. Pasien tidak hanya

berhenti pada tahap menerima pelayanan, tetapi juga akan menilai kualitas pelayanan yang diperoleh. Hasil dari proses penilaian tersebut akan menentukan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Peningkatan mutu pelayanan pasien kini menjadi prioritas utama bagi seluruh penyedia layanan kesehatan dalam upaya mencapai tingkat kepuasan pasien yang maksimal. Seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat dan kebutuhan terhadap layanan kesehatan yang lebih baik, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang unggul melalui peningkatan kualitas dan profesionalisme tenaga kesehatan. Pelayanan yang baik dan bermutu tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga memengaruhi preferensi masyarakat dalam memilih rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan (Dahlan et al., 2023).

Menyediakan sumber daya manusia yang terampil dan profesional merupakan aset penting dalam pelayanan kesehatan yang harus di pertahankan. Mutu pelayanan kesehatan hanya akan dapat meningkat jika karyawan mempunyai komitmen dan terlatih dalam pekerjaannya. Kedudukan tenaga kesehatan terutama dokter dan perawat merupakan hal yang vital, karena menjadi penjalın kontak pertama dan terlama dengan pasien mengingat pelayanan berlangsung terus menerus selama 24 jam sehari. Begitu pentingnya dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, maka penting bagi tenaga kesehatan untuk menunjukkan sikap yang baik dalam melakukan setiap pelayanan kepada pasien. (Wulandari, 2024)

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang terus berinovasi untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Dalam upaya memperbaiki kualitas layanan, berbagai strategi dilakukan, salah satunya melalui penerapan pelayanan prima yang terpadu dan berkesinambungan. Sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang bermutu, aman, merata, serta bebas dari diskriminasi, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Bab IV Pasal 54 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan (Novitasari, 2022).

Peningkatan kualitas layanan kesehatan dapat dilakukan dengan mengidentifikasi secara dini berbagai permasalahan yang muncul dalam proses pelayanan. Salah satu cara efektif untuk mendeteksi masalah tersebut adalah melalui pengukuran tingkat kepuasan pasien. Hasil evaluasi dan umpan balik dari pasien menjadi bahan penting bagi pihak rumah sakit dalam merumuskan kebijakan serta memperbaiki sistem manajemen pelayanan agar lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan pasien (Afrashtehfar et al., 2020).

Teori SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Along, 2020) menjelaskan kualitas pelayanan melalui lima dimensi: Tangible (Berwujud) Reliability (Keandalan) Responsiveness (Daya Tanggap) Assurance (Jaminan) Empathy (Empati)

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai tingkat rasa puas yang dialami oleh pasien setelah menerima pelayanan dari fasilitas kesehatan. Indikator ini merupakan salah satu ukuran utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Penerapan sistem penjaminan mutu dan akreditasi rumah sakit menuntut agar tingkat kepuasan pasien dievaluasi secara berkala. Melalui penilaian tersebut, rumah sakit dapat mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas serta kepuasan pasien secara keseluruhan (Suleiman & Abdulkadir, 2022).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan karena mencerminkan sejauh mana rumah sakit mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Dalam konteks sistem kesehatan, kepuasan pasien dipandang sebagai salah satu hasil yang mencerminkan keberhasilan penyelenggaraan layanan dan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan yang berkaitan langsung dengan tingkat pemanfaatan fasilitas kesehatan. Pelaksanaan survei atau wawancara terhadap pasien mengenai pengalaman dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima menjadi langkah strategis untuk meningkatkan mutu layanan serta memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien. Oleh karena itu, kepuasan pasien digunakan sebagai salah satu ukuran utama efektivitas pelayanan kesehatan (Wulandari et al., 2021).

Menurut Setyo (2019:758), kepuasan pelanggan ditunjukkan melalui terpenuhinya harapan, penggunaan produk secara berkelanjutan, kesediaan merekomendasikan kepada orang

lain, kualitas pelayanan yang baik, loyalitas pelanggan, reputasi perusahaan yang positif, serta lokasi yang strategis.

Berdasarkan data dari World Health Organization (WHO) tahun 2021, tingkat kepuasan pasien tertinggi tercatat di negara-negara Eropa Utara, seperti Swedia dengan indeks kepuasan sebesar 92,37%, diikuti oleh Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), Amerika Serikat (89,33%), dan Denmark (89,29%). Sebaliknya, tingkat kepuasan terendah ditemukan di Kenya (40,4%) dan India (34,4%). Di kawasan Asia Tenggara, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan masih tergolong rendah, di mana hanya sekitar 35% pengguna layanan yang menyatakan puas, sementara sekitar 55% lainnya mengaku tidak puas terhadap pelayanan yang diterima (Shilvira et al., 2023). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Indonesia masih belum optimal. Berdasarkan laporan Kementerian Kesehatan tahun 2017, tingkat kepuasan pasien rumah sakit baru mencapai 81,2%, angka ini masih berada di bawah standar nasional. Mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal, tingkat kepuasan pasien idealnya harus mencapai di atas 95%. Jika tingkat kepuasan berada di bawah standar tersebut, maka pelayanan kesehatan dianggap belum memenuhi kriteria mutu yang ditetapkan secara nasional.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan masih menjadi tantangan bagi berbagai institusi kesehatan di Indonesia. Hasil survei yang dilakukan di 27 rumah sakit menunjukkan bahwa mutu pelayanan, khususnya pada aspek keperawatan, masih belum sesuai dengan harapan pasien. Data tingkat kepuasan pasien di beberapa daerah juga menggambarkan kondisi yang bervariasi, di mana Maluku Tengah mencatat kepuasan sebesar 42,8%, Sumatera Barat sebesar 44,4%, dan Kalimantan Selatan mencapai 60,0% (Selfanay et al., 2022).

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien di rumah sakit Tk III dr. R. Soeharsono Banjarmasin

Tahun	Jumlah Pasien
2022	43.254
2023	92.562
2024	65.780

Sumber : Data sekunder Rumah Sakit TK.III dr. R. Soeharsono

Berdasarkan tabel diatas jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama 3 tahun belakangan ini pada tahun 2022 sampai 2024 mengalami fluktuasi yang mana fluktuasi ini peningkatan dan penurunan dalam jumlah kunjungan. Dari uraian diatas dapat kita lakukan penelitian lebih lanjut apakah kualitas pelayanan di rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit TK.III dr. R. Soeharsono.



Gambar 1. Kerangka Konsep

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, di mana peneliti membagikan kuesioner kepada responden untuk memperoleh data mengenai pendapat dan pengalaman terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Sugiyono, 2020:12). Variabel bebas atau variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayan (X), sedangkan variabel terikat atau variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pasien (Y).

Populasi yaitu suatu wilayah generalisasi yang mana itu terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas tertentu yang akan dibuat oleh peneliti untuk dipelajari dan akan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini mempunyai populasi tentang kualitas pelayanan terhadap

kepuasan pasien rawat jalan di RS TK.III dr. R. Soeharsono (Sugiyono 2020). Populasi di dalam penelitian ini berjumlah 183 orang. Pasien rawat jalan di Rumah Sakit TK.III dr. R. Soeharsono.

Menurut (Sugiyono, 2020) Sampel yaitu bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki oleh populasi, yang mana karakteristiknya hendak dicari dan dianggap bisa mewakili terhadap seluruh populasi. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RS TK.III dr. R. Soeharsono, dengan teknik sampling consecutive, yaitu pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin.

Keterangan:

n = Besarnya sampel

N = Jumlah populasi atau elemen

E = Tingkat kesalahan (error level)

catatan : pada umumnya digunakan 1 % atau 0.01,5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{183}{1 + 183(0,1)^2}$$

$$n = 65$$

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah consecutive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu hingga jumlah sampel terpenuhi. Kriteria inklusi meliputi: pasien rawat jalan di RS TK.III Dr. R. Soeharsono yang berkunjung pada periode 30 Juni–30 Juli 2025, bersedia menjadi responden, mampu membaca dan memahami kuesioner, serta berusia 18 tahun ke atas. Alat pengumpulan data meliputi data primer dan data sekunder (Sujarweni, 2020). Data sekunder diperoleh dari sumber tidak langsung, seperti data kunjungan pasien. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui observasi lapangan dan kuesioner mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pasien. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu dengan uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi sederhana, serta uji koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 27.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas digunakan untuk menilai apakah setiap butir pertanyaan layak dalam mengukur variabel, dengan kriteria valid jika r-hitung (corrected item-total correlation) > r-tabel berdasarkan df, dan pengujiannya dilakukan menggunakan aplikasi pengolahan data (Sugiyono, 2020). Hasil perhitungan r hitung kemudian di konsultasikan r tabel dengan staf signifikan 0,05(0,444). Apabila r hitung > r tabel maka butir instrumen dapat di katakan valid. Dan sebaliknya jika r hitung < r table maka dapat dinyatakan butir instrumen tidak valid. Hasil uji validitas untuk variabel Kualitas pelayan dan Kepuasan pasien berdasarkan hasil uji SPSS versi 27 menunjukkan bahwa semua item 29 memenuhi persyaratan valid di karnakan mempunyai nilai di atas 0,361.

Tabel 2. Uji Normalitas

Variable	Coronbach's alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0.826	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0.690	Reliabel

Berdasarkan dari tabel di atas Cronbach's Alpha >0,60 maka dari itu hasil pengelolaan data semua variabel pernyataan yang di ajukan sudah reliabel, sehingga dapat di simpulkan semua variabel sudah handal di karnakan mempunyai nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60

Tabel 3. Pengeruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pasien (Y)				Total	
	Puas		Tidak Puas		n	%
	n	%	n	%		
Baik	33	50.8%	3	4.6%	36	55.4%
Kurang Baik	3	4.6%	26	40.0%	29	44.6%
Total	36	55.4%	29	44,6%	65	100%

Dari hasil tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan pelayanan baik cenderung puas dengan jumlah responden 33 (50.8%), sedangkan responden yang merasa kualitas pelayanan kurang baik dan cenderung tidak puas sebanyak 26 responden (40.0%).

Tabel 4. Hasil Uji Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.384	2.764		3.034	0.004
1 Kualitas Pelayanan	0.461	0.077	0.604	6.015	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Dari hasil uji diperoleh nilai Sig sebesar $0.000 < 0.005$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada unit rawat jalan Rumah Sakit Tk. III. dr. r. Soeharsono Banjarmasin. Nilai koefisien regresi dengan melihat hasil pada tabel *coefficients* pada kolom *unstandardized* dalam kolom B. Dalam sub kolom tersebut terdapat nilai *constant* (konstanta), dengan nilai konstanta sebesar 8.384 sedangkan nilai koefisien regresi untuk variabel bebas/Kualitas pelayanan sebesar 0.461. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dirumuskan model persamaan regresi sederhana dalam penelitian ini yang kemudian akan diinterpretasikan makna dari model persamaan regresi tersebut.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.604 ^a	0.365	0.355	2.634

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2 /R Square) sebesar 0.365 atau 36,5% yang menunjukkan bahwa variabel bebas berupa Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan variabel terikat berupa Kepuasan Pasien sebesar 36,5%. Sedangkan sisanya sebesar 63,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan/dijelaskan dalam model penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang ditampilkan pada tabel, dapat dilihat bahwa dari total 65 responden, mayoritas responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan, yaitu sebanyak 36 orang (55,4%), sedangkan sisanya menyatakan tidak puas sebanyak 29 orang (44,6%). Jika ditinjau lebih lanjut berdasarkan kategori kualitas pelayanan, responden yang menilai kualitas pelayanan baik sebagian besar merasa puas, yaitu sebanyak 33 orang (50,8%), dan hanya 3 orang

(4,6%) yang menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dinilai baik cenderung diikuti dengan tingkat kepuasan yang tinggi pada pasien. Sebaliknya, pada kategori kualitas pelayanan kurang baik, hanya 3 orang (4,6%) yang merasa puas, sedangkan sebagian besar lainnya, yaitu 26 orang (40,0%), menyatakan tidak puas. Temuan ini mengindikasikan adanya hubungan yang jelas antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien, dan sebaliknya, kualitas pelayanan yang kurang baik akan menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana, diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Tk. III. dr. R. Soeharsono Banjarmasin. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berada dalam kategori baik berdasarkan penilaian responden. Kualitas Pelayanan menjadi salah satu faktor yang menjadikan suatu instansi rumah sakit menjadi ramai pengunjung, karena pelayanan yang baik dapat memberikan gambaran positif bagi pasien, dari hal itu pasien akan selalu mempercayai sebuah instansi rumah sakit tersebut dan akan merekomendasikan kepada orang terdekatnya. Adapun untuk melihat besarnya pengaruh variabel independen pada Kualitas Pelayanan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien dapat dilihat pada tabel 4.7 Hasil Olah SPSS 27 yang telah disajikan di atas dalam bagian kolom *Unstandardized Coefficients* bagian Beta. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa besarnya nilai beta adalah sebesar 0,461 poin atau 46,1%. Lebih lanjut, hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.461, dengan nilai signifikansi 0,000.

Nilai ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Artinya, semakin tinggi Kualitas Pelayanan, maka semakin tinggi pula Kepuasan Pasien. Nilai positif tersebut menunjukkan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien adalah searah. Maksudnya adalah bahwa setiap kenaikan pada Kualitas Pelayanan sebesar satu poin maka Kepuasan Pasien akan mengalami kenaikan sebesar 0.461 poin atau 46,1%. Begitu juga sebaliknya, apabila Kualitas Pelayanan mengalami penurunan sebesar satu poin maka Kepuasan Pasien juga akan mengalami penurunan sebesar 0.461 poin atau 46,1% poin. Yang berarti bahwa besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien adalah sebesar 0.461 poin atau 46,1% Nilai probabilitas yang lebih besar dari nilai Sig ($0,05 > 0,000$). Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Tk. III. dr. R. Soeharsono Banjarmasin

Dari hasil Hasil analisis koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,365 artinya 36,5% variasi dalam kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 63,5%, kemungkinan dipengaruhi oleh faktor lain. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, pengaruhnya tidak sepenuhnya dominan (hanya sebesar 36,5%). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada kualitas pelayanan.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di awat jalan Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan di unit rawat jalan Rumah Sakit TK.III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin berada dalam kategori baik (55,4%), meskipun masih ada 44,6% responden yang menilai kurang baik.
- b. Kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit TK.III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin sebesar 55,4% menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan 44,6% menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas pasien merasa puas, masih terdapat ruang perbaikan terutama terkait fasilitas dan waktu tunggu yang lama.
- c. Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,461 ($p\text{-value } 0,000 < 0,05$).

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Bagi Tempat Penelitian
Meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek fasilitas penunjang (misalnya kebersihan toilet, kenyamanan ruang tunggu) dan sistem antrian agar waktu tunggu pasien lebih singkat. Memberikan pelatihan berkelanjutan kepada tenaga kesehatan untuk meningkatkan sikap responsif, empati, serta komunikasi yang baik dengan pasien. Memanfaatkan hasil survei kepuasan secara periodik untuk mendeteksi keluhan pasien dan sebagai dasar evaluasi kebijakan peningkatan layanan.
- b. Bagi institusi Pendidikan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan ajar dan referensi dalam mata kuliah administrasi rumah sakit dan manajemen mutu pelayanan kesehatan, khususnya terkait strategi peningkatan kepuasan pasien rawat jalan
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya.
Disarankan untuk menambah variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti persepsi biaya, dan kecepatan pelayanan, serta memperluas lingkup penelitian ke unit lain (rawat inap, IGD) agar hasil penelitian dapat digeneralisasi secara lebih luas.
- d. Bagi Masyarakat
Pasien diharapkan dapat memberikan masukan secara jujur mengenai pengalaman pelayanan yang diterima agar rumah sakit memiliki data yang akurat sebagai dasar perbaikan layanan. Dengan demikian, mutu pelayanan dapat terus ditingkatkan dan memberikan kenyamanan serta kepuasan lebih baik kepada pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrashtehfar, K. I., Assery, M. K. A., & Hassan, A. (2020). Patient satisfaction and quality of dental care: A systematic review. *Journal of International Oral Health*, 12(1), 24–30.
- Along, Antonius. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*. JIAP Vol 6, No 1, pp 94-99, 2020.
- Asnawi Pasaribu, A., Rahmawati, R., & Sari, M. (2022). *Transformasi sistem kesehatan nasional*. Jakarta: Penerbit Kesehatan Masyarakat.
- Dahlan, I., Yuliani, N., & Fitriani, R. (2023). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 15(1), 22–30.
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta 2009.
- Novitasari, L. (2022). Implementasi UU No. 36 Tahun 2009 tentang pelayanan kesehatan. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 13(1), 56–63.
- Selfanay, R., Hidayat, T., & Rachman, A. (2022). Fenomena berobat ke luar negeri dan implikasinya terhadap pelayanan kesehatan nasional. *Jurnal Ekonomi dan Kesehatan*, 5(3), 22–31.
- Setyo, P. E. 2019. *Pengaruh Kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen “Best Autoworks.”* Jurnal Manajemen.
- Shilvira, M., Wulandari, R., & Putra, B. Y. (2023). Evaluasi kepuasan pasien di Asia Tenggara: Studi regional WHO. *Jurnal Kesehatan Global*, 4(1), 15–25.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

- Sujarweni, V.W & Utami, L.R (2020) *The Master Book Of SPSS*: Starup. Yogyakarta.
- Suleiman, A., & Abdulkadir, A. (2022). Patient satisfaction as a measure of hospital quality: An evidence-based approach. *African Journal of Health Economics*, 8(2), 50–59.
- Wulandari, A., Harahap, R., & Sari, D. (2021). Analisis kepuasan pasien sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 65–74.
- Wulandari, N. I. (2024). Pengaruh Sikap Tenaga Kesehatan, Fasilitas Dan Harga terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis & Akuntansi (EMBA)*, 3(1), 83-91.