



Analisis Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit di Rumah Sakit Mega Buana Palopo 2025

Amrullah Hasan^{1*}, Nilawati Uly², Sudirman Sanuddin³, Muhammad Azwar⁴

¹⁻⁴ Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Mega Buana Palopo, Indonesia

*Penulis Korespondensi: amrullah.hasan@gmail.com

Abstract. *The quality of outpatient services is an essential indicator of hospital performance and patient satisfaction. At Mega Buana Hospital Palopo, patient complaints remain regarding waiting times, limited facilities, and staff communication, highlighting the need for evaluation based on the Ministry of Health Regulation No. 129/Menkes/SK/II/2008. This study aimed to analyze the relationship between human resources, medical staff interactions, service processes, and patient satisfaction with outpatient service quality. This research employed a quantitative design with a cross-sectional approach. A total of 116 patients were selected through accidental sampling. Data were collected using a validated and reliable questionnaire and analyzed using the chi-square test. The results revealed significant associations between human resources ($p=0.001$), medical staff interactions ($p=0.003$), and patient satisfaction ($p=0.002$) with outpatient service quality. The service process, particularly waiting time and queue management, proved to be important factors influencing patients' perceptions of service quality. Overall, the service quality was categorized as good but not yet fully aligned with the national standards, especially in administrative speed, queue system, and facility comfort. In conclusion, outpatient service quality at Mega Buana Hospital Palopo is influenced by human resources, medical staff interactions, service processes, and patient satisfaction. The findings emphasize the importance of strengthening human resource management, improving the quality of medical staff communication, enhancing queue management, and providing adequate supporting facilities to meet national service standards.*

Keywords: *Hospital Services; Human Resources; Medical Staff Interaction; Patient Satisfaction; Service Processes.*

Abstrak. Kualitas pelayanan rawat jalan merupakan indikator penting dari kinerja rumah sakit dan kepuasan pasien. Di Rumah Sakit Mega Buana Palopo, masih ada keluhan dari pasien terkait waktu tunggu, fasilitas terbatas, dan komunikasi staf, yang menunjukkan perlunya evaluasi berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II/2008. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara sumber daya manusia, interaksi staf medis, proses pelayanan, dan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan rawat jalan. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Sebanyak 116 pasien dipilih melalui random sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang tervalidasi dan dapat diandalkan, serta dianalisis menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara sumber daya manusia ($p=0,001$), interaksi staf medis ($p=0,003$), dan kepuasan pasien ($p=0,002$) dengan kualitas pelayanan rawat jalan. Proses pelayanan, terutama waktu tunggu dan manajemen antrian, terbukti menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dikategorikan baik, tetapi belum sepenuhnya sesuai dengan standar nasional, terutama dalam kecepatan administrasi, sistem antrian, dan kenyamanan fasilitas. Kesimpulannya, kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Mega Buana Palopo dipengaruhi oleh sumber daya manusia, interaksi staf medis, proses pelayanan, dan kepuasan pasien. Temuan ini menekankan pentingnya penguatan manajemen sumber daya manusia, meningkatkan komunikasi staf medis, memperbaiki manajemen antrian, dan menyediakan fasilitas pendukung yang memadai untuk memenuhi standar pelayanan nasional.

Kata kunci: Interaksi Staf Medis; Kepuasan Pasien; Pelayanan Rumah Sakit; Proses Pelayanan; Sumber Daya Manusia.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan indikator utama keberhasilan sistem kesehatan di suatu negara. Di Indonesia, upaya peningkatan mutu layanan kesehatan dilakukan melalui penetapan regulasi yang mengatur Standar Pelayanan Minimal (SPM), beberapa

Permenkes yang ada di Indonesia salah satunya Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit. Regulasi ini menjadi dasar hukum dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit yang harus memenuhi aspek mutu, keselamatan pasien, efektivitas pelayanan, serta kepuasan masyarakat (Kemenkes RI, 2008).

Standar tersebut menetapkan indikator yang wajib dipenuhi oleh rumah sakit, termasuk di antaranya adalah pelayanan rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, bedah, farmasi, hingga rekam medis. Pada aspek rawat jalan, indikator pelayanan meliputi: waktu tunggu pasien, kelengkapan prosedur operasional standar (SPO), kompetensi tenaga medis, serta sistem antrian dan administrasi yang efektif. Standar ini seharusnya menjadi pedoman teknis dalam peningkatan mutu pelayanan bagi semua rumah sakit, baik pemerintah maupun swasta.

Namun, implementasi Permenkes mulai 129/Menkes/SK/II/2008 di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan penelitian nasional dan laporan evaluasi Kemenkes, ditemukan bahwa banyak rumah sakit, terutama di daerah, belum sepenuhnya memenuhi indikator-indikator pelayanan minimal yang ditetapkan. Masalah umum yang terjadi antara lain adalah tingginya waktu tunggu pasien, keterbatasan SDM terlatih, belum optimalnya sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS), dan rendahnya kepatuhan terhadap pelaporan dan evaluasi mutu (Tresnawati & Putri, 2022).

Di Provinsi Sulawesi Selatan, persoalan kualitas layanan kesehatan masih menjadi perhatian serius. Data Dinas Kesehatan Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa masih banyak rumah sakit belum mampu memenuhi indikator waktu pelayanan rawat jalan yang ideal, yang semestinya tidak lebih dari 60 menit sejak pasien mendaftar hingga mendapatkan layanan medis (Dinkes Sulsel, 2023). Penelitian di beberapa rumah sakit daerah seperti RSUD Pangkep dan RSUD Bone memperlihatkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh lama waktu tunggu, sikap tenaga medis, dan pemahaman staf terhadap standar pelayanan (Syamsiar et al., 2023).

Kondisi serupa juga terjadi di Kota Palopo. Meski telah memiliki beberapa rumah sakit daerah ataupun rumah sakit swasta, termasuk RS Mega Buana Palopo sebagai salah satu rumah sakit swasta besar, namun belum ada kajian mendalam mengenai sejauh mana rumah sakit ini telah menerapkan Permenkes 129/2008, khususnya pada layanan rawat jalan. Beberapa laporan internal menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan pasien terhadap waktu tunggu, keterbatasan fasilitas penunjang rawat jalan, serta kurangnya komunikasi antara petugas dan pasien (Wahyuddin et al., 2024).

Selain itu, hasil audit internal dan laporan kepuasan pasien dari tahun 2022–2024 menunjukkan adanya kecenderungan penurunan kinerja staf di bagian rawat jalan, yang berkaitan dengan kurangnya pelatihan berkala, tingginya beban kerja, dan sistem kompensasi yang belum merata (Hermansyah, 2024). Hal ini dapat berdampak pada penurunan kualitas pelayanan dan tidak tercapainya indikator mutu sesuai Permenkes. (Hermansyah, 2024)

Dari sisi penelitian terdahulu, kebanyakan studi tentang mutu layanan rumah sakit lebih menitik beratkan pada layanan gawat darurat dan rawat inap, sementara pelayanan rawat jalan masih kurang mendapat perhatian sebagai objek penelitian. Studi mengenai hubungan antara penerapan standar Permenkes dengan persepsi pasien terhadap mutu layanan juga masih terbatas, terutama di wilayah Sulawesi Selatan. Hal ini menjadi celah penelitian (research gap) yang perlu diisi untuk memberikan gambaran empiris sekaligus menjadi dasar peningkatan mutu layanan di masa mendatang.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: bagaimana hubungan antara sumber daya manusia (SDM) dengan kualitas pelayanan poli rawat jalan di Rumah Sakit Mega Buana Palopo, bagaimana hubungan interaksi tenaga medis dengan pasien terhadap kualitas pelayanan poli rawat jalan di Rumah Sakit Mega Buana Palopo, serta bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli rawat jalan di Rumah Sakit Mega Buana Palopo.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu konstruk multidimensional yang tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga aspek interpersonal dan administratif. Salah satu teori yang paling banyak digunakan dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan adalah teori Donabedian yang membagi kualitas pelayanan ke dalam tiga dimensi, yaitu *struktur*, *proses*, dan *outcome*. *Struktur* merujuk pada sumber daya dan fasilitas yang tersedia, termasuk sumber daya manusia (SDM), sarana prasarana, serta regulasi dan kebijakan. *Proses* mencakup interaksi tenaga kesehatan dengan pasien serta mekanisme alur pelayanan yang diterima pasien. Sedangkan *outcome* merupakan hasil yang dirasakan pasien, salah satunya kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Dalam konteks Indonesia, evaluasi kualitas pelayanan rumah sakit diatur melalui Permenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit. Regulasi ini menetapkan indikator pelayanan yang meliputi ketersediaan tenaga medis yang kompeten, waktu tunggu pasien, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP),

komunikasi tenaga medis, serta tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, teori Donabedian dan indikator SPM tersebut menjadi dasar konseptual penelitian ini.

Kajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa berbagai faktor memengaruhi kualitas pelayanan rawat jalan maupun kepuasan pasien. Syamsiar, Ramli, dan Hamsina (2023) menemukan bahwa kepuasan pasien rawat jalan dipengaruhi oleh kecepatan layanan, komunikasi tenaga medis, dan kenyamanan ruang tunggu. Namun, penelitian ini belum mengaitkan hasilnya dengan indikator resmi Permenkes 129/2008. Penelitian Wahyuddin dkk. (2024) menyoroti hubungan antara kinerja perawat dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, tetapi fokusnya lebih pada aspek kinerja perawat, tanpa analisis spesifik pada unit rawat jalan. Hermansyah (2024) mengidentifikasi adanya variasi mutu pelayanan antar unit di sebuah rumah sakit, dengan skor kepuasan terendah terdapat pada unit rawat jalan, namun belum menautkan temuannya dengan indikator mutu dari Permenkes 129/2008.

Berdasarkan tinjauan literatur, dapat disimpulkan bahwa penelitian terdahulu cenderung menyoroti aspek tertentu seperti kecepatan layanan, komunikasi, atau kinerja perawat secara parsial. Sebagian besar penelitian belum secara eksplisit menghubungkan kualitas pelayanan rawat jalan dengan indikator-indikator SPM yang telah ditetapkan oleh Permenkes 129/2008. Selain itu, kajian komprehensif yang mengintegrasikan dimensi *struktur–proses–outcome* sebagaimana dirumuskan dalam teori Donabedian masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis hubungan SDM, interaksi tenaga medis dengan pasien, serta kepuasan pasien dalam konteks pelayanan rawat jalan di RS Mega Buana Palopo.

Berdasarkan kerangka teori Donabedian dan SPM Rumah Sakit (Permenkes 129/2008), variabel penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

- a. Sumber Daya Manusia (SDM): Persepsi pasien terhadap kecukupan, kompetensi, dan kepatuhan tenaga medis dalam menjalankan prosedur pelayanan. Indikator: kompetensi tenaga medis, kepatuhan terhadap SOP, dan jumlah tenaga medis yang mencukupi kebutuhan.
- b. Interaksi Tenaga Medis dan Pasien: Persepsi pasien terhadap kualitas komunikasi, sikap, dan partisipasi tenaga medis. Indikator: keramahan dan sikap sopan, kejelasan informasi medis, serta keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan.
- c. Proses Pelayanan (Variabel Antara): Mekanisme alur pelayanan yang diterima pasien, terutama waktu tunggu dan kejelasan sistem antrian.

- d. Kepuasan Pasien (Variabel Dependen): Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan yang diukur melalui kepuasan umum, niat untuk kembali menggunakan layanan, dan kemauan merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Seluruh variabel diukur menggunakan skala Likert 1–5 untuk memperoleh data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik.

Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan untuk menguji hubungan antarvariabel yang ditetapkan, yaitu:

a. Hipotesis Null (H_0):

1. Tidak terdapat hubungan signifikan antara SDM dengan kualitas pelayanan poli rawat jalan di RS Mega Buana Palopo.
2. Tidak terdapat hubungan signifikan antara interaksi tenaga medis dengan pasien terhadap kualitas pelayanan poli rawat jalan di RS Mega Buana Palopo.
3. Tidak terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan poli rawat jalan di RS Mega Buana Palopo.

b. Hipotesis Alternatif (H_1):

1. Terdapat hubungan signifikan antara SDM dengan kualitas pelayanan poli rawat jalan di RS Mega Buana Palopo.
2. Terdapat hubungan signifikan antara interaksi tenaga medis dengan pasien terhadap kualitas pelayanan poli rawat jalan di RS Mega Buana Palopo.
3. Terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan poli rawat jalan di RS Mega Buana Palopo.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross sectional study*, yaitu pengumpulan data variabel independen dan dependen dilakukan secara bersamaan dalam satu waktu. Desain ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk menganalisis hubungan antara sumber daya manusia, interaksi tenaga medis, serta proses pelayanan dengan kualitas pelayanan rawat jalan di RS Mega Buana Palopo. Penelitian dilaksanakan di RS Mega Buana Palopo, yang berlokasi di Jl. Andi Djemma No. 138, Kelurahan Binturu, Kecamatan Wara Selatan, Kota Palopo, pada bulan Juni hingga Juli 2025. Selama periode tersebut dilakukan tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan, analisis, dan penyusunan laporan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di RS Mega Buana Palopo pada periode penelitian. Karena tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi mengingat keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya, maka dipilih sebagian pasien sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu metode penentuan responden berdasarkan kebetulan, di mana pasien yang datang berobat dan memenuhi kriteria inklusi dapat dijadikan sampel penelitian (Notoatmodjo, 2020). Kriteria inklusi ditetapkan antara lain pasien berusia minimal 17 tahun, pernah mendapatkan layanan rawat jalan di RS Mega Buana Palopo, bersedia menjadi responden, dan mampu memahami isi kuesioner. Adapun kriteria eksklusi meliputi pasien yang berada dalam kondisi gawat darurat, pasien yang tidak mampu mengisi kuesioner secara mandiri, serta pasien yang menolak berpartisipasi.

Ukuran sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin karena jumlah populasi diketahui namun varians populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah minimum sampel yang diperlukan agar hasil penelitian dapat dianggap mewakili populasi secara statistik, dengan tingkat kesalahan yang dapat diterima sebesar 5% (Umar, 2022). Rumus Slovin dituliskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (margin of error), dalam hal ini sebesar 0,05 (5%).

Berdasarkan rumus tersebut, diperoleh jumlah sampel minimum yang harus diambil sebanyak 116 responden, sehingga penelitian ini dianggap cukup representatif untuk menggambarkan kondisi populasi pasien rawat jalan RS Mega Buana Palopo dengan tingkat kepercayaan 95%.

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert lima poin, yang dikembangkan berdasarkan teori Donabedian mengenai mutu pelayanan kesehatan (struktur, proses, dan outcome), serta indikator mutu pelayanan rumah sakit sebagaimana tercantum dalam Permenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008. Penyusunan instrumen dilakukan melalui tahap identifikasi variabel, penentuan indikator operasional, penyusunan butir pertanyaan yang sederhana dan mudah dipahami, kemudian dilakukan validasi isi melalui diskusi dengan pakar. Selanjutnya, instrumen diuji coba pada 25 pasien di rumah sakit lain sebagai uji validitas dan

reliabilitas awal. Hasil uji tersebut digunakan untuk merevisi instrumen sebelum digunakan secara final pada 116 responden di RS Mega Buana Palopo.

Variabel penelitian terdiri dari empat aspek utama, yaitu sumber daya manusia (struktur) yang diukur melalui jumlah tenaga medis, kompetensi, dan kepatuhan terhadap prosedur operasional standar; interaksi tenaga medis dengan pasien (proses) yang mencakup keramahan, kejelasan informasi, dan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan; proses pelayanan yang diukur melalui waktu tunggu, sistem antrean, dan kelancaran prosedur; serta kepuasan pasien (outcome) yang mencakup kepuasan umum, niat kembali berobat, dan kesediaan merekomendasikan rumah sakit. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner langsung kepada pasien yang memenuhi kriteria inklusi, setelah diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan kesediaan secara sukarela, baik di ruang tunggu maupun setelah pelayanan dengan pendampingan jika diperlukan. Data yang terkumpul kemudian dikelola melalui tahap editing untuk memastikan kelengkapan dan konsistensi, coding untuk memberikan kode numerik pada jawaban, entry ke Microsoft Excel dan SPSS secara hati-hati, serta cleaning untuk memeriksa dan memperbaiki data ganda atau tidak sesuai sebelum dianalisis.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kuantitatif. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi dari masing-masing variabel, termasuk karakteristik responden (Sugiyono, 2021). Analisis bivariat digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, menggunakan uji chi-square atau uji lain yang sesuai dengan karakteristik data. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05, sehingga hubungan antarvariabel dianggap signifikan apabila nilai p lebih kecil dari 0,05 (Arikunto, 2021).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit Mega Buana awalnya merupakan bangunan Hotel Citra Buana yang terletak di Jalan Andi Djemma No. 138, Palopo, Sulawesi Selatan, salah satu jalan utama dan pintu masuk kota yang berdiri sejak tahun 2000. Seiring perkembangan Kota Palopo, kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan meningkat, terlihat dari tingginya angka pemanfaatan tempat tidur di beberapa rumah sakit. Menyadari hal tersebut, pemilik hotel mengubah fungsi penginapan menjadi rumah sakit dan bekerja sama dengan HERMINA Hospital Group sebagai konsultan manajemen pada tahun 2014. Rumah sakit ini mulai beroperasi pada akhir tahun 2016, menjadi rumah sakit kelas C yang lulus Akreditasi Paripurna pada 23 Mei 2023 oleh Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia (LAFKI). Mega Buana menyelenggarakan

pelayanan kesehatan secara terpadu, mencakup instalasi rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, poliklinik eksekutif, radiologi, farmasi, dan laboratorium, serta memiliki tugas dalam pengobatan, pemulihan, pendidikan tenaga kesehatan, dan penelitian kesehatan.

Pada bagian ini akan disajikan hasil penelitian yang dilakukan pada 25 Juni – 16 Juli 2025 di Poliklinik Rumah Sakit Mega Buana Palopo dengan sampel sebanyak 116 responden, yaitu pasien rawat jalan yang bersedia mengisi kuesioner, berusia ≥ 17 tahun, dan mampu memahami pertanyaan. Data dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner langsung, kemudian diolah menggunakan program analisis dan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi beserta penjelasannya. Hasil penelitian yang diperoleh akan dipaparkan berikut ini.

Hubungan antara Sumber Daya Manusia (SDM) dengan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan di RS Mega Buana Palopo

Tabel 1. Hubungan antara Sumber Daya Manusia (SDM) dengan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan di RS Mega Buana Palopo.

SDM	Kualitas Pelayanan				N	%	P-Value
	Baik		Kurang Baik				
	n	%	n	%			
Kompeten	81	85,3	14	14,7	95	100	0,002
Kurang Kompeten	11	52,4	10	47,6	21	100	
Total	92	79.3	24	20.7	116	100	

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 95 responden yang memiliki nilai SDM yang kompeten sebanyak 81 responden (85,3%) memiliki kualitas pelayanan baik dan 14 responden (14,7%) memiliki kualitas pelayanan kurang baik. Sedangkan dari 21 responden, yang memiliki jawaban SDM kurang kompeten 10 responden (47,6%) yang memiliki kualitas pelayanan kurang baik dan 11 responden (52,4%) memiliki kualitas pelayanan baik. Berdasarkan uji statistic *Chi Square* dengan melihat *Fisher's Exact Test* memperlihatkan nilai $p = 0,002$ karena nilai $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dikatakan bahwa ada hubungan antara SDM dengan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan Di RS Mega Buana Palopo. Artinya, kualitas SDM menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan mutu pelayanan poli rawat jalan di rumah sakit.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Putri et al. (2021) menunjukkan bahwa kompetensi perawat dan dokter berhubungan langsung dengan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Responden menyatakan puas terhadap tenaga medis yang mampu menjelaskan kondisi dan prosedur secara jelas. Sari & Handayani (2020) juga menemukan bahwa semakin

tinggi kompetensi tenaga medis, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, khususnya dalam aspek kejelasan informasi dan kesiapan dalam menangani keluhan. Menurut Lestari et al. (2021), sikap ramah, komunikatif, dan empatik dari perawat dan dokter menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan berkualitas. Dalam studi oleh Rachmawati & Susanto (2019), sikap petugas memiliki korelasi kuat dengan loyalitas pasien terhadap pelayanan di poli rawat jalan.

Sumber Daya Manusia adalah elemen penting dalam operasional rumah sakit yang memengaruhi langsung kualitas pelayanan kesehatan. Seperti yang tercermin dalam Rumah Sakit Mega Buana Palopo, yang memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat Kota Palopo dan sekitarnya, berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas layanan kesehatan menjadi prioritas, karena kualitas hidup masyarakat adalah hal yang utama. Manajemen Rumah Sakit Mega Buana berupaya secara terus-menerus untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Temuan ini memperkuat riset gap yang dikemukakan dalam pendahuluan, di mana Kualitas Sumber Daya Manusia sering kali menjadi faktor penentu dalam mutu pelayanan kesehatan. Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil ini menunjukkan keselarasan dengan studi yang menegaskan bahwa tenaga medis dengan kompetensi yang cukup mampu memberikan pelayanan yang sesuai standar. Namun, adanya 47,6% responden yang menilai Kualitas Sumber Daya Manusia dalam kategori rendah dapat mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pelatihan dan peningkatan empati tenaga medis. Hal ini mendukung pernyataan dalam riset sebelumnya bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia yang optimal sangat diperlukan untuk memastikan mutu pelayanan yang lebih konsisten dan merata. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat argumen bahwa peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh langsung terhadap mutu pelayanan kesehatan. Hasil pembahasan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Tenaga kesehatan yang memiliki keterampilan, kompetensi, serta pengalaman yang baik mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional, responsif, dan sesuai dengan standar kesehatan. Hal ini sejalan dengan temuan beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dikemukakan oleh Sinaga et al. (2023), Siregar dan Hutagalung (2023), serta Wijayanti dan Kurniawan (2024), yang menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas SDM berbanding lurus dengan peningkatan mutu layanan kesehatan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat argumen bahwa tenaga kesehatan yang kompeten mampu meningkatkan

kepuasan pasien dan efektivitas layanan di fasilitas kesehatan. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang menjadi tantangan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui Kualitas Sumber Daya Manusia.

Faktor-faktor seperti distribusi tenaga kesehatan yang tidak merata, keterbatasan pelatihan, serta kurangnya sistem Manajemen Sumber Daya Manusia yang efektif turut berpengaruh dalam hasil yang diperoleh. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2023), Rahayu dan Permatasari (2023), serta Hasanah dan Putri (2024), yang menyimpulkan bahwa meskipun Kualitas Sumber Daya Manusia berperan penting, terdapat faktor eksternal seperti kebijakan manajemen dan distribusi tenaga kerja yang dapat menjadi penghambat. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memperkuat temuan sebelumnya yang mendukung peran Sumber Daya Manusia dalam peningkatan mutu layanan, tetapi juga menegaskan adanya kendala yang perlu diatasi demi efektivitas hasil. Dengan demikian, riset ini mengkonfirmasi hasil penelitian yang pro terhadap pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap kualitas pelayanan, namun sekaligus menyoroti kesenjangan yang masih ada dalam implementasinya, sebagaimana yang disampaikan oleh penelitian-penelitian yang kontra. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat sebagian dari temuan penelitian sebelumnya yang mendukung pentingnya kualitas Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan. Namun, hasil ini juga menyoroti pentingnya mempertimbangkan faktor-faktor lain yang juga berperan, seperti infrastruktur, teknologi, dan sistem manajemen. Rumah Sakit Mega Buana perlu mengambil pendekatan holistik dalam meningkatkan mutu pelayanan, dengan mempertimbangkan semua faktor yang relevan.

Hubungan antara Interaksi Tenaga Medis dengan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan di RS Mega Buana Palopo

Tabel 2. Hubungan antara Interaksi dengan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan di RS Mega Buana Palopo.

Interaksi	Kualitas Pelayanan						P-Value
	Baik		Kurang Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Baik	79	90,8	8	9,2	87	100	0,001
Kurang Baik	13	44,8	16	55,2	29	100	
Total	92	79.3	24	20.7	116	100	

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 87 responden yang memiliki nilai interaksi yang baik sebanyak 79 responden (85,3%) memiliki kualitas pelayanan baik dan 8 responden (9,2%) memiliki kualitas pelayanan kurang baik. Sedangkan dari 29 responden, yang memiliki

jawanan interaksi kurang baik 16 responden (55,2%) yang memiliki kualitas pelayanan kurang baik dan 13 responden (44,8%) memiliki kualitas pelayanan baik. Berdasarkan uji statistic *Chi Square* dengan melihat *Fisher's Exact Test* memperlihatkan nilai $p = 0,001$ karena nilai $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dikatakan bahwa ada hubungan antara Interaksi Tenaga Medis dengan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan Di RS Mega Buana Palopo. Interaksi yang dimaksud mencakup komunikasi verbal dan non-verbal, empati, keterbukaan, serta responsivitas tenaga medis terhadap kebutuhan dan keluhan pasien. Semakin baik kualitas interaksi yang dibangun, semakin tinggi pula persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Interaksi tenaga medis melalui komunikasi efektif terbukti menjadi aspek penting dalam membentuk kualitas pelayanan yang baik. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa pasien lebih merasa puas dan nyaman saat tenaga medis menyampaikan informasi secara jelas, ramah, dan tidak terburu-buru. Penelitian Relevan Darmawan et al. (2021) menyatakan bahwa komunikasi dua arah yang efektif antara tenaga medis dan pasien berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, terutama dalam pelayanan rawat jalan. Rahmawati (2020) dalam penelitiannya di RSUD Makassar menyimpulkan bahwa komunikasi yang empatik dan informatif meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien sebesar 25%.

Interaksi yang empatik, yakni memperhatikan kondisi emosional pasien, mendengarkan dengan aktif, dan menunjukkan kepedulian terhadap keluhan pasien, menjadi salah satu indikator utama pelayanan berkualitas di RS Mega Buana Palopo. Pasien menyatakan lebih puas saat merasa didengarkan dan dihargai. Penelitian Relevan Wulandari & Setyowati (2019) menemukan bahwa sikap empatik tenaga medis memiliki korelasi kuat terhadap persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, khususnya dalam pelayanan konsultasi dan pemeriksaan rutin. Hasanah et al. (2022) dalam penelitiannya di RS Siloam menyatakan bahwa empati tenaga medis berpengaruh terhadap loyalitas pasien dan penilaian positif terhadap mutu pelayanan.

Penelitian menunjukkan bahwa respons cepat tenaga medis terhadap pertanyaan atau keluhan pasien sangat memengaruhi kepuasan pasien. Keterlambatan atau sikap acuh dapat menurunkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan, meskipun pelayanan secara teknis sudah baik. Penelitian Relevan Firmansyah (2021) menunjukkan bahwa waktu respons tenaga medis terhadap keluhan dan pertanyaan pasien menjadi indikator penting dalam dimensi responsiveness dalam model SERVQUAL. Penelitian Suryani (2020) mengungkap bahwa pasien merasa kualitas pelayanan rendah jika petugas tidak menjawab pertanyaan dengan sabar atau tidak memberikan solusi yang memadai.

Pasien merasa lebih puas jika dilibatkan dalam pengambilan keputusan medis sederhana, seperti pilihan obat, penjadwalan kontrol, atau penjelasan risiko tindakan. Keterbukaan tenaga medis untuk menjelaskan secara terbuka meningkatkan kepercayaan pasien. Penelitian Relevan Andini & Yuliana (2021) menunjukkan bahwa partisipasi pasien dalam proses pelayanan menciptakan rasa memiliki dan kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang diterima. Menurut Marlina et al. (2019), pasien yang terlibat dalam komunikasi pengambilan keputusan lebih cenderung menganggap pelayanan rumah sakit berkualitas tinggi.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang efektif dan memuaskan pasien menuntut standar kualitas yang tinggi. Mutu pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis tenaga medis, tetapi juga oleh sejauh mana layanan tersebut memenuhi ekspektasi pasien. Setiap individu memiliki harapan spesifik terkait layanan yang diterimanya, dan pelayanan yang bermutu berupaya untuk memenuhi, bahkan melampaui, harapan tersebut. Dengan demikian, penyedia layanan kesehatan dapat menciptakan pengalaman pasien yang lebih optimal sekaligus memastikan kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan pasien. Pendekatan ini merupakan faktor krusial dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara sistematis dan berkelanjutan (Anfal, 2018).

Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien terbukti signifikan, karena peran petugas kesehatan sangat menentukan pengalaman pasien. Interaksi antara pasien dan tenaga medis melampaui sekadar aspek teknis perawatan, meliputi pula dimensi komunikasi dan hubungan interpersonal. Pemahaman tenaga kesehatan mengenai pentingnya keseimbangan antara kompetensi teknis dan kemampuan interpersonal menjadi faktor utama dalam penyediaan layanan yang bermutu serta dalam menciptakan pengalaman pasien yang positif (Toliaso et al., 2018).

Partisipasi pasien sebagai mitra aktif dalam proses perawatan terbukti berkontribusi pada peningkatan kepuasan serta hasil kesehatan secara menyeluruh. Standar mutu pelayanan harus diterapkan secara konsisten sesuai dengan regulasi dan prosedur yang berlaku di seluruh fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan, sehingga setiap tenaga medis dituntut untuk menunjukkan empati, responsivitas, dan profesionalisme dalam pemberian pelayanan medis demi tercapainya kepuasan pasien (Citrangingtyas et al., 2020).

Hubungan antara Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan di RS Mega Buana Palopo

Tabel 3. Hubungan antara Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan di RS Mega Buana Palopo.

Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan				N		p- Value
	Baik		Kurang Baik				
	n	%	n	%			
Puas	79	87,8	11	12,2	90	100	0,001
Kurang Puas	13	50,0	13	50,0	26	100	
Total	92	79,3	24	20,7	116	100	

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 90 responden yang memiliki kepuasan pasien yang puas sebanyak 79 responden (87,8%) memiliki kualitas pelayanan baik dan 11 responden (12,2%) memiliki kualitas pelayanan kurang baik. Sedangkan dari 26 responden, yang memiliki kepuasan pasien kurang puas 13 responden (50,0%) yang memiliki kualitas pelayanan kurang baik dan 13 responden (50,0%) memiliki kualitas pelayanan baik. Berdasarkan uji statistic Chi Square dengan melihat Fisher's Exact Test memperlihatkan nilai $p = 0,001$ karena nilai $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dikatakan bahwa ada hubungan antara Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan Di RS Mega Buana Palopo. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai apakah pelayanan kesehatan telah memenuhi ekspektasi pasien, baik dari segi pelayanan medis maupun non-medis. Kualitas pelayanan yang baik akan tercermin langsung pada meningkatnya tingkat kepuasan pasien.

Penelitian sejalan dengan penelitian Wahyuni & Safitri (2020) menyatakan bahwa kehandalan dalam pemeriksaan dan ketepatan diagnosis sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan. Fitriana (2021) menemukan bahwa pasien yang merasa diagnosisnya akurat dan cepat akan memberikan penilaian tinggi terhadap kualitas pelayanan. Respons cepat dan sigap dari tenaga medis dan administrasi rumah sakit terhadap kebutuhan atau pertanyaan pasien memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan mereka. Nurhasanah et al. (2022) mengungkapkan bahwa respon cepat terhadap permintaan pasien meningkatkan persepsi terhadap pelayanan berkualitas dan menumbuhkan loyalitas terhadap rumah sakit. Penelitian oleh Astuti & Prasetya (2019) juga menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan administrasi menjadi aspek penting dalam kepuasan pasien rawat jalan.

Aspek ini berkaitan dengan pengetahuan, sikap sopan, dan kemampuan petugas medis dalam menumbuhkan rasa percaya diri pasien. Pasien cenderung puas jika merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian relevan Rini & Hidayat (2020) menemukan bahwa pelayanan yang menjamin keamanan dan kerahasiaan pasien berpengaruh terhadap tingkat kepuasan, terutama di poli spesialis. Kurniasari (2021) menyatakan bahwa penjelasan dokter mengenai kondisi pasien secara terbuka meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.

Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian terbaru. Sari & Putri (2020) menyatakan bahwa faktor ketepatan waktu dokter, sikap komunikatif, serta kenyamanan ruang tunggu memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Handayani & Susanti (2021) juga menemukan bahwa dimensi mutu pelayanan kesehatan (keandalan, ketanggapan, empati, bukti fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, terutama terkait ketepatan waktu kedatangan dokter. Penelitian Wijayanti & Lestari (2019) menekankan bahwa pasien masih sering mengeluhkan keterlambatan dokter dan lamanya waktu tunggu di loket, yang berdampak pada rendahnya kepuasan. Selanjutnya, Rahmawati & Setiawan (2022) membuktikan adanya hubungan signifikan antara keterlambatan dokter dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$), di mana semakin lama waktu tunggu maka semakin rendah tingkat kepuasan.

Penelitian terbaru oleh Kurniawan & Astuti (2023) bahkan menyebutkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kecepatan layanan, komunikasi yang baik dari dokter, sikap empati tenaga medis, serta kondisi lingkungan rumah sakit yang mendukung kenyamanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan hanya 14% pasien yang merasa sangat puas, sedangkan 60% merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diterima. Tingkat ketidakpuasan tertinggi, melebihi 50%, ditemukan pada aspek keterlambatan dokter dan ketidakterampilan dalam memberikan permintaan maaf saat keterlambatan terjadi. Analisis lebih lanjut mengungkapkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan keterlambatan tenaga kesehatan dalam menerima pelayanan di instalasi rawat jalan, dengan nilai $p < 0,001$.

Berdasarkan asumsi peneliti, salah satu permasalahan yang kerap muncul di instalasi rawat jalan adalah lamanya proses penyampaian data rekam medis pasien ke meja dokter, sehingga diperlukan penerapan sistem informasi yang efisien. Permasalahan lain yang umum terjadi di banyak rumah sakit adalah keterlambatan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Ketidaktepatan waktu ini diyakini berdampak langsung terhadap kepuasan pasien, terutama bagi pasien yang memiliki aktivitas di luar rumah, seperti pekerja. Kondisi tersebut

diduga menjadi dasar terjalinnya hubungan antara kepuasan pasien dan kualitas layanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Mega Buana Kota Palopo.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berpendapat bahwa kualitas pelayanan poli rawat jalan di RS Mega Buana Palopo secara umum sudah berada pada kategori baik, namun masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki, khususnya pada distribusi SDM, konsistensi interaksi tenaga medis, dan pengelolaan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Dengan hasil penelitian ini, peneliti memiliki beberapa gagasan yang dapat dilakukan, diantaranya Rumah Sakit Mega Buana Palopo perlu melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas pelayanan poli rawat jalan dengan menggunakan instrumen yang sesuai standar Permenkes terbaru, Meningkatkan kapasitas tenaga kesehatan melalui pelatihan berkesinambungan, khususnya dalam aspek komunikasi, empati, dan pelayanan berbasis pasien serta Memperbaiki sistem antrean dan alur pelayanan dengan dukungan teknologi digital agar lebih efisien dan mengurangi keluhan pasien.

Rumah Sakit Mega buana Palopo dapat melaksanakan audit pelayanan berkala (service audit) berbasis standar mutu Permenkes terbaru, menggunakan metode survei kepuasan pasien secara periodik untuk memotret langsung pengalaman pasien, melakukan focus group discussion (FGD) dengan pasien dan keluarga untuk mendapatkan masukan lebih mendalam dan mengimplementasikan continuous quality improvement (CQI) sebagai pendekatan berkelanjutan dalam manajemen mutu. Pada gagasan ini yang dapat dilibatkan diantaranya pihak manajemen Rumah Sakit Mega Buana Palopo sebagai pengambil keputusan strategis, seluruh tenaga medis dan paramedis (dokter, perawat, tenaga administrasi) sebagai pelaksana pelayanan, pasien dan keluarga pasien sebagai penerima layanan dan sumber masukan, Dinas Kesehatan Daerah sebagai pengawas eksternal dan pihak akademisi/peneliti untuk mendampingi dalam evaluasi ilmiah dan rekomendasi berbasis evidence.

Adapun sumber pendanaan bisa dari Anggaran rumah sakit (internal budgeting) dan Pendanaan eksternal melalui hibah penelitian atau kerja sama dengan lembaga akademik. Dengan hasil yang diharapkan yaitu tersusunnya standar operasional prosedur (SOP) pelayanan poli rawat jalan yang sesuai dengan Permenkes terbaru, meningkatnya kepuasan pasien yang diukur melalui survei tahunan, peningkatan kinerja tenaga kesehatan, khususnya dalam hal efisiensi, empati, dan profesionalisme serta rekomendasi kebijakan yang dapat digunakan rumah sakit dan Dinas Kesehatan dalam perbaikan layanan jangka Panjang dan publikasi ilmiah hasil penelitian yang dapat menjadi referensi bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

Peneliti menegaskan bahwa meskipun mutu pelayanan RS Mega Buana Palopo sudah baik, masih terdapat ruang perbaikan melalui strategi terpadu yang mencakup pelatihan SDM, peningkatan kualitas interaksi, pengelolaan kepuasan secara berkelanjutan, serta perbaikan sistem pelayanan berbasis teknologi. Pendekatan ini diharapkan dapat menjamin tercapainya standar mutu pelayanan yang konsisten sesuai amanat Permenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan poli rawat jalan di Rumah Sakit Mega Buana Palopo secara umum telah memenuhi sebagian besar indikator mutu sesuai Permenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan administrasi, sistem antrean, dan ketersediaan fasilitas pendukung. Penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara sumber daya manusia (SDM) dengan kualitas pelayanan, yang menegaskan bahwa jumlah, kompetensi, dan kepatuhan tenaga medis terhadap SOP berpengaruh langsung terhadap mutu layanan. Selain itu, interaksi tenaga medis dengan pasien, termasuk keramahan, kejelasan informasi medis, sikap empati, dan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan, menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman pelayanan yang lebih baik. Proses pelayanan, khususnya waktu tunggu dan sistem antrean, berperan sebagai variabel antara yang memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu layanan, sehingga semakin efisien proses pelayanan, semakin tinggi kualitas yang dirasakan pasien. Kepuasan pasien juga terbukti memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan, tercermin dari kepuasan umum, niat untuk kembali menggunakan layanan, dan kesediaan memberikan rekomendasi positif. Secara keseluruhan, evaluasi kualitas pelayanan berdasarkan Permenkes tersebut memberikan gambaran objektif dan terukur mengenai mutu layanan sekaligus memperkuat peran regulasi sebagai pedoman strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit, khususnya pada pelayanan poli rawat jalan.

DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, S. (2021). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dinas Kesehatan Sulawesi Selatan. (2023). *Laporan kinerja rumah sakit Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2022–2023*. Makassar: Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan.
- Donabedian, A. (2003). *An introduction to quality assurance in health care*. Oxford: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oso/9780195158090.002.0006>

- Handayani, R., & Susanti, L. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia*, 9(1), 33–41. <https://doi.org/10.55606/jikki.v1i1.600>
- Hermansyah, I. (2024a). Faktor kepuasan pasien rawat jalan di Palopo. *MBJN Journal*, 10(3), 39–47.
- Hermansyah, I. (2024b). *Laporan audit internal dan evaluasi kepuasan pasien RS Mega Buana Palopo tahun 2022–2024*. Palopo: RS Mega Buana.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Pedoman pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kurniawan, H., & Astuti, R. (2023). Determinan kepuasan pasien terhadap pelayanan poliklinik rawat jalan. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 15(1), 21–30.
- Notoatmodjo, S. (2020). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rahmawati, N., & Setiawan, A. (2022). Hubungan keterlambatan pelayanan dokter dengan kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 13(1), 58–65.
- Sari, D. M., & Putri, Y. A. (2020). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter di poliklinik rawat jalan rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 145–152.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syamsiar, A., Ramli, M., & Hamsina. (2023). Kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di rumah sakit daerah. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Sulawesi Selatan*, 9(2), 67–74.
- Syamsiar, A., Rauf, H., & Rahman, A. (2023). Kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Pangkep. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 77–89.
- Tresnawati, A., & Putri, R. (2022). Implementasi standar pelayanan rumah sakit. *Jurnal Kebijakan Kesehatan*, 8(1), 45–53.
- Wahyuddin, A., Ilham, M., & Nurfadillah, S. (2024). Analisis kinerja perawat di RS Mega Buana Palopo. *Jurnal An Idea*, 6(1), 21–28.
- Wijayanti, A., & Lestari, N. (2019). Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(2), 101–110.