

Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan

Achmad Rifai¹, Rizki Kurniaty Hasibuan^{2*}, Sri Melda Br. Bangun³, Fadlilah Widyaningsih⁴, Sri Nisa Dian Rahma⁵, Angga Tinova Yudha⁶

^{1,2,3,4}Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

^{5,6}Universitas Sumatera Utara, Medan

Abstract

Background: Lack of service quality at the Health Center can contribute to the satisfaction of outpatient treatment patients. This study aimed to analyse the effect of service quality on outpatient patient satisfaction.

Methods: The research design used was cross-sectional. The research location was at the West Sei Kepayang Health Center in March 2023. The subjects of this study were all patients who visited the West Sei Kapayang Health Center from December 2022 to March 2023, as many as 1248 people. The study sample size was 93 patients using a purposive sampling technique. Data collection was done directly by distributing questionnaires and conducting interviews with patients. Research data analysis using the Chi-Square test and binary logistic regression.

Results: Service quality, including appearance, reliability, responsiveness, attention and assurance, were significant to patient satisfaction ($p = <0.001$). The dominant variable affecting patient satisfaction was the assurance variable ($p = <0.001$; PR = 4.1; 95% IK 1.801 - 12.854).

Conclusions: Service quality, including appearance, reliability, responsiveness, attentiveness, and assurance, are not significantly related to patient satisfaction ($p = <0.001$).

Keywords: Service quality, assurance, patient satisfaction.

Abstrak

Latar Belakang: Kurangnya kualitas pelayanan di Puskesmas dapat berkontribusi terhadap kepuasan pasien yang melakukan pengobatan rawat jalan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Metode: Desain penelitian yang digunakan berupa *cross-sectional*. Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Sei Kepayang Barat pada Maret 2023. Subjek penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Sei Kapayang Barat selama bulan Desember 2022 – Maret 2023 sebanyak 1248 orang. Besar sampel penelitian sebanyak 93 orang pasien dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara kepada pasien. Analisis data penelitian menggunakan uji *Chi Square* dan regresi logistik biner.

Hasil: Kualitas pelayanan meliputi penampilan, kehandalan, daya tanggap, perhatian dan jaminan signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = <0,001$). variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien adalah variabel jaminan ($p = <0,001$; PR= 4,1; 95% IK 1,801–12,854).

Kesimpulan: Kualitas pelayanan meliputi penampilan, kehandalan, daya tanggap, perhatian dan jaminan yang tidak baik signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = <0,001$).

Kata kunci: Kualitas pelayanan, jaminan, kepuasan pasien

Pendahuluan

Kepuasan pasien memainkan peran penting dalam meningkatkan hasil perawatan kesehatan dan meningkatkan profitabilitas entitas perawatan kesehatan.¹ Sebagai akibat dari meningkatnya ekspektasi pasien, persaingan dalam industri perawatan kesehatan semakin kompetitif.² Hal ini terjadi karena kepuasan pasien merupakan ukuran utama dan paling penting dari kualitas layanan kesehatan.³ Kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas dan efisiensi perawatan yang lebih

*Email Korespondensi: rizkikurniaty016@gmail.com



tinggi, seperti peningkatan kepatuhan terhadap pengobatan, penurunan angka rawat inap dan mortalitas, serta lama rawat inap yang lebih singkat.⁴

Mengukur kualitas dan kepuasan layanan kesehatan sangat penting untuk manajemen sumber daya dan membantu pengguna untuk membangun layanan kesehatan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan mereka.⁵ Untuk memenuhi harapan dan permintaan pasien, sangat penting untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan.⁶ Selain itu, mengevaluasi sudut pandang dan kepuasan penerima program penjangkauan masyarakat dapat menjadi sangat penting untuk merevisi kegiatan program. Kepuasan terhadap suatu layanan biasanya mengacu pada pemenuhan harapan, keinginan, atau kebutuhan pengguna layanan dan tingkat penerimaan mereka.⁷ Studi terdahulu melaporkan bahwa kepuasan pasien tergantung pada rawat jalan dan kualitas perawatan. Tempat parkir, kebersihan gedung, dan penilaian dokter semuanya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan. Ketika harapan terhadap kompetensi dan profesionalisme dokter terpenuhi, kepuasan pasien cenderung tinggi.⁸ Studi lain menunjukkan bahwa lebih dari 75% responden menyebutkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan di kedua Klinik.⁹

Studi tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien sudah banyak dilakukan, namun hingga saat ini faktor prediktor terhadap kepuasan pasien dari berbagai riset sebelumnya masih belum ada konsisten sehingga penelitian ini berfokus untuk menganalisis korelasi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Sei Kapang Barat. Berdasarkan data sekunder dari Puskesmas Sei Kepayang Barat selama 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2019-2021 mengalami fluktuasi (peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Sei Kepayang Barat). Pada tahun 2019 jumlah kunjungan pasien sebanyak 26.553 pasien dengan jumlah kunjungan pasien BPJS sebanyak 18.703 non BPJS sebanyak 9.850 jiwa dan tahun 2020 dengan jumlah kunjungan 25.491 pasien dengan jumlah kunjungan pasien BPJS sebanyak 16.756 dan pasien non BPJS sebanyak 8.735 pada tahun 2021 jumlah kunjungan sebanyak 26.737 pasien dengan jumlah kunjungan pasien BPJS sebanyak 16765 jiwa dan pasien non BPJS sebanyak 9.972. Hal ini dapat terjadi karena disebabkan oleh faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal yaitu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien belum maksimal sehingga pasien merasa kurang puas dan enggan untuk berobat ke puskesmas dan faktor eksternal yaitu jumlah pasien yang sakit berkurang.

Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilaksanakan oleh peneliti pada bulan oktober 2022 terdapat beberapa petugas Puskesmas yang datang tidak tepat waktu sementara pasien sudah datang menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan ada petugas yang meninggalkan Puskesmas sebelum waktunya pulang. Didukung hasil wawancara terhadap 10 orang pasien, 7 diantaranya menyatakan belum puas dan 3 menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Pasien yang menjawab belum puas karena sikap petugas yang kurang ramah terhadap pasien, dokter yang jarang datang ke Puskesmas, pelayanan yang tidak tepat waktu, suasana ruang pemeriksaan yang kurang nyaman. Sedangkan pasien yang puas dengan pelayanan karena kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai, informasi diagnosa yang diberikan, dan pemberian pengobatan dengan benar dan tepat. Berdasarkan fenomena tersebut maka penelitian ini perlu dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Sei Kepayang Barat Kabupaten Asahan Tahun 2023.

Metode

Studi ini merupakan penelitian kuantitatif dengan survei analitik menggunakan desain *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sei Kapayang Barat Kabupaten Asahan pada bulan Desember 2022 – Maret 2023. Subjek penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Sei Kapayang Barat selama bulan Desember 2022-Maret 2023 sebanyak 1248 orang. Besar sampel penelitian sebanyak 93 orang pasien dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun kriteria inklusi sampel penelitian adalah (1) Pasien pernah berobat pada bulan

Desember 2022-Maret 2023 (2) terdapat data lengkap pada *medical record* Puskesmas Sei Kapayang, serta (3) Subjek bersedia menjadi responden selama penelitian berlangsung dan berusia lebih dari 17 tahun. Kemudian, kriteria inklusi adalah (1) pasien yang tidak bisa diwawancarai karena sedang sakit, (2) subjek tidak bersedia menjadi responden selama penelitian berlangsung. Variabel bebas studi ini berupa kualitas pelayanan kesehatan meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian, penampilan. Variabel terikatnya adalah kepuasan pasien.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien yang berisi pertanyaan-pertanyaan terkait karakteristik pasien meliputi umur yaitu 1 = 15-20 tahun, 2 = 21-35 tahun dan 3 = >35 tahun. Jenis kelamin meliputi 1 = laki-laki, 2 = perempuan. Status pernikahan meliputi 1 = menikah, 2 = belum menikah. Pendidikan meliputi 1 = SD, 2 = SMP, 3 = SMA, 4 = D3/S1. Pekerjaan meliputi 1 = PNS, 2 = pegawai swasta, 3 = pensiunan, 4 = nelayan, 5 = petani, 6 = IRT dan 7 = lain-lain. Pertanyaan kualitas pelayanan kesehatan meliputi variabel penampilan, kehandalan, ketanggapan, perhatian, jaminan masing-masing memiliki sebanyak 4 pertanyaan dengan kategori variabel yaitu 1 = baik, 2 = cukup baik dan 3 = tidak baik. Sebelum ibu balita menjawab kuesioner, maka seluruh responden diberikan *informed consent* untuk menyatakan ketersediaan mereka untuk terlibat dalam penelitian ini. Proses pengolahan data dimulai dengan pemeriksaan jawaban responden terhadap kuesioner yang telah dijawab selama penelitian. Kemudian setiap jawaban responden diberikan kode serta menyusun master data. Analisis data dimulai dari perhitungan distribusi frekuensi, dan melakukan pengujian hipotesis dengan uji Chi Square pada $\alpha = 0,05$.¹⁰

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1 mendeskripsikan gambaran karakteristik responden yaitu sebanyak 49,5% responden berusia >35 tahun. Sebanyak 54,8% responden berjenis kelamin perempuan. Status pernikahan responden adalah menikah sebanyak 67,7%. Pendidikan responden paling banyak pada kategori SMA yaitu 45,2%. Sebanyak 17,2% responden masing-masing bekerja sebagai nelayan dan petani. Karakteristik dalam studi ini menunjukkan bahwa usia responden didominasi oleh usia >35 tahun dengan jenis kelamin perempuan dan berstatus menikah. Studi ini sejalan dengan studi sebelumnya yang melaporkan bahwa karakteristik responden signifikan terhadap kualitas pelayanan ($t = 16,17$), kepuasan ($t = 6,91$) dan loyalitas ($t = 6,91$) pasien.¹¹ Studi lain juga melaporkan bahwa jenis kelamin dan jarak tempuh tidak signifikan terhadap minat kunjungan ulang yang dimoderasi oleh kepuasan pasien. Namun usia, pendidikan dan pendapatan signifikan terhadap minat kunjungan ulang yang dimoderasi oleh kepuasan pasien.¹²

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (n = 93)

Variabel	n	%
Umur		
15-20 tahun	20	21,5
21-35 tahun	27	29
>35 tahun	46	49,5
Jenis kelamin		
Laki-laki	42	45,2
Perempuan	51	54,8
Status pernikahan		
Menikah	63	67,7
Belum menikah	30	32,3
Pendidikan		
SD	12	12,9
SMP	21	22,6
SMA	42	45,2
D3/S1	18	19,4

Pekerjaan		
PNS	8	8,6
Pegawai swasta	9	9,7
Pensiunan	4	9,7
Nelayanan	16	17,2
Petani	16	17,2
IRT	28	30,1
Lain-lain	7	7,5

Puskesmas Sei Kepayang Barat merupakan salah satu lembaga penyedia jasa pelayanan kesehatan yang selalu meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya kualitas pelayanan, diharapkan kepuasan pasien akan terjadi sehingga akan berdampak positif bagi perkembangan puskesmas sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang disediakan oleh puskesmas. Pelayanan jasa yang diberikan oleh Puskesmas Sei Kepayang Barat kepada pasien sudah tidak di ragukan lagi. Puskesmas Sei Kepayang Barat sudah menerapkan sistem standar operasional prosedur yang telah di tetapkan dan berlaku juga di seluruh puskesmas yang lain, yakni pelayanan jasa yang di berikan kepada pasien mulai dari sebelum pengerjaan, saat pengerjaan sampai pada tahap setelah pengerjaan selalu konsisten dengan kerja maksimal dan tim medis puskesmas yang profesional. Kehandalan, kecepatan petugas dan tim medis dalam melayani pasien terhadap masalah atau keluhan, menjadi salah satu tanggung jawab upaya pihak puskesmas dalam memuaskan pasien. Namun, studi sebelumnya menyatakan bahwa faktor-faktor yang berkontribusi terhadap ketidakpuasan pasien adalah komunikasi dokter-pasien yang tidak efektif, biaya pengobatan yang mahal, waktu tunggu yang lama, menggunakan rumah sakit pemerintah, jarak geografis yang jauh dari fasilitas kesehatan, tidak memiliki akses terhadap layanan tindak lanjut, dan tidak memiliki akses terhadap layanan telemedis atau layanan kesehatan keliling.¹³

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien (n = 93)

Variabel	n	%
Penampilan		
Baik	52	55,9
Cukup baik	27	29
Tidak baik	14	15,1
Kehandalan		
Baik	56	60,2
Cukup baik	29	31,2
Tidak baik	8	8,6
Daya Tanggap		
Baik	40	43
Cukup baik	34	36,6
Tidak baik	19	20,4
Perhatian		
Baik	35	37,6
Cukup baik	38	30,6
Tidak baik	20	21,5
Jaminan		
Baik	36	38,7
Cukup baik	35	37,6
Tidak baik	22	23,7
Kepuasan pasien		
Puas	36	38,7
Cukup puas	36	38,7
Tidak puas	21	22,6

Tabel 2 mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan di Puskesmas Sei Kapayang Barat berupa penampilan, kehandalan, daya tanggap, perhatian, dan jaminan, termasuk gambaran tentang kepuasan pasien. Berdasarkan kualitas pelayanan, terlihat bahwa variabel penampilan paling banyak pada kategori baik yaitu 55,9%. Hasil uji statistik melaporkan bahwa variabel kualitas pelayanan berdasarkan penampilan, kehandalan, daya tanggap, perhatian dan jaminan signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = <0,001$) (Tabel 3). Studi sebelumnya juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($t = 11,95; p = <0,001$).¹⁴ Hal tersebut sejalan dengan studi lain bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat dari kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung, Kabupaten Sukabumi.¹⁵ indikator *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty* signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Namun *assurance* dan *tangible* tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit "S".¹⁶ Sebesar 73,2% kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya.¹⁷

Tabel 3. Uji Chi Square

Variabel	Kepuasan Pasien						P
	Puas		Cukup puas		Tidak puas		
	n	%	n	%	n	%	
Penampilan							
Baik	32	61,5	18	34,6	2	3,8	<0,001
Cukup baik	3	11,1	13	48,1	11	40,7	
Tidak baik	1	7,1	5	35,7	8	57,1	
Kehandalan							
Baik	32	57,1	21	37,5	3	5,4	<0,001
Cukup baik	4	13,8	14	48,3	11	37,9	
Tidak baik	0	0	1	12,5	7	87,5	
Daya Tanggap							
Baik	35	87,5	5	12,5	0	0	<0,001
Cukup baik	1	2,9	31	91,2	2	5,9	
Tidak baik	0	0	0	0	19	100	
Perhatian							
Baik	33	94,3	2	5,7	0	0	<0,001
Cukup baik	3	7,9	34	89,5	1	2,6	
Tidak baik	0	0	0	0	20	100	
Jaminan							
Baik	34	94,4	2	5,6	0	100	<0,001
Cukup baik	2	5,7	33	94,3	0	0	
Tidak baik	0	0	1	1	21	22	

Karena kepuasan pelanggan adalah penghubung antara seberapa senang pelanggan terhadap suatu layanan dan seberapa loyal mereka terhadap layanan tersebut, maka tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi akan menghasilkan tingkat loyalitas pelanggan yang tinggi pula.¹⁸ Menurut studi (Seoyoung, Lee et al, 2017) menyatakan bahwa dokter harus berkomunikasi dengan pasien sambil memastikan waktu konsultasi yang cukup berdasarkan keterampilan medis yang sangat baik dan perawat harus segera menanggapi kebutuhan pasien melalui pertemuan yang empatik untuk meningkatkan kualitas layanan medis dan kepuasan pasien dan meningkatkan niat kunjungan ulang pasien.¹⁹

Tabel 4 Uji Regresi Logistik

Variabel	P	PR	95% IK	
			terendah	tertinggi
Penampilan	0,010	2,9	1,901	12,301
Kehandalan	0,036	2,6	1,239	11,206
Daya tanggap	0,003	3,5	1,403	9,225
Perhatian	0,008	3,3	1,307	10,478
Jaminan	<0,001	4,1	1,801	12,854

Berdasarkan hasil uji regresi logistik (Tabel 4) melaporkan bahwa variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien adalah variabel jaminan ($p = <0,001$; $PR = 4,1$; $95\% \text{ IK } 1,801 - 12,854$). Variabel daya tanggap petugas, jaminan petugas, perhatian petugas, dan bukti fisik pelayanan masuk dalam kategori tidak memenuhi syarat dan berkorelasi secara signifikan terhadap kepuasan pasien.²⁰

Kesimpulan

Kualitas pelayanan Puskesmas Sei Kepayang Barat Kabupaten Asahan meliputi penampilan, kehandalan, daya tanggap, perhatian dan jaminan yang tidak baik signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Variabel jaminan merupakan faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Dari hasil penelitian ini, disarankan kepada tenaga kesehatan yang bekerja di Puskesmas Sei Kepayang agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pasien yang berobat dapat merasakan kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan yang mereka terima. Kepada peneliti selanjutnya agar dapat menerapkan metode riset yang lebih kompleks agar kualitas pelayanan pasien benar-benar terukur dengan baik.

Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terimakasih kepada seluruh pasien rawat jalan yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

1. Akthar N, Nayak S, Pai Y. Determinants of patient satisfaction in Asia: Evidence from systematic review of literature. *Clin Epidemiol Glob Heal*. 2023;101393.
2. Tan CNL, Ojo AO, Cheah JH, Ramayah T. Measuring the influence of service quality on patient satisfaction in Malaysia. *Qual Manag J*. 2019;26(3):129–43.
3. Andaleeb SS, Siddiqui N, Khandakar S. Patient satisfaction with health services in Bangladesh. *Health Policy Plan*. 2007;22(4):263–73.
4. Tsai TC, Orav EJ, Jha AK. Patient satisfaction and quality of surgical care in US hospitals. *Ann Surg*. 2015;261(1):2–8.
5. Abrantes MJA. Qualidade e satisfação: opinião dos utilizadores de serviços de saúde hospitalares. 2012.
6. Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: a systematic literature review and a bibliometric analysis. In: *Healthcare*. MDPI; 2023. p. 639.
7. Crow H, Gage H, Hampson S, Hart J, Kimber A, Storey L, et al. Measurement of satisfaction with health care: Implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technol Assess (Rockv)*. 2002;
8. Alibrandi A, Gitto L, Limosani M, Mustica PF. Patient satisfaction and quality of hospital care. *Eval Program Plann*. 2023;97:102251.
9. Barve SS, Yeravdekar RC. Assessment of patients' satisfaction about the healthcare services provided by a health promoting university in India: A mixed-method study. *Clin Epidemiol Glob Heal*. 2023;24:101421.
10. Hulu VT, Kurniawan R. Memahami dengan Mudah Statistik Nonparametrik Bidang Kesehatan: Penerapan Software SPSS dan STATCAL [Internet]. Jakarta: Kencana; 2021. 220 p.
11. Taborat M. Analisis Pengaruh Karakteristik dan Status Pembiayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat. *Nurs Insid Community*. 2020;2(2):73–85.
12. Gusmawan F, Haryadi H, Sutrisna E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien

- Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *J Ekon Bisnis, dan Akunt.* 2020;21(4).
13. Siddique AB, Nath SD, Rasel SM, Roy C, Monim MM, Amin MZ. Unraveling Patient Satisfaction, Associated Factors, and Dissatisfaction Reasons in the Provision of Health Care Services for Rural Communities in Bangladesh: A Cross-Sectional Investigation. *Clin Epidemiol Glob Heal.* 2024;101724.
 14. Engkus E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *J Governansi.* 2019;5(2):99–109.
 15. Imran I, Yuliasri Y, Almasdi A, Syavardie Y. Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas. *J Penelit Dan Pengemb Sains Dan Hum.* 2021;5(3):389–96.
 16. Setianingsih A, Susanti AS. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit “S.” *Menara Med.* 2021;4(1).
 17. Sari IK. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Din J Ilm Ilmu Adm Negara.* 2020;7(1):194–207.
 18. Lei P, Jolibert A. A three-model comparison of the relationship between quality, satisfaction and loyalty: an empirical study of the Chinese healthcare system. *BMC Health Serv Res.* 2012;12:1–11.
 19. Lee S, Kim EK. The effects of Korean medical service quality and satisfaction on revisit intention of the United Arab Emirates government sponsored patients. *Asian Nurs Res (Korean Soc Nurs Sci).* 2017;11(2):142–9.
 20. Zuriati Z, Chiew L. Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019. *Enfermería clínica.* 2020;30:168–70.

Cara mengutip:

Rifai A, Hasibuan RK et al (2024). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Haga Journal of Public Health.* 1(3):81-87.