

## PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT : *Literature Review*

**Rhaina Al Yasin**

Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat UPN Veteran Jakarta  
[2010713030@mahasiswa.upvj.ac.id](mailto:2010713030@mahasiswa.upvj.ac.id)

**Nadya Salsabila**

Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat UPN Veteran Jakarta  
[2010713094@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2010713094@mahasiswa.upnvj.ac.id)

**Ummi Rahma**

Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat UPN Veteran Jakarta  
[2010713057@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2010713057@mahasiswa.upnvj.ac.id)

**Novita Dwi Istanti**

Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat UPN Veteran Jakarta  
[ndistanti@gmail.com](mailto:ndistanti@gmail.com)

*Korespondensi penulis: [2010713057@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2010713057@mahasiswa.upnvj.ac.id)*

**Abstract.** *Service quality is an important indicator for hospitals as a tool to measure the quality and success of services through patient satisfaction. Outpatient services is the service where patients go through a series of observations to determine a diagnosis so that rehabilitation efforts can be carried out without needing to be treated on the spot. The study's purpose was to identify and analyze the effect of hospital service quality on outpatient satisfaction. The data used in this study are secondary data originating from the previous journals in the last 5 years. The sources taken are not only from national journals, but also international journals using English which are filtered according to certain criteria. The results of a total of 8 journals analyzed, there are several indicators of service quality related to patient satisfaction, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. It can be concluded that there is an influence between the quality of service quality on outpatient satisfaction at the hospital. The better the quality of service, the better response given by the patient to hospital services. This will have a positive impact in the form of patient loyalty to always visit the same hospital because of the good quality.*

**Keywords:** *Hospital outpatient, patient satisfaction, quality of service*

**Abstrak.** Mutu pelayanan merupakan indikator penting bagi rumah sakit sebagai alat untuk mengukur kualitas dan keberhasilan pelayanan melalui kepuasan pasien. Pelayanan rawat jalan menjadi salah satu pelayanan yang ada di rumah sakit dimana pasien melewati serangkaian observasi untuk menentukan diagnosis sehingga bisa dilakukan upaya rehabilitatif tanpa perlu dirawat di tempat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh dari mutu pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari jurnal terdahulu dalam rentang waktu 5 tahun terakhir. Sumber yang diambil tidak hanya berasal

---

*Received September 30, 2022; Revised Oktober 2, 2022; November 28, 2022*

\* Rhaina Al Yasin, [2010713030@mahasiswa.upvj.ac.id](mailto:2010713030@mahasiswa.upvj.ac.id)

dari jurnal nasional, tetapi juga jurnal internasional dengan menggunakan Bahasa Inggris yang kemudian disaring sesuai dengan kriteria tertentu.. Berdasarkan hasil dari 8 jurnal yang dianalisis, terdapat beberapa indikator mutu pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik. Hasil analisis jurnal dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas mutu pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Semakin baik kualitas mutu pelayanannya, maka akan semakin baik pula respon yang diberikan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Salah satu dampak positif dari hal ini yaitu berupa loyalitas pasien untuk selalu berobat ke rumah sakit yang sama karena kualitas mutu yang baik.

**Kata kunci:** Kepuasan pasien, mutu pelayanan, rawat jalan rumah sakit

## LATAR BELAKANG

Kesehatan dapat diartikan sebagai keadaan sejahtera dari tubuh, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap individu untuk dapat hidup secara produktif baik dalam lingkup sosial dan ekonomis (Eliana & Sumiati, 2016). Salah satu instansi kesehatan yang harus dengan mudah dapat diakses oleh masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit menjadi salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan. Rumah sakit berkewajiban untuk merancang, melaksanakan, serta menjaga standar mutu dalam pelayanan kesehatan. (Purwata, Wijaksono & Alawiyah, 2021)

Terdapat beberapa pelayanan yang ada pada rumah sakit, diantaranya pelayanan instalasi gawat darurat, rawat inap, dan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan terhadap pasien yang datang ke rumah sakit untuk keperluan observasi, diagnosa pengobatan, rehabilitasi medik serta pelayanan kesehatan lainnya tanpa membutuhkan rawat inap di rumah sakit (Damayanti, Jati & Arso, 2017). Pelayanan rawat jalan menjadi pintu masuk pasien ketika pertama kali mengunjungi rumah sakit. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor dalam instalasi rawat jalan yang mempengaruhi minat pasien untuk kembali berkunjung. Maka dari itu, penting bagi petugas dalam memberikan pelayanan yang maksimal di instalasi rawat jalan supaya pasien merasa puas terhadap layanan yang diberikan (Hartawan & Zaini, 2022).

Untuk menciptakan pelayanan yang baik, maka pelayanan tersebut harus dapat memenuhi lima dimensi pokok berupa aspek fisik seperti penampakan fasilitas fisik dan kenyamanan pasien, kemampuan rumah sakit dalam menyediakan layanan yang cermat sejak awal pemeriksaan dan tepat waktu, interaksi petugas kesehatan dalam mengembangkan kepercayaan terhadap pasien dan memiliki pribadi yang penuh kasih

sayang dan memiliki rasa hormat, adanya kepekaan petugas kesehatan terhadap kritik yang diterima dari pasien atau keluarga pasien, serta kebijakan dari rumah sakit terkait mutu pelayanan rumah sakit (Aisyah & Wahyono, 2021).

Mutu pelayanan kesehatan menjadi suatu hal yang diharapkan di dalam fasilitas kesehatan, salah satunya rumah sakit. Pada dasarnya, mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu langkah dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan, baik bagi perorangan maupun bagi kelompok yang kinerjanya sesuai dengan harapannya. Hal ini dilakukan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Adapun tujuan pembangunan kesehatan itu sendiri yaitu agar seseorang atau kelompok dapat hidup sehat dan mencapai kondisi kesehatan yang sebaik-baiknya (Depkes RI, 1994). Dalam hal ini, rumah sakit perlu menganalisis berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk mendapat pelayanan kesehatan dalam satu segmen pasar sehingga rumah sakit dapat mengetahui gambaran peluang pasar untuk menentukan strategi pemasaran dan pengembangan rumah sakit yang sesuai dengan permintaan dan kepuasan pasien (Damayanti, Jati & Arso, 2017). Upaya pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan supaya masyarakat bisa mengakses mutu yang baik disertai biaya yang terjangkau secara merata. Dengan demikian, studi literatur ini dilakukan untuk mengetahui dan mengidentifikasi pengaruh dari mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Mutu Pelayanan**

Mutu adalah tingkatan yang harus dipenuhi berdasarkan persyaratan yang telah ditentukan. Mutu merupakan tingkat pelayanan kesehatan pada pasien yang diterima sesegera mungkin dan mengurangi kerugian yang tidak diinginkan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu pelayanan dalam kesehatan yang dapat memberi kepuasan bagi setiap pengguna kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan umum penduduk dengan menerapkan kebijakan dan prosedur sesuai dengan standar profesi dan kode etik (Alfiana, 2019). Menurut pendapat para ahli (Astari, 2020), definisi dari mutu pelayanan diantaranya :

- a) Menurut Juran, mutu suatu produk merupakan kesesuaian penggunaan produk (*fitness for use*) guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen.

- b) Menurut ISO 8402, mutu merupakan totalitas dari bentuk dan karakteristik produk dari barang atau jasa yang dihasilkan, meliputi pemahaman dampak keamanan dan pemenuhan kebutuhan pemakai produk atau layanan yang dibuat.

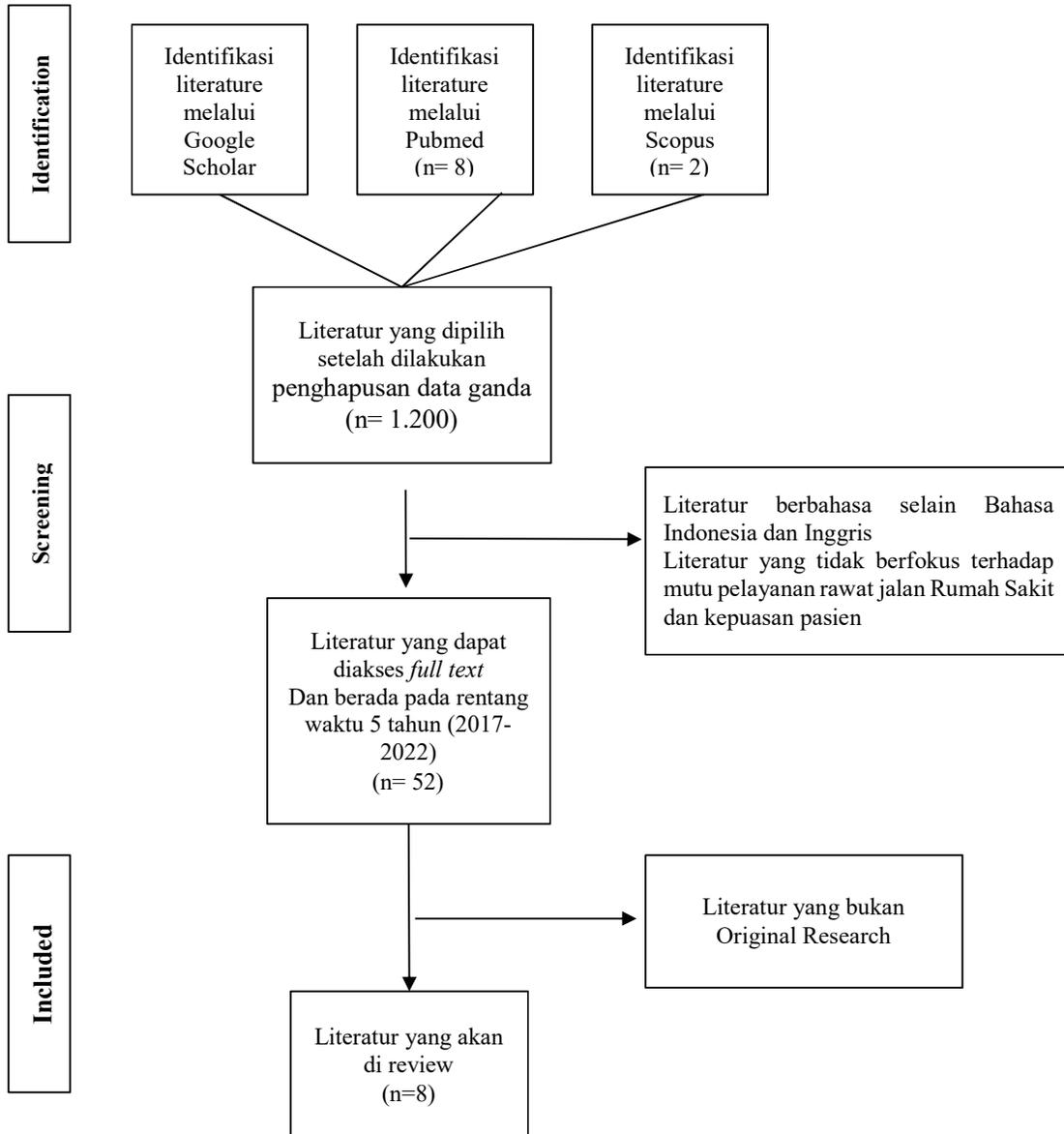
## 2. Kepuasan Pasien

Menurut Kotler dalam (Kosnan, 2019), kepuasan didefinisikan sebagai sebuah perasaan yang muncul berupa kesenangan seseorang terhadap suatu kinerja atau sebuah produk. Kepuasan merupakan bentuk dari persepsi pasien ketika ekspektasinya terhadap suatu layanan kesehatan bisa terpenuhi. Pada dasarnya, terdapat lima dimensi terukur yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pasien (Sesrianty, 2019). Bukti fisik (*tangible*), yaitu dimensi tampilan fisik pelayanan, bisa berupa fasilitas yang tersedia maupun tampilan dari petugas pelayanan. Keandalan (*reliability*), merupakan kompetensi atau *skill* dari pemberi layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu sikap dan ketanggapan pemberi layanan dalam membantu dan menyampaikan pesan kepada pasien. Jaminan (*assurance*), berupa kemampuan pemberi layanan dalam memberikan rasa percaya terhadap pasien. Dimensi yang terakhir yaitu perhatian (*empathy*) yang mewujudkan sikap pemberi layanan dalam memahami kebutuhan pasien secara sungguh-sungguh.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan yaitu *systematic review*. Sumber data pada penelitian ini berupa data sekunder yang diperoleh melalui data base elektronik. Adapun database yang digunakan dalam pengerjaan penelitian ini yaitu *google scholar*, *pubmed* dan *Scopus* dengan kata kunci yang digunakan adalah pengaruh mutu pelayanan, kepuasan materi, dan rawat jalan rumah sakit. Proses yang digunakan untuk melakukan *systematic review* adalah dengan mencari beberapa artikel penelitian yang sesuai dengan kajian kemudian akan dibahas dan dianalisis. Artikel dipilih dengan rentang waktu selama 5 tahun terakhir (2017-2022) yang dipublikasi dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris dengan sumber artikel nasional dan internasional. Metode kajian sistematik yang digunakan sesuai dengan tahapan PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Review*) yang terdiri dari identifikasi, penyaringan, dan inklusi. Seluruh informasi yang ditemukan

terkait dengan pengaruh mutu pelayanan rumah sakit terhadap pasien rawat jalan disajikan melalui penjelasan dalam bentuk narasi.



**Bagan 1. Alur Pemilihan Sumber Artikel untuk Dianalisis**

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Penjelasan Hasil Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit dari Sumber Artikel**

No	Penulis, Tahun, Judul	Tempat	Metode	Kesimpulan
1.	Susi Amenta Peranginangin. (2017). <i>"Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan Tahun 2017"</i> (Peranginangin, 2017)	Medan, Indonesia	Survei analitik korelasi dengan pendekatan Cross Sectional	Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap loyalitas pasien. Kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan menjadi variabel dominan yang mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan (0,004).
2.	Silvia Agustina Hasibuan, Zulfendri, dan Destanul Aulia. (2019). <i>"Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Dr. Joelham Binjai"</i> (Hasibuan, Zulfendri and Aulia, 2019)	Binjai, Indonesia	Metode kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien dengan beberapa variabel kualitas pelayanan, yaitu kehandalan tenaga kesehatan (0,018), jaminan kesehatan (0,031), bukti fisik berupa fasilitas yang tersedia (0,007), perhatian (0,022), serta daya tanggap pelayanan (0,039).
3.	I Made Putu Surdiartha Hartawan dan Zaini. (2022). <i>"Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram Tahun 2022"</i> (Hartawan and Zaini, 2022)	Mataram, Indonesia	Observasional analitik	Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Dimana dijelaskan bahwa semakin baik mutu pelayanan, maka akan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartikasari & Dewanto (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang disediakan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang disediakan maka akan meningkat juga kepuasan pasien, begitupun sebaliknya.
4.	Markus Sastra Eli Zebua, Dilla Fitria, dan Aida Sulisna. (2021). <i>"Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Ulang Kembali Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan"</i> (Zebua, Fitria and Sulisna, 2021)	Medan, Indonesia	Metode kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional	Berdasarkan hasil penelitian dalam uji regresi logistik, dibuktikan bahwa terdapat pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan dan minat berkunjung pada pasien umum rawat jalan di RSUD Sundari Medan tahun 2021, terutama dari segi responsif, reliabilitas, jaminan, dan empati yang sama-sama menunjukkan hasil positif.
5.	Apostolos Giovanis, George Pierrakos, Ioannis Rizomyliotis, Spyridon Binioris. (2018), <i>"Assessing</i>	Spanyol	Cross Sectional	Berdasarkan faktanya bahwa pasien cenderung menilai pengalaman mereka secara keseluruhan daripada mengevaluasi setiap sub-proses secara terpisah. Secara

	<i>Service Quality and Customer Behavioral Responses in Hospital Outpatient Services : A Formative Measurement Approach</i> (Giovanis et al., 2018)			husus, hasilnya menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang kualitas layanan yang diberikan oleh staf medis sebagian besar berkontribusi terhadap persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa suatu mutu pelayanan yang diberikan oleh staf kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien
6	Bui Thi Tu Quyen, Nguyen Thanh Ha, dan Hoang Van Minh. (2021). <i>“Outpatient Satisfaction With Primary Health Care Service in Vietnam : Multilevel Analysis Result From The Vietnam Health Facilities Assesment 2015”</i> (Quyen, Ha and Minh, 2021)	Vietnam	Cross Sectional	Pasien rawat jalan yang puas terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas dan rumah sakit kabupaten memiliki proporsi masing-masing sebesar 85% dan 73%. Proporsi tersebut ditentukan oleh waktu pemeriksaan, diikuti oleh waktu tunggu, usia pasien, dan frekuensi kunjungan ke fasilitas kesehatan yang diteliti.
7.	Linlin Hu, Bright P.Zhou, Shiyang Liu, Zijuan Wang, Yuanli Liu. (2019). <i>“Outpatient Satisfaction With Tertiary Hospitals In China : The Role Of Sociodemographic Characteristics”</i> (Hu et al., 2019)	China	Metode kuantitatif dengan analitik deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien dengan latar belakang seorang migran, mempunyai penghasilan tinggi, berpendidikan, serta memiliki asuransi kesehatan menunjukkan kepuasan yang rendah terhadap pelayanan rawat jalan. Selain itu, pasien lansia juga menunjukkan kepuasan rendah terhadap pelayanan. Hal ini disebabkan karena mereka kurang familiar dengan teknologi yang terdapat dalam pelayanan rawat jalan.
8.	Alib Birwin, Erdil Kamri, Eva Yulia Faresty, Tamri, Buchari Lapau. (2020). <i>“Service Quality and Outpatient’s Factors Affecting Their Satisfaction At The B Hospital In Indonesia”</i> (Birwin et al., 2020)	Indonesia	Cross Sectional	Berdasarkan hasil penelitian dengan Uji Cross Sectional, didapatkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan ditentukan oleh empat faktor, yaitu pembayaran rumah sakit melalui asuransi, responsivitas petugas kesehatan, <i>tangible</i> rumah sakit dan tenaga kesehatan, serta empati dari staf dan pekerja rumah sakit yang baik

Berdasarkan hasil dari jurnal yang telah dianalisis, dapat ditemukan lima dimensi yang bisa diukur oleh pasien dalam menilai pelayanan mutu rumah sakit, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik. Keandalan merupakan dimensi mutu yang mempertimbangkan keahlian dan profesionalisme kerja sehingga pelayanan yang diberikan bisa maksimal. Selain itu, pelayanan dengan respon dan daya tanggap yang baik tentu akan mempengaruhi penilaian pasien terhadap mutu pelayanan. Bentuk kepastian pelayanan ditentukan oleh jaminan tenaga kerja sehingga mampu memberikan rasa

percaya terhadap pasien. Empati berupa perhatian dan kepedulian menjadi dimensi yang penting sehingga pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, bentuk fisik berupa penunjang pelayanan seperti fasilitas yang tersedia juga menjadi dimensi yang mendukung penilaian pasien terhadap mutu rumah sakit (Habibi, Hakim & Azizi, 2019).

Suatu pelayanan yang sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan akan dikatakan bermutu. Maka dari itu, mutu pelayanan harus dapat dicapai dan diukur. Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dalam suatu organisasi untuk dapat mempertahankan kesehatan, menyembuhkan orang sakit, serta memulihkan kesehatan pasca sakit, baik itu secara perorangan, keluarga, maupun kelompok masyarakat (Prapitasari & Jalilah, 2021). Mutu rumah sakit menjadi tolak ukur pelayanan yang dapat menghasilkan *output* berupa kepuasan bagi setiap pemakai jasa pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Peranginangin (2017) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara loyalitas pasien dengan mutu pelayanan rawat jalan. Loyalitas menurut Oliver dalam (Umar, 2014) merupakan sebuah komitmen pengguna atau konsumen untuk bertahan dan kembali berlangganan ulang secara konsisten meskipun terdapat perubahan situasi pasar yang berpotensi pada perubahan perilaku. Loyalitas menunjukkan indikasi adanya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun variabel yang sangat mempengaruhi loyalitas pasien pada penelitian tersebut yaitu kehandalan. Kurang jelasnya informasi mengenai kedatangan dokter, lambatnya penanganan, pelayanan dokter yang terkesan buru-buru, serta kurang handalnya perawat dalam memberikan pelayanan rawat jalan membuat variabel kehandalan ini menjadi pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien berdasarkan penelitian tersebut.

Kebutuhan pasien menjadi faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap mutu pelayanan. Persepsi pasien sangat penting dalam proses menilai mutu pelayanan karena berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang berujung pada *image* yang baik terhadap pelayanan kesehatan itu sendiri (Taekab, Suryawati & Kusumastuti, 2019). Pengaruh positif pada pasien mempunyai arti bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin baik pula respon yang didapat berupa kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Hartawan & Zaini, 2022) di Rumah Sakit Umum Daerah

Kota Mataram yang menjelaskan bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan akan memberikan kepuasan bagi pasien rawat jalan dalam menjalani pengobatan. Kepuasan pasien dalam menerima pelayanan merupakan inti dari proses pemasaran. Respon berupa kepuasan pasien sangat berkaitan erat dengan informasi dari mulut ke mulut. Maka dari itu, pelayanan yang dinilai baik oleh pasien berpotensi untuk mendatangkan pasien baru yang akan membentuk citra rumah sakit yang lebih baik lagi di masyarakat (Zebua, Fitria & Sulisna, 2021).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu indikator capaian dalam mengukur tingkat kesempurnaan suatu pelayanan kesehatan. Pelayanan dengan mutu yang baik akan menghasilkan *output* berupa kepuasan bagi setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan kode etik profesi. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Pelayanan rawat jalan sebagai gerbang bagi para pasien yang datang ke rumah sakit menjadi pertimbangan dalam peningkatan mutu karena sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien terutama di instalasi rawat jalan akan membentuk adanya loyalitas, yaitu komitmen pasien untuk berlangganan ulang secara konsisten terhadap pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan supaya muncul kepuasan dan loyalitas pasien yang akan menciptakan citra positif di mata masyarakat.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Teriring ucapan terimakasih kepada beberapa pihak, diantaranya tim dosen Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat UPN Veteran Jakarta mata kuliah Penulisan Ilmiah, rekan seperjuangan, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penelitian dan penulisan artikel ini.

## DAFTAR REFERENSI

- Aisyah, R. P. & Wahyono, B. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Setelah Persalinan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Ibu Nifas. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 1(2), 282–290. doi: <https://doi.org/10.15294/ijphn.v1i2.45446>.
- Alfiana, A. T. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019. In *Society*, 2(1).
- Astari, R. Y. (2020). Mutu Pelayanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan (D. Novidiantiko (ed.); 1st ed.). Deepublish.
- Birwin, A. *et al.* (2020). Service Quality And Outpatient's Factors, Affecting Their Satisfaction At The B Hospital In Indonesia. *International Journal of Management (IJM)*, 11(12), 2366–2373. DOI: 10.34218/IJM.11.12.2020.223.
- Damayanti, M., Jati, S. P. & Arso, S. P. (2017). Analisis Permintaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R.Soetijono Blora. *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, 5(1), 85–94. doi: <https://doi.org/10.14710/jkm.v5i1.14969>.
- Depkes RI. (1994). Buku Pedoman Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Konsep Dasar dan Prinsip). *Dirjen Pelayanan Medik*.
- Eliana & Sumiati, S. (2016) *Kesehatan Masyarakat*. 1st edn. Indonesia: Kemenkes RI. Available at: <https://eprints.triatmamulya.ac.id/1397/1/73>. Kesehatan Masyarakat.pdf.
- Giovanis, A. *et al.* (2018). Assessing service quality and customer behavioral responses in hospital outpatient services: A formative measurement approach', *International Journal of Quality and Service Sciences*, 10(2), 98–116. doi: <https://doi.org/10.1108/IJQSS-03-2017-0023>.
- Habibi, A., Hakim, F. & Azizi, F. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Rawat Jalan Di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT: Universitas Muhammadiyah Tangerang*, 4(2), 11–21. doi: DOI: <http://dx.doi.org/10.31000/jkft.v4i2.2411>.
- Hartawan, I. M. P. S. & Zaini. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram Tahun 2022. *NUSADAYA JOURNAL OF MULTIDISCIPLINARY STUDIES*, 1(2), 22–26. <https://ejurnal.aarsmataram.ac.id/index.php/njms/article/view/12>.
- Hasibuan, S. A., Zulfendri & Aulia, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Dr. Djoelham Binjai', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Jambi*. 3(1), 24–30. DOI: <https://doi.org/10.22437/jkmj.v3i1.7473>.

- Hu, L. *et al.* (2019). Outpatient Satisfaction with Tertiary Hospitals in China: The Role of Sociodemographic Characteristics. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 16(19), 1–13. <https://doi.org/10.3390/ijerph16193518>.
- Kosnan, Wilhelmina. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*. 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Peranginangin, S. A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan Tahun 2017. *Jurnal Berkala Kesehatan*. 3(1), 78–85. <http://dx.doi.org/10.20527/jbk.v3i2.5072>.
- Purwata, K. D., Wijaksono, M. A. & Alawiyah, T. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Dimensi Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit: Literature Review. *Proceeding of Sari Mulia University Nursing National Seminars*. 2(1), 142–156. Available online at : <https://ocs.unism.ac.id/index.php/PROKEP/article/view/191>.
- Quyen, B. T. T., Ha, N. T. & Minh, H. Van (2021). Outpatient Satisfaction With Primary Health Care Services In Vietnam: Multilevel Analysis Results From The Vietnam Health Facilities Assessment 2015. *Health Psychology Open*. 8(1), 1–11. doi: <https://doi.org/10.1177/20551029211015117>.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). ‘=Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis’s Health Journal)*, 6(2), 116-126. Available online at : <http://www.jurnal.stikesperintis.ac.id/index.php/JKP/article/view/317/169>
- 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*, 7(1), 31–40. DOI: <https://doi.org/10.14710/jkm.v7i1.22843>.
- Umar, H. (2014). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada Penerbangan Low Cost Carrier. *Jurnal Manajemen Transportasi*. 1(2), 127–138. DOI: <http://dx.doi.org/10.54324/j.mtl.v1i2.13>.
- 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 Medic*, 4(2), 104–116. DOI: <https://doi.org/10.33085/jrm.v4i2.5076>.