



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 2611-2620

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Mutu Pelayanan di Fasilitas Kesehatan (Rumah Sakit dan Puskesmas) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan: Literature Review

Sekar Ayu Runggandini

Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: sekar.ayu@fikes.unsika.ac.id

Abstrak

Tingkat kepuasan pelanggan akan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap frekuensi kunjungan ke rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien memiliki dampak langsung terhadap frekuensi kunjungan ke fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit. Layanan rawat jalan terkadang diibaratkan sebagai pintu masuk ke fasilitas kesehatan yang akan berdampak pada pilihan pasien untuk terus memanfaatkan layanan tersebut atau tidak. Penelitian ini bertujuan untuk menilai korelasi antara kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit dan puskesmas dengan melakukan tinjauan literatur tentang topik tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metodologi tinjauan literatur. Temuan dari analisis yang dilakukan dalam studi literatur ini antara lain Kualitas layanan yang diberikan di rumah sakit rawat jalan dan puskesmas memiliki dampak yang menguntungkan bagi kebahagiaan pasien. Seiring dengan meningkatnya kualitas layanan, kepuasan pasien diharapkan dapat meningkat.

Kata Kunci: *Mutu, Puskesmas, Rawat Jalan, Rumah Sakit*

Abstract

The level of customer satisfaction will have a significant influence on the frequency of visits to the hospital. The level of patient satisfaction has a direct impact on the frequency of visits to health facilities, such as hospitals. Outpatient services are sometimes likened to the entrance to a health facility, which will impact the patient's choice to continue utilizing the service or not. This study aims to assess the correlation between healthcare quality and outpatient satisfaction in hospitals and health centers by conducting a literature review on the topic. This research was conducted using a literature review methodology. Findings from the analysis conducted in this literature review include The quality of services provided in outpatient hospitals and health centers has a favorable impact on patient happiness. As service quality improves, patient satisfaction is expected to increase.

Keywords: *Quality, Health Center, Outpatient, Hospital*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang tidak terpisahkan dalam siklus hidup manusia. Salah satu institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan baik perorangan dengan paripurna serta menyediakan berbagai macam pelayanan kesehatan yaitu pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan dan gawat darurat adalah Rumah sakit (Menkes RI, 2020)

Pelayanan rawat jalan mengacu pada layanan medis yang ditawarkan kepada pasien yang menerima perawatan tanpa harus dirawat inap di rumah sakit dan menerima perawatan kurang dari 24 jam, yang mencakup perawatan diagnostik dan terapeutik. Selain itu, fasilitas rawat jalan, sebagai salah satu tempat pasien dan keluarga untuk menerima informasi yang komprehensif sebelum menerima prosedur atau layanan medis berikutnya, bahkan jika itu memerlukan rawat inap di rumah sakit. Layanan rawat jalan sering diibaratkan sebagai pintu masuk ke fasilitas perawatan kesehatan yang akan memengaruhi pilihan pasien untuk terus menggunakan layanan ini atau tidak. Instalasi rawat jalan adalah unit fungsional yang bertanggung jawab untuk menerima pasien ke rumah sakit untuk perawatan rawat jalan. Layanan rawat jalan dimulai di area pendaftaran rawat jalan, yang merupakan komponen layanan kesehatan yang bertanggung jawab untuk menerima pasien, termasuk mereka yang menerima terapi rawat jalan dan mereka yang memerlukan rawat inap (Imam et al., 2022).

Kepuasan konsumen akan sangat berdampak bagi jumlah kunjungan Rumah Sakit. Menurut Yanti (2019) dalam Gultom (2021) . Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan memiliki pengaruh langsung terhadap frekuensi kunjungan ke fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit. Pasien telah melaporkan bahwa kualitas layanan yang tinggi dapat berkontribusi pada pemulihan dari penyakit fisik mereka dan meningkatkan kondisi

kesehatan mereka secara keseluruhan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh perilaku tenaga kesehatan yang ramah, penyebaran informasi yang efisien, waktu tunggu yang singkat, fasilitas dan infrastruktur layanan yang memadai, serta hasil pengobatan yang berhasil. Dalam hal ini, pasien telah berhasil sembuh. Kegagalan dalam memenuhi harapan pasien dapat mengakibatkan ketidakpuasan dan kekecewaan pasien. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien berkontribusi pada pembentukan kesan masyarakat mengenai citra rumah sakit. (Gultom et al., 2021)

Pemerintah telah menetapkan peraturan yang menetapkan target kepuasan pasien untuk mengukur kepuasan masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh semua unit yang mampu memenuhi kepuasan pasien. (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2022)

Pada tahun 2018 WHO memperkenalkan tujuh dimensi mutu pelayanan kesehatan yang disebut Framework on Integrated People-centred Health yaitu 1) Aman, penerima layanan dapat terhindar dari bahaya, 2) Efektif dalam menyediakan pelayanan kesehatan, 3) Berpusat pada preferensi, kebutuhan, dan nilai individu. 4) Tepat waktu yakni mengurangi waktu tunggu. 5) Efisiensi mengacu pada tindakan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang ada dan meminimalkan kerugian atau pemborosan yang tidak perlu. 6) Adil yakni memberikan pelayanan yang tidak bervariasi dan 7) Terintegrasi yakni dalam memberikan pelayanan yang terkoordinasi dengan tingkatan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan (WHO (World Health Organization and countries & Initiatives), 2018)

Menurut Kotler dalam Kusuma (2014) Kepuasan mengacu pada tingkat keadaan emosional seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan pribadi mereka. Tingkat kepuasan ditentukan oleh perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Konsumen dapat mencapai tingkat kepuasan yang sering ditemui. Kinerja yang tidak memadai akan menyebabkan ketidakpuasan konsumen. Jika kinerja memenuhi standar yang diantisipasi, konsumen akan mengalami kepuasan. Jika kinerja melampaui harapan, konsumen akan mengalami tingkat kepuasan, kebahagiaan, atau kegembiraan yang tinggi (Kusuma et al., 2014).

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat dinilai melalui dimensi mutu yang berorientasi kepada pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Sudirman (2023) Dimensi kualitas layanan kesehatan dapat dinilai dengan menggunakan model SERVQUAL (kualitas layanan), yang meliputi Keandalan (reliability) mengacu pada kapasitas untuk memberikan layanan seperti yang dijanjikan. Jaminan (assurance) mencakup berbagai aspek seperti pengetahuan produk karyawan, langkah-langkah keamanan, keahlian dalam memastikan keamanan saat menggunakan layanan yang disediakan, dan kemampuan untuk

menginspirasi kepercayaan klien pada organisasi. Tampilan/bukti fisik (Tangibles), dalam konteks rumah sakit, mengacu pada aspek fisik yang berkontribusi pada keseluruhan pengalaman. Hal ini mencakup penampilan dan kondisi ruang perawatan, bangunan, dan ruang front office, serta ketersediaan tempat parkir. Hal ini juga mencakup kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang tunggu dan ruang pemeriksaan, serta kelengkapan dan penampilan peralatan komunikasi. Selain itu, tangibles mencakup tingkat empati yang ditunjukkan oleh staf rumah sakit terhadap pasien dan keluarganya. Daya tanggap (responsiveness) mengacu pada kesigapan dan perhatian petugas dalam membantu konsumen dan memberikan layanan yang efisien dan cepat. (Sudirman et al., 2023)

Peneliti tertarik untuk melakukan tinjauan literatur untuk meneliti hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Tujuannya adalah untuk memahami bagaimana kualitas layanan kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit dan puskesmas. Selain itu, tinjauan ini juga bertujuan untuk mensintesis penelitian terdahulu untuk mengembangkan konsep dan teori yang berkaitan dengan topik penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dampak faktor kualitas pelayanan kesehatan, yaitu daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan berwujud, terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit dan puskesmas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain pencarian tinjauan literatur, dengan menggunakan pendekatan dengan cara mengumpulkan dan mengintegrasikan informasi sebelumnya. Metodologi penelitian yang digunakan adalah dengan melakukan penelusuran sistematis menggunakan basis data yang relevan dengan permasalahan dan mengandung materi penelitian. Sumber data untuk penelitian ini terdiri dari data sekunder yang diperoleh dari database elektronik yang diakses melalui pencarian di situs web Sinta dan Google Scholar dengan menggunakan kata kunci seperti kualitas layanan kesehatan, kepuasan pasien, rawat jalan, rumah sakit, dan puskesmas.

Tinjauan literatur menawarkan ringkasan komprehensif tentang perkembangan topik tertentu. Tinjauan literatur memungkinkan seorang peneliti untuk mengidentifikasi, menghasilkan, dan mengevaluasi ide atau metodologi, serta menyoroti ketidaksesuaian yang ada antara teori dan implementasinya di lapangan atau dalam temuan studi. Prosesnya meliputi pengumpulan data atau informasi, evaluasi keakuratan data, teori, informasi, atau temuan penelitian, dan analisis hasil publikasi yang telah disusun sebelumnya seperti buku, artikel penelitian, atau sumber lain yang relevan yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian yang sedang dibahas. (Cahyono et al., 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan oleh Yakob dkk pada tahun 2023 di Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023 membahas tentang hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan metode penelitian Cross sectional dengan pendekatan kuantitatif mengasikkan bahwa Hasil penelitian ini ialah hubungan variabel mutu Dari output Reliability angka diartikan cukup berhubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Sedangkan Hubungan variabel mutu Dari output Empati dengan kepuasan Pasien Rawat Jalan (Yakob et al., 2023).

Hasil penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna kartu bpjs yang dilakukan di bagian rawat jalan Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible dengan kepuasan Pasien Rawat Jalan (Saputra & Ariani, 2019).

Rajab & Andilah (2023) yang melakukan penelitian di RSUD Bahteramas tahun 2022 tentang Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan menyatakan Terdapat korelasi antara tingkat ketanggapan, bukti fisik, keandalan, dan jaminan pada pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien, namun, tidak ada korelasi antara empati dengan kepuasan pasien rawat jalan (Rajab & Andilah, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Zebua et al (2021) di Rumah Sakit Umum Sundari Medan meneliti tentang dampak kualitas layanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien umum rawat jalan. Penelitian tersebut menemukan bahwa terdapat korelasi antara daya tanggap, keandalan, dan jaminan dengan tingkat kepuasan dan minat kunjungan ulang di antara pasien tersebut (Zebua et al., 2021).

Taekab dkk. (2018) melakukan penelitian di Rawat Jalan Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang untuk menganalisis bagaimana pasien mempersepsikan kualitas layanan di Puskesmas dan dampaknya terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan pendekatan studi cross-sectional untuk mengidentifikasi korelasi antara dimensi yang berbeda. Pada tahun 2018, ditemukan adanya korelasi antara daya tanggap, bukti fisik, keandalan, dan jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan, Kabupaten Semarang (Taekab et al., 2019).

Sebuah penelitian yang dilakukan di Puskesmas Mangasa, Kota Makassar, menemukan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas layanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analitik dengan menggunakan desain penelitian cross-sectional (Ahmad et al., 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Akbar dkk. (2020) menemukan adanya hubungan antara kualitas layanan petugas kesehatan dengan kemungkinan pasien rawat jalan kembali ke Puskesmas X. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat layanan yang diberikan oleh petugas kesehatan mempengaruhi minat kunjungan rawat jalan di fasilitas kesehatan. (Akbar et al., 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Andoko dkk. (2018) di Puskesmas Way Halim, Kota Bandar Lampung, meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional dan menemukan adanya hubungan antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan kepuasan pasien Pada tahun 2018 di Puskesmas Way Halim di Kota Bandar Lampung. (Andoko et al., 2018)

Penelitian yang dilakukan oleh Sari dkk pada tahun 2020 di Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Sayegan menyatakan bahwa terdapat Hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas (Sari et al., 2020).

Studi yang dilakukan oleh Lubis et al. di Puskesmas Sei Mencirim Medan pada tahun 2020 meneliti hubungan antara kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan. Melalui survei analitik dengan hasil cross-sectional, para peneliti menemukan korelasi yang signifikan antara empati dan ketepatan waktu dengan kepuasan pasien. Namun, penelitian tersebut tidak menemukan dampak substansial dari lingkungan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Mencirim Medan pada tahun 2020 (Lubis et al., 2020).

Pada jurnal yang menjadi bahan penelitian ini membahas mengenai mutu di rawat jalan baik di rumah sakit dan di puskesmas mengukur variabel mutu dalam dimensi responsiveness (daya tanggap), reliability (kehandalan), Jaminan (assurance), empathy (empati), tangible (bukti fisik) ini sesuai dengan penelitian Yasin dkk pada tahun 2022 mengenai pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit dengan metode literature review pada penelitian tersebut menganalisis pengaruhnya mutu pelayann terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit pada dimensi mutu responsiveness (daya tanggap), reliability (reliabilitas), Jaminan (assurance), empathy (empati), tangible (bukti fisik) (Yasin et al., 2022).

Artikel penelitian tersebut mengakui bahwa dimensi ketanggapan, yang mengacu pada kualitas layanan yang cepat dan penuh perhatian, memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dalam konteks ini, pasien dianggap sebagai klien rumah sakit dan fasilitas kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anisa, Nasution, dan Yunita (2022) di Puskesmas Binjai Kota. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa faktor daya tanggap mengacu pada kesediaan dan kemampuan tenaga kesehatan

untuk membantu dan memenuhi kebutuhan dan permintaan pasien yang menerima layanan yang responsif. Kecepatan dan ketepatan suatu proses memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan yang dialami pasien. Menurut Anisah dkk. (2020), terdapat hubungan langsung antara kecepatan respon tenaga kesehatan terhadap keluhan pasien dengan tingkat kepuasan pasien. Ketanggapan yang lebih cepat mengarah pada kepuasan yang lebih tinggi, sedangkan ketanggapan yang lebih lambat menghasilkan kepuasan yang lebih rendah. Kecepatan dan ketepatan penyedia layanan kesehatan berdampak pada kepuasan pasien. Ketika petugas kesehatan merespon keluhan pasien dengan cepat, hal ini meningkatkan kemungkinan tercapainya tingkat kepuasan yang diinginkan. Sebaliknya, jika waktu respon tertunda, kepuasan pasien mungkin tidak diperoleh (Anisah et al., 2015). (Anisah et al., 2022)

Hasil analisa terkait dengan Keandalan (Reliability) disimpulkan bahwa keandalan memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien. Semakin handal pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gultom, Nababan dan sipayung (2021) bahwa keandalan memiliki pengaruh yang baik terhadap kepuasan pasien. Keandalan yang berhubungan diantaranya terkait pelayanan yang diberikan oleh perawat seperti kelengkapan informasi mengenai penyakit dan juga mengenai tata cara konsumsi obat (Gultom et al., 2021)

Setelah menganalisis dimensi jaminan, terdapat korelasi antara jaminan dan kepuasan pasien sebagai individu yang menggunakan layanan kesehatan. Dampak yang baik dari jaminan terhadap kepuasan ini sejalan dengan temuan penelitian Supartiningsih (2017) mengenai pengaruh jaminan dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit. (Supartiningsih, 2017). Harapan pasien atas jaminan mencakup kompetensi, profesionalisme, dan keterampilan interpersonal staf medis dan non-medis di rumah sakit, yang sangat penting dalam membangun kepercayaan dan jaminan. Selain itu, pasien mengharapkan dokter memiliki keahlian dan ketajaman diagnostik yang diperlukan untuk mengidentifikasi kondisi medis mereka. (Anisah et al., 2022; Gultom et al., 2021).

Sembilan jurnal yang dianalisa dalam makalah ini menyatakan bahwa empati (empathy) mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan di rawat jalan baik di rumah sakit dan juga di puskesmas, pasien akan merasa puas jika dilayani dengan empati yang baik. Empati disini adalah kesedian untuk peduli dan mencurahkan perhatian kepada konsumen sebagai pengguna jasa dalam hal ini pasien, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nofiani dan Sugiarsi (2011) bahwa empati dapat meningkatkan kepuasan konsumen diman itu dapat memberikan pengalaman yang tidak disangka sebelumnya (Nofiana & Sugiars, 2011)

Pada jurnal yang dijadikan referensi untuk diteliti pada dimensi tanggibel terdapat 8 jurnal yang menyampaikan bahwa bukti fisik (tangible) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien sebagai pemakai jasa pelayanan kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anisa, Nasution dan Yunita (2022) bahwa penampilan fisik ini secara keseluruhan menggambarkan fisik dari fasilitas baik bangunan, tata letak ruang pelayanan, sumber daya manusia yang ada dan juga gaya komunikasi yang digunakan. Selain itu seperti penunjuk arah atau lokasi yang jelas, penampilan dari karyawan baik rumah sakit dan puskesmas yang berpenampilan rapih dan bersih juga akan mempengaruhi kepuasan pasien (Anisah et al., 2022; Gultom et al., 2021).

SIMPULAN

Kepuasan pasien sangat penting bagi rumah sakit dimana pasien dalam hal ini sebagai konsumen pelayanan kesehatan yang diberikan salah satunya pelayanan di rawat jalan baik di Rumah Sakit maupun di Puskesmas, dalam menilai mutu dapat menggunakan diantaranya dimensi responsiveness (daya tanggap), reliability (kehandalan), Jaminan (assurance), empathy (empati), tangible (bukti fisik). Hasil dari analisa pada literatur review ini adalah Kepuasan di rawat jalan rumah sakit dan puskesmas dipengaruhi positif oleh mutu pelayanan yang diberikan dimana kepuasan pasien akan meningkat dengan meningkatnya kualitas mutu layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, H., Antoni, A., Napitupulu, M., & Permayasa, N. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*, 6(2).
- Akbar, H., Amir, H., Ningsih, S. R., & Astuti, W. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *Pena Medika*, 10(2), 8–14.
- Andoko, Norman, H., & Novalina, D. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 12(2), 92–102.
- Anisah, I., Nasution, Z., & Yuniarti. (2022). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 8(2), 1252–1262.
- Cahyono, E. A., Sutomo, & Hartono, A. (2019). Literatur Review ; Panduan Penulisan Dan Penyusunan. *Jurnal Keperawatan*, 12(2).
- Gultom, R. J., Nababan, D., & Sipayung, R. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat

- Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281–1298.
- Imam, C. W., Anugrahanti, W. W., & Rahayu, R. P. (2022). Pendampingan masyarakat Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit. *SELAPARANG. Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), 298–302.
- Kusuma, E. W., Suryoko, S., & Budiatmo, A. (2014). Pengaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Raa Soewondo Pati. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(4), 260–266.
- Lubis, R. A., Putri, A. D., Ginting, T., & Dameria. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan tahun 2020. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1).
- Menkes RI. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. 3, 1–80.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah (30 TAHUN 2022)*.
- Nofiana, H., & Sugjars, S. (2011). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar". *Jurnal Kesehatan*, 1(1), 90–106.
- Rajab, M. Al, & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Medika Respati*, 18(1), 73–86.
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 1(1).
- Sari, A. D. L., Faiza, S., & Nugroho, S. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Sayegan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika*, 5, 1–15.
- Sudirman, Yanuarti, R., Oktarianita, Fajrini, F., & Widiastuti, S. K. (2023). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Ara Digital Mandiri.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(April), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat

Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal)*, 7(1), 31–40.

WHO (World Health Organization and countries, & Initiatives, pursuing national quality). (2018). *Handbook For National Quality Policy And Strategy*. World Health Organization.

Yakob, A., Alfiyani, L., Kusumawati, Y., Putra, A. A. B. J., & Kewa, K. K. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023. *Jurnal Ventilator: Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, 7(4), 314–322.

Zebua, M. S. E., Fitria, D., & Sulisna, A. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Ulang Kembali Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan. *Jurnal Rekam Medis*, 4(2), 104–116.