

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN DI POLI RAWAT JALAN RSU 'AISYIYAH PONOROGO**



**ZIA AZIZAH NEURINDA MUCHTAR**

**NIM : 20211880069**

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
SURABAYA**

**2026**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEEN DI POLI RAWAT JALAN RSU 'AISYIYAH PONOROGO**



**ZIA AZIZAH NEURINDA MUCHTAR**

**NIM : 20211880069**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**SURABAYA**

**2026**

**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN DI POLI RAWAT JALAN RSU 'AISYIYAH PONOROGO**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya  
untuk Memenuhi Kewajiban Persyaratan Kelulusan guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Kedokteran

OLEH :

**ZIA AZIZAH NEURINDA MUCHTAR**

**NIM : 20211880069**

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
SURABAYA**

**2026**

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zia Azizah Neurinda Muchtar

NIM : 20211880069

Fakultas : Kedokteran

Program Studi : S1 Pendidikan Dokter

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **“Hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poli Rawat Jalan RSUD ‘Aisyiyah Ponorogo”** yang saya tulis ini benar-benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, baik sebagian atau keseluruhan. Bila di kemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 28 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,



**Zia Azizah Neurinda Muchtar**

NIM. 20211880069

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI RAWAT JALAN RSUD ‘AISYIYAH PONOROGO” yang diajukan oleh mahasiswa atas nama ZIA AZIZAH NEURINDA MUCHTAR (NIM 20211880069), telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga diajukan dalam sidang tugas akhir pada Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 28 Januari 2026

Menyetujui,

Pembimbing Utama



dr. Sholihul Absor, M.Kes

NIP. 012.09.1.1968.14.157

Pembimbing Kedua

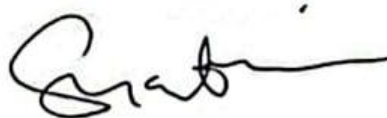


dr. Sri Widyaningsih, Sp.PK

NIP. 012.09.1.1976.16.206

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Pendidikan Dokter



dr. Syafarinah Nur Hidayah Akil, M.Si

NIP. 012.09.1.1986.20.267

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI RAWAT JALAN RSU ‘AISYIYAH PONOROGO**” telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal 28 Januari 2026 oleh mahasiswa atas nama **ZIA AZIZAH NEURINDA MUCHTAR (NIM 20211880069)**, Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

### **TIM PENGUJI :**

#### **Ketua Penguji :**

dr. Imam Suyuthi, Sp. An

#### **Anggota :**

1. dr. Sholihul Absor, M.Kes
2. dr. Sri Widyaningsih, Sp.PK

**Mengesahkan,**

**Dekan Fakultas Kedokteran**

**Universitas Muhammadiyah Surabaya**



**dr. Laili Irfana, Sp.S**

NIP. 012.09.1.1981.15.156

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, segala puji milik Allah SWT, berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar semata-mata tidak hanya usaha penulis sendiri, melainkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, karunia, dan kasih-Nya yang tiada terkira, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Hanya dengan izin-Nya, saya diberikan kekuatan, kesabaran, dan kesempatan untuk melalui setiap proses yang penuh tantangan ini. Semoga karya ini menjadi amal ibadah dan bermanfaat bagi banyak orang.
2. Prof. Dr. Mundakir, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. dr. Laily Irfana, Sp.S selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. dr. Syafarinah N.H. Akil, M.Si. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
5. dr. Nur Aisah Ibrahim, M.Si. selaku Koordinator Skripsi beserta Tim Skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
6. dr. Sholihul Absor, M.Kes selaku pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, ilmu, motivasi maupun dukungan selama proses penelitian berlangsung. Terima kasih atas waktu, segala arahan dan masukan yang berharga, saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
7. dr. Sri Widyaningsih, Sp.PK N selaku pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, ilmu, motivasi maupun dukungan selama proses penelitian berlangsung. Terima kasih atas waktu, segala arahan dan masukan yang berharga, saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
8. dr. Imam Suyuthi, Sp. An selaku penguji yang telah memberikan saran, kritik maupun evaluasi yang dapat membangun lebih baik lagi proses penelitian ini sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
9. Seluruh dosen dan tenaga pendidikan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan pengajaran, motivasi, dan proses administrasi dalam kelancaran proses penelitian berlangsung selama menyelesaikan tugas akhir.
10. Seluruh civitas dan staf Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo yang telah memberikan kepercayaan serta kesempatan untuk melangsungkan penelitian.
11. Papa dan Mama yang telah memberikan doa, dukungan moral maupun materi, kasih sayang, serta motivasi yang tidak pernah putus selama proses pendidikan hingga penyusunan skripsi ini. Berkat kesabaran, pengorbanan, dan keikhlasan yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

12. Kedua kakak penulis yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan perhatian selama proses penyusunan skripsi ini.
13. Sahabat Assalaam penulis, Ayuk, Fardin, Husna, Syakhum, Intan, Dian, Kiya, dan Wawak yang selalu memberikan semangat dan mendengarkan segala keluh kesah penulis.
14. Sahabat sejawat penulis, Felda, Ervinna, Hilda, Mbak Antika, Putpral, Neni, Andhyn, dan semua teman-teman angkatan 21 Osteon yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih telah menemani, memberikan semangat, dukungan emosional, serta menjadi tempat berbagi cerita dan keluh kesah selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.
15. Diri saya sendiri yang telah berusaha bertahan, berproses, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan selama penyusunan skripsi ini. Meskipun terdapat banyak keterbatasan dan hambatan, penulis tetap berupaya untuk menyelesaikan penelitian ini dengan penuh tanggung jawab.
16. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan pelayanan kesehatan.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Sampul Depan .....	i
Sampul Dalam .....	ii
Halaman Prasyarat .....	iii
Pernyataan Tidak Melakukan Plagiasi .....	iv
Persetujuan Pembimbing.....	v
Pengesahan Penguji.....	vi
Ucapan Terima Kasih.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Daftar Singkatan dan Istilah.....	xv
Abstrak .....	xvii
<i>Abstract</i> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan.....	4
1.3.1 Tujuan Umum .....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Mutu Pelayanan.....	6
2.1.1 Definisi Mutu Pelayanan.....	6
2.1.2 Dimensi Mutu Pelayanan.....	6
2.1.3 Indikator Mutu dalam Pelayanan.....	7
2.2 Kepuasan Pasien.....	8
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	8
2.2.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien.....	8
2.2.3 Indikator Kepuasan Pasien.....	9
2.3 Hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poli Rawat Jalan.....	110
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN...11</b>	
3.1 Kerangka Konseptual.....	11
3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual.....	12
3.3 Hipotesis Penelitian.....	12

<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>13</b>
4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian.....	13
4.2 Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	13
4.2.1 Populasi.....	13
4.2.2 Sampel.....	14
4.2.3 Besar Sampel.....	14
4.2.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	15
4.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	16
4.3.1 Klasifikasi Variabel.....	16
4.3.2 Definisi Operasional Variabel.....	16
4.4 Instrumen Penelitian.....	19
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
4.6 Prosedur Pengambilan atau Pengumpulan Data.....	20
4.6.1 Bagan Alur Penelitian.....	20
4.7 Cara Pengolahan dan Analisis Data.....	21
<b>BAB V HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
5.1 Gambaran Umum Penelitian.....	22
5.2 Karakteristik Sampel Berdasarkan Usia.....	25
5.3 Karakteristik Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
5.4 Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pasien Berupa Akses.....	26
5.5 Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pasien Berupa Mutu Pelayanan.....	27
5.6 Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pasien Berupa Proses dan Relasi.....	27
5.7 Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pasien Berupa Sistem Layanan.....	28
5.8 Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pasien Berupa Akses.....	29
5.9 Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pasien Berupa Mutu Pelayanan.....	30
5.10 Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pasien Berupa Proses dan Relasi.....	30
5.11 Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pasien Berupa Sistem Layanan.....	31
5.12 Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Tangibles</i> terhadap Kepuasan Pasien Berupa Akses.....	32
5.13 Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Tangibles</i> terhadap Kepuasan Pasien Berupa Mutu Pelayanan.....	33
5.14 Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Tangibles</i> terhadap Kepuasan Pasien Berupa Proses dan Relasi.....	33
5.15 Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Tangibles</i> terhadap Kepuasan Pasien Berupa Sistem Layanan.....	34
5.16 Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pasien Berupa Akses.....	35

5.17	Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pasien Berupa Mutu Pelayanan.....	36
5.18	Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pasien Berupa Proses dan Relasi.....	36
5.19	Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pasien Berupa Sistem Layanan.....	37
5.20	Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pasien Berupa Akses.....	38
5.21	Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pasien Berupa Mutu pelayanan.....	39
5.22	Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pasien Berupa Proses dan Relasi.....	39
5.23	Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pasien Berupa Sistem Layanan.....	40
5.24	Matrik Korelasi dari Segala Dimensi Kualitas Pelayanan.....	41
5.25	Analisis Poli Berdasarkan Hubungan Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien.....	43
5.26	Analisis SDM Berdasarkan Indikator Rendah.....	45
5.27	Rentang Usia dan Nilai Korelasi r.....	46
5.28	Poli dengan Nilai r Tertinggi dan Terendah.....	47
<b>BAB VI PEMBAHASAN.....</b>		<b>49</b>
6.1	Karakteristik Umum Pasien.....	49
6.2	Analisis Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	51
6.2.1	Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Reliability</i>	51
6.2.2	Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Assurance</i>	55
6.2.3	Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Tangibles</i>	58
6.2.4	Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Empathy</i>	62
6.2.5	Kualitas Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	65
6.3	Hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poli Rawat Jalan RSUD ‘Aisyiah Ponorogo.....	68
6.4	Implikasi Manajerial.....	71
6.5	Kelebihan dan Kekurangan dalam Penelitian.....	74
<b>BAB VII PENUTUP.....</b>		<b>78</b>
7.1	Kesimpulan.....	78
7.2	Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1. 1</b> Laporan Indikator Mutu RSUD ‘Aisyiyah Ponorogo.....	2
<b>Tabel 4. 1</b> Definisi Operasional.....	16
<b>Tabel 5. 1</b> Karakteristik Sampel Berdasarkan Usia.....	25
<b>Tabel 5. 2</b> Karakteristik Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin .....	25
<b>Tabel 5. 3</b> Korelasi <i>Reliability</i> terhadap Akses .....	26
<b>Tabel 5. 4</b> Korelasi <i>Reliability</i> terhadap Mutu Pelayanan.....	27
<b>Tabel 5. 5</b> Korelasi <i>Reliability</i> terhadap Proses dan Relasi.....	27
<b>Tabel 5. 6</b> Korelasi <i>Reliability</i> terhadap Sistem Pelayanan.....	28
<b>Tabel 5. 7</b> Korelasi <i>Assurance</i> terhadap Akses .....	29
<b>Tabel 5. 8</b> Korelasi <i>Assurance</i> terhadap Mutu Pelayanan.....	30
<b>Tabel 5. 9</b> Korelasi <i>Assurance</i> terhadap Proses dan Relasi.....	30
<b>Tabel 5. 10</b> Korelasi <i>Assurance</i> terhadap Sistem Layanan .....	31
<b>Tabel 5. 11</b> Korelasi <i>Tangibles</i> terhadap Akses .....	32
<b>Tabel 5. 12</b> Korelasi <i>Tangibles</i> terhadap Mutu Pelayanan.....	33
<b>Tabel 5. 13</b> Korelasi <i>Tangibles</i> terhadap Proses dan Relasi.....	33
<b>Tabel 5. 14</b> Korelasi <i>Tangibles</i> terhadap Sistem Layanan .....	34
<b>Tabel 5. 15</b> Korelasi <i>Empathy</i> terhadap Akses.....	35
<b>Tabel 5. 16</b> Korelasi <i>Empathy</i> terhadap Mutu Pelayanan .....	36
<b>Tabel 5. 17</b> Korelasi <i>Empathy</i> terhadap Proses dan Relasi .....	36
<b>Tabel 5. 18</b> Korelasi <i>Empathy</i> terhadap Sistem Layanan.....	37
<b>Tabel 5. 19</b> Korelasi <i>Responsiveness</i> terhadap Akses .....	38
<b>Tabel 5. 20</b> Korelasi <i>Responsiveness</i> terhadap Mutu Pelayanan.....	39
<b>Tabel 5. 21</b> Korelasi <i>Responsiveness</i> terhadap Proses dan Relasi .....	39
<b>Tabel 5. 22</b> Korelasi <i>Responsiveness</i> terhadap Sistem Layanan .....	40
<b>Tabel 5. 23</b> Matrik Korelasi.....	41
<b>Tabel 5. 24</b> Hasil Skor Rata-Rata Tiap Poli .....	43
<b>Tabel 5. 25</b> Indikator Rendah .....	45
<b>Tabel 5. 26</b> Nilai Korelasi Rentang Usia.....	46
<b>Tabel 5. 27</b> Poli dengan Nilai r Tertinggi dan Terendah.....	47

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 3. 1</b> Kerangka Konseptual Penelitian.....	11
<b>Gambar 4. 1</b> Bagan alur penelitian .....	20

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1</b> Sertifikat Etik.....	86
<b>Lampiran 2</b> Pernyataan Persetujuan Tugas Akhir untuk Kepentingan Publikasi	87
<b>Lampiran 3</b> Surat Permohonan Izin Pengambilan Data .....	88
<b>Lampiran 4</b> Surat Pemberian Izin Melakukan Penelitian.....	89
<b>Lampiran 5</b> Surat Bukti Telah Melakukan Penelitian .....	90
<b>Lampiran 6</b> Lembar <i>Informed Consent</i> .....	91
<b>Lampiran 7</b> Instrumen Penelitian .....	92
<b>Lampiran 8</b> Dokumentasi saat Melakukan Penelitian.....	88
<b>Lampiran 9</b> Hasil Analisis Statistik.....	89
<b>Lampiran 10</b> Bukti Bimbingan .....	100

## DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

<b>Kemenkes</b>	= Kementrian Kesehatan
<b>RSU</b>	= Rumah Sakit Umum
<b>SERVQUAL</b>	= <i>Service Quality</i>
<b>SOP</b>	= Standar Operasional Prosedur

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja rumah sakit, khususnya pada pelayanan rawat jalan yang menjadi pintu masuk utama interaksi antara pasien dan sistem pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diterima, tetapi juga menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. **Tujuan:** Artikel ini bertujuan untuk membahas hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Rawat Jalan RSUD ‘Aisyiyah Ponorogo berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Penulisan artikel menggunakan pendekatan konseptual-naratif dengan mengacu pada hasil penelitian survei analitik serta teori mutu pelayanan dan kepuasan pasien yang relevan. Mutu pelayanan dianalisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. **Hasil:** Hasil pembahasan menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien. Dimensi empati dan jaminan pelayanan muncul sebagai aspek yang paling dominan dalam membentuk kepuasan pasien rawat jalan. Temuan ini menegaskan bahwa selain aspek teknis pelayanan, kualitas interaksi interpersonal dan profesionalisme tenaga kesehatan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. **Kesimpulan:** Kesimpulan dari artikel ini adalah bahwa peningkatan mutu pelayanan secara komprehensif dan berkelanjutan diperlukan sebagai strategi utama dalam meningkatkan kepuasan pasien di layanan rawat jalan.

**Kata kunci:** Mutu pelayanan, Kepuasan Pasien, SERVQUAL.

## **ABSTRACT**

**Background:** Service quality is a key indicator in evaluating hospital performance, particularly in outpatient services, which represent the primary point of contact between patients and healthcare systems. Patient satisfaction reflects patients' perceptions of the quality of care received and serves as an essential measure of healthcare service effectiveness. **Objective:** This article aims to examine the relationship between service quality and patient satisfaction at the Outpatient Department of RSU 'Aisyiyah Ponorogo. The article is developed using a conceptual–narrative approach based on the findings of an analytical survey study and relevant theories of service quality and patient satisfaction. Service quality was assessed using the SERVQUAL model, which consists of five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. **Methods:** The findings indicate a statistically significant positive correlation between overall service quality and patient satisfaction. Among the SERVQUAL dimensions, empathy demonstrated the strongest correlation with patient satisfaction, followed by assurance. Reliability and responsiveness showed moderate correlations, while tangibles exhibited the weakest, though still significant, relationship. These results suggest that interpersonal aspects of care and professional assurance play a more substantial role in shaping outpatient satisfaction than physical facilities alone. **Result:** In conclusion, improving service quality, particularly in terms of empathy and assurance provided by healthcare professionals, is essential to enhance patient satisfaction in outpatient services.

**Keywords :** Service quality, Patient satisfaction, SERVQUAL.