

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN, WAKTU TUNGGU, DAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA JAMINAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Syafiq Lutfi Mahri¹⁾, Eny Sulistyowati²⁾

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta

email : syafiqmahri2@gmail.com

email: Watienv00@gmail.com

ABSTRACT

Improving outpatient satisfaction is crucial as the coverage of health insurance through the National Health Insurance (JKN) program in Indonesia expands. This study examines three main factors: the relationship between service quality, waiting time, and therapeutic communication with the satisfaction of outpatients using health insurance at PKU Muhammadiyah Hospital, Yogyakarta. The research design used was quantitative analytical with a cross-sectional approach, with data collected from 60 outpatients using health insurance selected through purposive sampling. A questionnaire was used as the data collection instrument, and Spearman correlation was used for analysis using SPSS software. The analysis for service quality yielded a very strong relationship with patient satisfaction ($r_s = 0.854$; $p = 0.000$), therapeutic communication also had a very strong relationship with patient satisfaction ($r_s = 0.852$; $p = 0.000$), while waiting time produced a strong relationship with patient satisfaction ($r_s = 0.731$; $p = 0.000$). These results indicate a relationship between service quality, waiting time, and therapeutic communication with the satisfaction of outpatients using health insurance at PKU Muhammadiyah Hospital, Yogyakarta.

Keywords : *patient satisfaction, service quality, waiting time, therapeutic communication, health insurance*

ABSTRAK

Peningkatan kepuasan pasien rawat jalan menjadi krusial seiring dengan perluasan cakupan jaminan Kesehatan dengan program JKN di Indonesia. Tiga faktor utama yang dikaji didalam riset berikut, yakni korelasi kualitas pelayanan, waktu tunggu, serta komunikasi terapeutik dimana rasa puas pada pasien rawat jalan pengguna jaminan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Riset berikut menerapkan rancangan kuantitatif analitik dimana pendekatannya yakni *cross-sectional*, di mana sejumlah 60 pasien rawat jalan pengguna jaminan kesehatan ditetapkan sebagai sampel melalui teknik *purposive sampling*. Kuesioner diterapkan sebagai instrument pengumpulan data, serta korelasi Spearman diterapkan guna menganalisis dengan menerapkan perangkat lunak SPSS. Analisis untuk kualitas pelayanan menghasilkan korelasi yang sangat kuat dengan rasa puas pada pasien ($r_s = 0,854$; $p = 0,000$), komunikasi terapeutik juga berkorelasi sangat kuat dengan rasa puas pada pasien ($r_s = 0,852$; $p = 0,000$), sedangkan waktu tunggu menghasilkan korelasi yang kuat dengan rasa puas pada pasien ($r_s = 0,731$; $p = 0,000$). Temuan berikut mengindikasi bahwasanya ada korelasi diantara kualitas pelayanan, waktu tunggu, serta komunikasi terapeutik dengan rasa puas pada pasien rawat jalan pengguna jaminan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Kata Kunci : *kepuasan pasien, kualitas pelayanan, waktu tunggu, komunikasi terapeutik, jaminan kesehatan*

A. PENDAHULUAN

Instalasi rawat jalan ialah titik pertama yang sangat menentukan bagaimana pasien melihat rumah sakit pada awalnya. Dalam (Noviyani & Viwattanakulvanid, 2024), persepsi pasien rawat jalan atas kualitas layanan dipengaruhi beberapa faktor seperti tampilan petugas, kualitas fasilitas serta peralatan, daya tanggap, pengetahuan, kesopanan, empati, keluhan, kepercayaan, serta korelasi pasien dengan pemberi layanan. Temuan berikut mengindikasi bahwasanya rasa puas pada pasien rawat jalan ialah hasil evaluasi yang rumit, dipengaruhi oleh hasil klinis serta pengalaman pelayanan pasien dari awal kedatangan hingga selesainya layanan. Penelitian (Hutabarat, Manurung, Tarigan, Nababan, & Sipayung, 2020), menemukan bahwasanya meskipun 72,9% pasien rawat jalan menyatakan bahwasanya mereka puas, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki pada rawat jalan RSUD

Tarutung, terutama responsifitas serta keyakinan. Dari hasil tersebut mengindikasikan bahwasanya kualitas pelayanan ialah aspek yang dapat memengaruhi rasa puas pada pasien.

Salah satu aspek yang secara langsung berdampak pada penilaian pasien atas mutu rumah sakit ialah waktu tunggu, sebab pasien merasakannya sendiri selama proses pelayanan rawat jalan berlangsung. Ditjen Keslan menyatakan bahwasanya waktu tunggu rawat jalan dinilai sejak pendaftaran pasien hingga dokter memberikan perawatan, dengan target >80% dalam kurang dari 60 menit. Penelitian di RS Adi Husada Kapasari Surabaya (Via Rendra et al., 2024), menemukan korelasi yang signifikan diantara waktu tunggu pelayanan dengan rasa puas pada pasien ($p = 0,003$; koefisien korelasi 0,471). Dalam penelitian (Simanjuntak, Sriatmi, & Purnami, 2024), waktu tunggu ialah faktor penting dalam menentukan rasa puas pada pasien rawat jalan, karena sebagian besar pasien mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit. Oleh karena itu, waktu tunggu bukan hanya petunjuk proses tetapi juga faktor yang dapat menentukan rasa puas pada pasien dengan layanan rawat jalan.

Selain itu, komunikasi terapeutik ialah aspek yang sangat memengaruhi pengalaman pasien. Seperti dalam penelitian (Sharkiya, 2023) komunikasi yang baik dapat meningkatkan berbagai hasil yang berpusat pada pasien, seperti kualitas pelayanan yang dirasakan pasien serta rasa puas pada pasien. Pada (Rangkuti, Tarigan, & Rachelia, 2024) menemukan bahwasanya komunikasi efektif petugas pendaftaran hormat, empati, mendengarkan, jelas, serta rendah hati berkorelasi signifikan dengan rasa puas pada pasien di Adven Hospital Meserta (seluruh $p < 0,05$). Pada (Gunawan, Girsang, & Nasution, 2025), Komunikasi terapeutik perawat sangat memengaruhi rasa puas pada pasien secara signifikan ($p = 0,001$). Dengan hasil tersebut, rasa puas pada pasien tidak hanya dipengaruhi seberapa cepat pelayanan saja, namun bagaimana pasien diperlakukan, dijelaskan, didengarkan, serta dipandu selama proses pelayanan.

Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagai salah satu rumah sakit swasta berbasis keislaman yang melayani pasien pengguna jaminan kesehatan dalam jumlah besar, menghadapi tantangan nyata dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di instalasi rawat jalannya. Tingginya proporsi peserta BPJS PBI yang datang berobat menunjukkan bahwa rumah sakit ini menjadi pilihan utama bagi masyarakat yang membutuhkan akses layanan kesehatan terjangkau. Kondisi ini mendorong perlunya evaluasi komprehensif terhadap faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien, khususnya kualitas pelayanan, waktu tunggu, serta komunikasi terapeutik. Oleh karena itu, riset berikut hadir untuk mengidentifikasi sejauh mana hubungan ketiga faktor tersebut dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna jaminan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, sehingga hasil penelitian dapat menjadi dasar rekomendasi perbaikan layanan yang lebih terarah dan berbasis bukti.

B. KAJIAN LITERATUR DAN TEORI

Kualitas Pelayanan

(Tamigoes, Ilyas, & Andriani, 2022) memanfaatkan pendekatan SERVQUAL guna mengukur jarak diantara ekspektasi pasien dengan pengalaman aktual mereka saat menerima layanan. Berlandaskan kajian tersebut, kualitas pelayanan dijabarkan melalui lima elemen pembentuk, yakni tangible (wujud fisik), reliability (konsistensi layanan), responsiveness (ketanggapan petugas), assurance (jaminan), serta empathy (empati). Dengan merujuk pada kelima elemen tersebut, kualitas pelayanan pada dasarnya mencerminkan bagaimana pasien menilai layanan yang mereka terima secara keseluruhan

Waktu Tunggu

Dalam konteks rawat jalan, waktu tunggu merujuk pada selang waktu diantara pasien selesai mendaftar di loket pendaftaran hingga dipanggil masuk untuk diperiksa oleh dokter di poliklinik yang dituju. Berlandaskan ketentuan yang telah ditetapkan, batas maksimal waktu tunggu yang dapat ditoleransi ialah 60 menit (Lestari, Parinduri, & Fatimah, 2020)

Komunikasi Terapeutik

Penelitian (Rasi Rahagia & Dewi Nurhanifah, 2026) mendefinisikan komunikasi terapeutik sebagai bentuk interaksi yang dilaksanakan secara terencana serta bertujuan diantara perawat serta pasien, yang diarahkan guna membangun kepercayaan, meredakan rasa cemas, serta meningkatkan kualitas hasil layanan yang diterima pasien.

Berbagai studi terkini juga menegaskan bahwasanya penerapan komunikasi terapeutik secara efektif, khususnya melalui pendekatan empatik serta kemampuan mendengarkan secara aktif, memiliki keterkaitan yang kuat dengan rasa puas pada pasien atas layanan yang didapatnya.

Kepuasan Pasien

(Solvina, Samsul Hilal, & Sugiarto, 2024) kepuasan pasien didefinisikan sebagai respons evaluatif yang terbentuk setelah pasien membandingkan diantara pengalaman nyata yang mereka rasakan dengan harapan yang sebelumnya dimiliki atas kualitas layanan. Rasa puas pada pasien rawat jalan sendiri tidak lepas dari pengaruh berbagai aspek layanan, mulai dari kelancaran alur administrasi, perilaku serta sikap petugas, kondisi lingkungan fisik rumah sakit, kelengkapan fasilitas, hingga durasi waktu menunggu. Oleh sebab itu, rasa puas pada pasien pada intinya ialah hasil penilaian menyeluruh pasien rawat jalan atas layanan yang diterimanya, yang diukur dengan membandingkan kenyataan serta ekspektasi awal mereka.

C. METODE

Riset berikut menerapkan rancangan kuantitatif analitik berdesain cross-sectional. Pemilihan desain berikut didasarkan pada kemampuannya mengukur seluruh variabel, baik bebas maupun terikat, dalam satu waktu pengambilan data secara bersamaan. Secara spesifik, riset berikut ditujukan guna menganalisis apakah ada korelasi diantara kualitas pelayanan, waktu tunggu, serta komunikasi terapeutik dengan rasa puas pada pasien rawat jalan yang terdaftar sebagai peserta jaminan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dengan populasi mencakup seluruh pasien rawat jalan yang datang berkunjung ke instalasi rawat jalan. Sejumlah 60 orang ditetapkan sebagai sampel melalui teknik purposive sampling dengan mengacu pada kaidah *rule of thumb by Roscoe*, serta seluruhnya telah memenuhi kriteria inklusi yang ditetapkan sebelumnya. Adapun kriteria inklusi didalam riset berikut mencakup pasien dengan usia minimal 18 tahun, telah menyelesaikan rangkaian pelayanan rawat jalan secara penuh mulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan di poliklinik, terdaftar sebagai peserta program jaminan kesehatan, serta pernah memanfaatkan layanan rawat jalan di fasilitas tersebut minimal satu kali sebelumnya.

Data dikumpulkan menerapkan instrumen kuesioner yang disusun dalam empat bagian, yakni bagian yang mengukur kualitas pelayanan (X1), waktu tunggu (X2), komunikasi terapeutik (X3), serta rasa puas pada pasien rawat jalan (Y). Seluruh pertanyaan dalam kuesioner disusun menerapkan skala Likert dengan pilihan jawaban yang berjenjang secara ordinal.

Pengujian statistik dilaksanakan dengan uji korelasi Spearman yang menghasilkan nilai koefisien korelasi (rs) serta p-value. Korelasi diantara variabel independen dengan dependen dinyatakan bermakna secara statistik apabila p-value < 0,05, sedangkan nilai p-value > 0,05 mengindikasikan tidak ada korelasi yang bermakna diantara kedua variabel tersebut.

Kekuatan korelasi antarvariabel diinterpretasikan bersumber pada rentang nilai koefisien korelasi Spearman. Nilai 0,00–0,20 mengindikasikan korelasi yang sangat lemah, nilai 0,21–0,40 menampilkan korelasi lemah, nilai 0,41–0,60 mengindikasikan korelasi sedang, nilai 0,61–0,80 terkategori korelasi kuat serta nilai 0,81–1,00 mencerminkan korelasi yang sangat kuat (Sugiyono, 2019).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Kategori	F	%	Total
Jumlah Kunjungan	Pertama kali	5	8,3	60
	Lebih dari 2 kali	55	91,7	
Jenis Kelamin	Laki-laki	36	60,0	60
	Perempuan	24	40,0	
Usia	18 – 25 Tahun	21	35,0	60
	26 – 33 Tahun	11	18,3	
	34 – 41 Tahun	8	13,3	
Pendidikan Terakhir	Lebih dari 42 Tahun	20	33,3	60
	SMA/Sederajat	27	45,0	
	D3/S1	29	48,3	
	S2/S3	4	6,7	
Jenis Jaminan Kesehatan	BPJS PBI	43	71,7	60
	BPJS Non-PBI	13	21,7	
	Asuransi Swasta	4	6,7	

Sumber : Data Primer 2026

Tabel 1 memperlihatkan, profil 60 pasien rawat yang terlibat didalam riset berikut. mayoritas ialah pasien yang berkunjung lebih dari 2 kali, yakni sejumlah 55 responden (91,7%), berjenis kelamin laki-laki sejumlah 36 pasien rawat jalan (60,0%), berusia 18 – 25 tahun sejumlah 21 pasien rawat jalan (35,0%), berpendidikan D3/S1 sejumlah 29 pasien rawat jalan (48,3%) serta menerapkan jaminan kesehatan berupa BPJS PBI sejumlah 43 pasien rawat jalan (71,7%). Proporsi pengguna BPJS PBI yang dominan mencerminkan karakteristik pasien rumah sakit di Indonesia yang Sebagian besar ialah peserta penerima bantuan iuran JKN.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Jaminan Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Tabel 2. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien			p value	rs	Kategori
	Kurang Puas	Puas	Total			
	N %	N %	N %			
Tidak Baik	5 8,3%	0 0,0%	5 8,3%	0,000	0,854	Sangat Kuat
Baik	1 1,7%	54 90,0%	55 91,7%			
Jumlah	6 10,0 %	54 90,0%	60 100%			

Sumber : Data Primer 2026

Berlandaskan tabel 2, mengindikasikan bahwasanya dari 5 pasien rawat jalan menilai kualitas pelayanan yang diberikan petugas tidak baik serta seluruhnya menyatakan kurang puas. Sedangkan 55 pasien rawat jalan yang menilai kualitas pelayanan baik, 1 pasien diantaranya merasa kurang puas serta 54 pasien lainnya merasa puas dengan kualitas pelayanannya.

Uji korelasi Spearman menghasilkan nilai $p = 0,000$, yang berada jauh di bawah ambang signifikansi $0,05$. Hal berikut memberikan bukti statistik yang kuat bahwasanya terdapat korelasi nyata diantara kualitas pelayanan serta rasa puas pada pasien rawat jalan pengguna jaminan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Koefisien korelasi $rs = 0,854$ menempatkan kekuatan korelasi berikut pada kategori sangat kuat, yang mencerminkan bahwasanya mayoritas pasien rawat jalan menilai positif mutu pelayanan yang mereka terima dari para tenaga kesehatan

Hasil riset berikut juga sejalan dengan penelitian di RSUD Ciawi (Oktavian & Cokki, 2025), yang menemukan adanya korelasi diantara kualitas pelayanan dengan rasa puas pada pasien rawat jalan yang signifikan, serta (Kurnia Wiguna et al., 2024) yang menemukan pengaruh signifikan kualitas pelayanan atas rasa puas pada pasien rawat jalan ($p = 0,000$). Dari (Tamigoes et al., 2022) dimensi kualitas pelayanan yang diukur dengan metode SERVQUAL ialah prekursor kuat guna mengetahui rasa puas pada pasien.

Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Jaminan Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Tabel 3. Analisis Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien			p value	rs	Kategori
	Kurang Puas	Puas	Total			
	N %	N %	N %			
Tidak Baik	6 10,0%	12 20,0%	18 30,0%	0,000	0,731	Kuat
Baik	0 0,0%	42 70,0%	42 70,0%			
Jumlah	6 10,0 %	54 90,0%	60 100%			

Sumber : Data Primer 2026

Berlandaskan tabel 3, dari total 18 pasien rawat yang menilai waktu tunggu tidak baik, 6 diantaranya merasa kurang puas serta 12 lainnya menyatakan puas. Sedangkan dari 42 pasien rawat jalan yang menilai waktu tunggu baik, seluruhnya merasa puas.

Melalui uji korelasi Spearman didapat $p\text{-value} = 0,000$ yang jauh melampaui batas signifikansi $0,05$, serta koefisien $rs = 0,731$ yang tergolong dalam kategori kuat. Temuan berikut secara statistik membuktikan bahwasanya terdapat korelasi yang bermakna diantara waktu tunggu dengan rasa puas pada pasien rawat jalan pengguna jaminan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Temuan menarik lainnya ialah bahwasanya panjang-pendeknya waktu tunggu sangat bergantung pada volume kunjungan pasien pada hari tersebut, ketika jumlah pasien meningkat secara signifikan, antrian pun menjadi lebih panjang serta waktu tunggu semakin lama.

Temuan berikut konsisten dengan temuan riset (Yantika, Zulfa, & Luvia Harmen, 2024) maupun (Lestari et al., 2020) yang sama-sama membuktikan adanya korelasi waktu tunggu dengan rasa puas pada pasien. Waktu tunggu diakui sebagai indikator penting guna mengevaluasi mutu layanan kesehatan secara keseluruhan. Guna mengurangi waktu tunggu, fasilitas kesehatan harus mengoptimalkan manajemen layanan, mengubah sistem antrian, serta menambah jumlah tenaga kesehatan.

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Jaminan Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Tabel 4. Analisis Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien			p value	rs	Kategori
	Kurang Puas	Puas	Total			
	N %	N %	N %			
Tidak Terapeutik	3 5,0%	1 1,7%	4 6,7%	0,000	0,852	Sangat Kuat
Terapeutik	3 5,0%	53 88,3%	56 93,3%			
Jumlah	6 10,0 %	54 90,0%	60 100%			

Sumber : Data Primer 2026

Berlandaskan tabel 4, ada 4 pasien yang mendapat komunikasi tidak terapeutik, 3 pasien rawat jalan diantaranya merasa kurang puas serta 1 lainnya merasa puas. Sementara itu, dari 56 pasien rawat jalan yang mendapat komunikasi terapeutik, 3 diantaranya kurang puas serta 53 pasien lainnya merasa puas.

Uji korelasi Spearman menghasilkan nilai $p = 0,000$ yang lebih kecil dari $0,05$, sehingga secara statistik terbukti terdapat korelasi yang signifikan diantara komunikasi terapeutik dengan rasa puas pada pasien rawat jalan pengguna jaminan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Nilai $rs = 0,852$ menempatkan korelasi berikut pada kategori sangat kuat. Kondisi berikut menggambarkan bahwasanya sebagian besar pasien merasakan pengalaman yang lebih positif serta nyaman dalam berinteraksi dengan tenaga kesehatan, meski masih terdapat sebagian kecil pasien yang menilai komunikasi yang mereka terima perlu ditingkatkan.

Temuan berikut didukung oleh sejumlah penelitian terdahulu, seperti (Mukti, Rustono, & Suwandi, 2025), (Nur'aeni, Lannasari, & G. Sihura, 2025), serta (Lahaja, Hutauruk, & Yahya, 2020) yang menemukan bahwasanya ada korelasi yang bermakna diantara komunikasi terapeutik dengan rasa puas pada pasien. Berbagai temuan tersebut secara konsisten menegaskan bahwasanya komunikasi yang bagus diantara tenaga kesehatan dengan pasien dapat memperkuat rasa kepercayaan serta pada akhirnya meningkatkan kepuasan pada pasien.

E. KESIMPULAN

Temuan riset atas 60 pasien rawat jalan pengguna jaminan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta mengindikasikan bahwasanya secara umum pasien merasa puas atas kualitas pelayanan, waktu tunggu, serta komunikasi terapeutik yang diterima. Pengujian statistik mengungkapkan kualitas pelayanan memiliki korelasi sangat kuat dengan rasa puas pada pasien ($rs = 0,854$; $p = 0,000$), waktu tunggu memiliki korelasi kuat dengan rasa puas pada pasien ($rs = 0,731$; $p = 0,000$), serta komunikasi terapeutik memiliki korelasi sangat kuat dengan rasa puas pada pasien ($rs = 0,852$; $p = 0,000$).

Riset berikut diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis kepada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta guna meningkatkan kualitas pelayanan, mengoptimalkan waktu tunggu, serta memperbaiki komunikasi terapeutik agar rasa puas pada pasien dapat meningkat.

Bagi peneliti selanjutnya, direkomendasikan untuk memperluas cakupan sampel penelitian dengan melibatkan pasien dari berbagai instalasi rawat jalan maupun rawat inap agar hasil yang diperoleh lebih representatif dan dapat digeneralisasikan secara lebih luas. Penelitian mendatang juga disarankan untuk mempertimbangkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti fasilitas fisik rumah sakit, kompetensi tenaga medis, keterjangkauan biaya layanan, serta faktor sosiodemografis pasien.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan, H., Girsang, E., & Nasution, S. L. R. (2025). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Hermina Medan Tahun 2025. *Health Information : Jurnal Penelitian*, 17(3), 347–358. <https://doi.org/10.36990/hijp.v17i3.1789>
- Hutabarat, A., Manurung, K., Tarigan, F. L., Nababan, D., & Sipayung, R. (2020). Evaluation of the Relationship Between Health Service Quality and Patient Satisfaction in the Outpatient Department of Tarutung Regional Public Hospital in 2023 Evaluasi Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Tahun 2023. *Journal of Pharmaceutical and Sciences Electronic*, 8(1), 480–493. <https://doi.org/10.36490/journal-jps.com>
- Kurnia Wiguna, P., Hairat, U., Aisah Latuconsina, N., Liklikwatil, N., Losoiyo Program Studi S, S. R., Rumah Sakit, A., ... Apituley, J. (2024). The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction in the Outpatient Installation. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 6(4), 2153–2160. <https://doi.org/10.37287/ijghr.v6i4.2996>
- Lahaja, W., Hutauruk, M., & Yahya, I. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 4, 94–104.
- Lestari, D., Parinduri, S., & Fatimah, R. (2020). HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANA RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK SPESIALIS PENYAKIT DALAM RSUD KOTA BOGOR TAHUN 2018-2019. *PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 3, 231–240.
- Mukti, M., Rustono, & Suwandi, E. (2025). HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK, WAKTU TUNGGU DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK ASY-SYIFA KUDUS. *JURNAL EDUNursing*, 9(1), 39–49. Retrieved from <http://journal.unipdu.ac.id>
- Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2024). Exploring patients' perspectives on healthcare service quality in outpatient settings at a public hospital in Palembang, Indonesia: A qualitative study. *Belitung Nursing Journal*, 10(6), 703–711. <https://doi.org/10.33546/bnj.3594>
- Nur'aeni, E., Lannasari, & G. Sihura, S. (2025). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien Kunjungan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Amira Purwakarta. *JOURNAL OF MANAGEMENT NURSING*, 5, 1–7. Retrieved from <https://oaj.scipro-foundation.co.id/index.php/jmn/article/view/226>
- Oktavian, B., & Cokki. (2025). HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD CIAWI. *JURNAL MANAJEMEN BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, 9, 280–294.
- Rangkuti, D., Tarigan, A., & Rachelia, P. (2024). Hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Advent Medan. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 7, 10–19. <https://doi.org/https://doi.org/10.36490/journal-jps.com>
- Rasi Rahagia, & Dewi Nurhanifah. (2026). Relationship of nurse therapeutic communication to inpatient satisfaction. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 14(1), 27–35. <https://doi.org/10.35816/jiksh.v14i1.307>
- Sharkiya, S. H. (2023). Quality communication can improve patient-centred health outcomes among older patients: a rapid review. *BMC Health Services Research*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09869-8>
- Simanjuntak, K. M. O., Sriatmi, A., & Purnami, C. T. (2024). Outpatient satisfaction at Semarang Private Hospital: perspective of service waiting time. *Bali Medical Journal*, 14(1), 333–337. <https://doi.org/10.15562/bmj.v14i1.5528>
- Solvina, M., Samsul Hilal, T., & Sugiarto. (2024). TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RAWAT JALAN RSUD X JAMBI. *Jurnal Kesehatan Sainatika Meditory*, 7(2), 30–45. Retrieved from <https://jurnal.syedzasainatika.ac.id>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.

- Tamigoes, Y., Ilyas, J., & Andriani, H. (2022). METODE SERVQUAL SEBAGAI SKALA MULTI-ITEM UNTUK MENGUKUR KUALITAS LAYANAN DI RUMAH SAKIT: SYSTEMATIC REVIEW Servqual Method As A Multi-Item Scale To Measure Quality Of Service In Hospital: Systematic Review. *Jurnal Kesehatan Al-Irsyad*, 15(2), 28–40.
- Via Rendra, P., Wijaya, H., Charisso, L., Meyla Putri, L., Administrasi Rumah Sakit, P., Adi Husada Surabaya, S., ... Pasien, K. (2024). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Penyakit Dalam RS Adi Husada Kapasari Surabaya Response Time of Medication Service Towards Patient Satisfaction at Adi Husada Kapasari Hospital, Surabaya Indexing Abstract Keyword: Internal Medicine Patient Satisfaction, Response Time. *Journal of Health Management Research*, 3(2), 2443–4019.
- Yantika, C., Zulfa, & Luvia Harmen, E. (2024). Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. *JPAMS: Journal of Public Administration and Management Studies*, 2, 15–19. Retrieved from <https://journal.umnyarsi.ac.id/index.php/JPAMS>