

Hubungan Mutu Pelayanan dan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Tahun 2024

Deny Teguh Setyaji¹, Vip Paramarta², Eka Purwanda³

^{1,2,3}Universitas Sangga Buana YPKP

E-mail: denyteguh94@gmail.com¹, vip@usbypkp.ac.id², ekapurwanda762@gmail.com³

Article History:

Received: 18 September 2024

Revised: 02 Oktober 2024

Accepted: 05 Oktober 2024

Keywords: Mutu Pelayanan, Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien

Abstract: Seiring berjalannya waktu, Program Jaminan Kesehatan Nasional Indonesia telah menjadi alat penting untuk memberikan akses yang setara terhadap layanan kesehatan di seluruh lapisan masyarakat, Metode ini menggunakan metode kualitatif. Mutu pelayanan yang mencakup interaksi yang ramah, profesionalisme dokter, serta fasilitas yang memadai, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Jika pelayanan berkualitas baik, pasien akan cenderung lebih puas meskipun terdapat beberapa keterlambatan dalam mendapatkan layanan. Lama waktu tunggu secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan. Waktu tunggu yang lama cenderung menurunkan tingkat kepuasan pasien, terutama jika tidak diimbangi dengan mutu pelayanan yang tinggi. Pasien yang harus menunggu lebih lama sering kali merasa frustrasi dan tidak dihargai. Kombinasi mutu pelayanan dan waktu tunggu adalah faktor kunci. Mutu pelayanan yang tinggi dapat mengurangi dampak negatif dari waktu tunggu yang lama, tetapi jika waktu tunggu sangat panjang dan kualitas interaksi dengan dokter rendah, kepuasan pasien akan sangat rendah

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh manusia untuk menunjang segala aktivitas sehari-hari (Pujiyanto dkk, 2024). Setiap individu berusaha untuk mencapai derajat kesehatan dengan cara berinvestasi dan mengonsumsi berbagai barang dan jasa kesehatan (Vidyanto dkk, 2023). Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan kesehatan yang baik, diperlukan fasilitas kesehatan yang lebih baik.

Seiring berjalannya waktu, Program Jaminan Kesehatan Nasional Indonesia telah menjadi alat penting untuk memberikan akses yang setara terhadap layanan kesehatan di seluruh lapisan masyarakat (Dahlan dkk, 2023). Oleh karena itu, perlu melakukan peningkatan mutu atau *Quality Improvement* (QI) (Nadiyanto dkk, 2024). *Quality Improvement* (QI) merupakan pendekatan formal terhadap analisis kinerja dan upaya sistematis untuk dilakukan peningkatan berkelanjutan dalam pelayanan kesehatan, terdiri dari kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), kerjasama tim (*teamwork*), dan peningkatan berkelanjutan (*continuous improvement*) (Budiaty dkk, 2023).

Seiring berjalannya waktu, Program Jaminan Kesehatan Nasional Indonesia telah menjadi alat penting untuk memberikan akses yang setara terhadap layanan kesehatan di seluruh lapisan masyarakat (Dahlan dkk, 2023). Oleh karena itu, perlu melakukan peningkatan mutu atau *Quality*

Improvement (QI) (Nadiyanto dkk, 2024). *Quality Improvement* (QI) merupakan pendekatan formal terhadap analisis kinerja dan upaya sistematis untuk dilakukan peningkatan berkelanjutan dalam pelayanan kesehatan, terdiri dari kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), kerjasama tim (*teamwork*), dan peningkatan berkelanjutan (*continuous improvement*) (Budiati dkk, 2023).

Kepuasan pasien dapat diukur melalui survei kepuasan pasien (Helwa Firdaus Ast, 2024). Mutu pelayanan merupakan evaluasi yang difokuskan pada pengaruh persepsi konsumen terhadap dimensi-dimensi spesifik dari pelayanan tersebut. Kepuasan pasien adalah persepsi bahwa harapannya telah terpenuhi (Mardhiah dkk, 2023).

Menurut Pasal 4 Ayat (2) Permenkes No. 30 Tahun 2022, “Indikator Mutu Klinik terdiri atas kepatuhan kebersihan tangan, kepatuhan penggunaan APD, kepatuhan identifikasi pasien, dan kepuasan pasien”. Kepuasan pasien adalah ukuran perasaan yang muncul sebagai bentuk respons dari pelayanan kesehatan yang diperolehnya, setelah membandingkan dengan harapannya (Soen dkk, 2023). Titik kepuasan pasien yaitu ketika pasien memperoleh pelayanan kesehatan yang melebihi dari harapannya.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan primer yang tidak bisa lepas dari kehidupan masyarakat (Muhammad Ihsan, 2018). Perbaikan kesehatan secara umum bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup seorang individu manusia. Ada beberapa cara untuk memperbaiki kesehatan seseorang, salah satunya melalui berobat ke fasilitas kesehatan (Pujiyanto et al, 2024). Menurut Peraturan Presiden nomor 72 tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional, terdapat beberapa pelayanan kesehatan perorangan, di mana pelayanan di rumah sakit merupakan pelayanan perorangan sekunder dan tersier. Hal ini menandakan bahwa rumah sakit juga berperan sebagai sarana kesehatan tingkat lanjut (Salsabila dkk, 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami hubungan antara mutu pelayanan, lama waktu tunggu, dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit pada tahun 2024. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap pasien rawat jalan yang sedang menjalani perawatan di rumah sakit. Wawancara akan dilakukan secara semi-terstruktur, memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pandangan, pengalaman, dan persepsi pasien mengenai mutu pelayanan dan waktu tunggu. Subjek penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, di mana pasien yang telah menjalani perawatan rawat jalan dalam tiga bulan terakhir akan dijadikan responden.

Observasi langsung dilakukan di area pelayanan rawat jalan untuk mengamati interaksi antara pasien dan staf rumah sakit, serta untuk mencatat durasi waktu tunggu yang dialami pasien. Data yang dikumpulkan dari wawancara dan observasi kemudian dianalisis secara tematik, dengan tujuan untuk mengidentifikasi pola-pola umum dan mengaitkannya dengan tingkat kepuasan pasien. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan metode, serta melakukan validasi hasil wawancara dengan responden. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di layanan rawat jalan, serta rekomendasi perbaikan mutu pelayanan di rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Mutu Pelayanan

Berikut adalah penjelasan lengkap tentang mutu pelayanan dalam konteks

kesehatan, termasuk definisi, komponen, pengukuran, dan pentingnya, serta beberapa referensi yang relevan (Bai, 2019).

Definisi Mutu Pelayanan, Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada seberapa baik layanan medis yang diberikan kepada pasien, mencakup semua aspek mulai dari pendaftaran hingga perawatan dan tindak lanjut. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya melibatkan hasil klinis, tetapi juga pengalaman pasien selama menerima perawatan (Batalden, 2019).

Komponen Mutu Pelayanan, Beberapa komponen utama dari mutu pelayanan kesehatan adalah Kehandalan yakni Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat (Camacho, 2023). Empati yakni Tingkat perhatian dan kepedulian yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan kepada pasien. Responsivitas yakni Kemampuan untuk bertindak cepat terhadap kebutuhan pasien dan menyediakan layanan dengan tepat waktu. Kualitas Informasi yakni, Kejelasan dan akurasi informasi yang diberikan kepada pasien tentang diagnosa, pengobatan, dan prosedur. Keamanan yakni Minimnya risiko cedera atau kesalahan dalam penyediaan layanan kesehatan. Keterjangkauan, yakni Aksesibilitas dan affordability dari layanan kesehatan bagi pasien (Bai, 2019).

Pengukuran Mutu Pelayanan, Mutu pelayanan dapat diukur melalui berbagai metode, antara lain Survei Kepuasan Pasien, Menggunakan kuesioner untuk menilai pengalaman pasien dalam menerima layanan. Audit Kualitas, Evaluasi sistematis terhadap proses dan hasil pelayanan kesehatan untuk menentukan kesesuaian dengan standar yang ditetapkan. Indikator Kualitas, Menggunakan indikator spesifik, seperti tingkat infeksi, waktu tunggu, dan hasil klinis untuk menilai mutu layanan (Donabedian, 2022).

Fasilitas kesehatan merupakan fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh Masyarakat Indonesia (Mamuaya dkk, 2023). Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Klinik nomor 028/MENKES/PER/I/2011 mencantumkan bahwa klinik sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan dibutuhkan untuk terselenggaranya pelayanan dan bermutu dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Ratnasari dkk, 2019).

Pelayanan kesehatan mempengaruhi kesehatan masyarakat yang luas (Santoso dkk, 2024). Fasilitas pelayanan kesehatan juga menentukan pelayanan dan pengobatan dan perawatan masyarakat yang sedang memerlukan pelayanan kesehatan (Puji Hastuti dkk, 2024). Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri ataupun secara bersama-sama dalam organisasi untuk memelihara juga meningkatkan derajat kesehatan, guna mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga dan kelompok ataupun masyarakat (Erpurini, 2021). Menurut Freddy Rangkuti (2013) “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan” (Erpurini, 2021).

Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2011) “Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan” (Erpurini, 2021). Mutu pelayanan kesehatan mempunyai pengertian yang luas, ini terbukti dengan pendapat beberapa ahli mengenai mutu pelayanan kesehatan (Utomo dkk, 2024). Menurut Mamik (2014) mendefinisikan mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang di

satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Erpurini, 2021). Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Aspek mutu ini bisa diukur yang erat hubungannya dengan mutu produk (barang/jasa). Pengukuran aspek mutu yaitu (Prakoewa dkk, 2022):

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses pelayanan.
2. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (improvement).

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan dapat melalui pendekatan institusional atau individu untuk meningkatkan mutu pelayanan ada dua cara yaitu (Ryan Martin Pratama dkk, 2024):

1. Meningkatkan mutu dan kualitas sumber daya, tenaga, biaya, peralatan, perlengkapan dan material yang diperlukan dengan teknologi tinggi, namun cara ini mahal.
2. Memperbaiki metode atau penerapan teknologi yang dipergunakan dalam kegiatan pelayanan, hal ini berarti memperbaiki proses pelayanan organisasi pelayanan kesehatan.

Terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, termasuk waktu tunggu, kemudahan akses, komunikasi dokter-pasien, keterampilan klinis staf medis, dan kebersihan fasilitas (Nabila dkk, 2024). Menurut World Health Organization (2023), kondisi ini berimplikasi positif terhadap meningkatnya kebutuhan layanan yang bermutu (Eny Wahyuningsih dkk, 2023). Lama waktu tunggu pasien menerima pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan dalam hal manajemen mutu (Fauzia dkk, 2023). Jika sebuah klinik mengabaikan lama waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan, berarti klinik belum secara total memperhatikan mutu pelayanan (Rahayu dkk, 2023). Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama (Laeliyah dkk, 2017). Lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan (Kalijogo, 2019).

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama (Mabini Jr dkk, 2024). Kualitas layanan, waktu tunggu dan fasilitas merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam menentukan kepuasan pasien dalam proses pelayanan medis (Wijaya, 2023). Kualitas layanan mencakup berbagai aspek, termasuk keakuratan diagnosa, keterampilan komunikasi petugas medis, kebersihan fasilitas, dan kemudahan akses (Tuffahati dkk, 2023). Sementara itu, waktu tunggu merujuk pada periode waktu antara pendaftaran dan penerimaan layanan medis yang diinginkan oleh pasien (Zubayr, 2024).

Menurut Gronroos, dkk (2011:154) menunjukkan bahwa kualitas yang dirasakan dari pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan. Oleh

karena itu, kualitas pelayanan dapat di definisikan sebagai kualitas layanan dari sudut pandang pengguna sebagai sesuatu yang secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan (Ida Aryati, 2024).

Dalam Etta Mamang Sangadji, dkk (2013:100) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu (Hodge, 2018):

1. Bukti Fisik (Tangible) tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa.
2. Empati (Empathy) yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudaha untuk melakukan komunikasi atau hubungan.
3. Jaminan (Assurance) pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu- raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
4. Daya Tanggap (Responsiveness) kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
5. Keandalan (Reliability) kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan

Kualitas pelayanan didasarkan pada kebutuhan pelanggan dan perlunya memperhatikan persepsi pelanggan (Hafiz, 2017). Singkatnya, citra yang bermutu tinggi didasarkan pada sudut pandang dan persepsi pelanggan, bukan sudut pandang dan persepsi pemberi pelayanan (Apriliani dkk, 2024).

Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan Fandy Tjiptono (2008:27) sebagai berikut (Hodge, 2018):

1. Keandalan (reliability) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya Tanggap (responsiveness) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (assurance) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan mereka.
4. Empati (emphaty) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada konsumen dan memiliki jam operasional.
5. Bukti fisik (tangibles) berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya yang diukur berdasarkan indikator bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty) (Hodge, 2018)

Dalam Hoge (2018) dalam jurnalnya dengan judul membangun service quality untuk mencapai kepuasan konsumen di industri Hospitality, disebutkan bahwa ada beberapa keuntungan yang didapatkan perusahaan apabila fokus dalam meningkatkan service quality, diantaranya:

1. Mempertahankan Pelanggan / Konsumen Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dan pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan kembali lagi menggunakan pelayanan perusahaan. Dan bahkan dengan pengalaman pelanggan yang puas terhadap pelayanan yang diberikan, pelanggan akan menyampaikan pengalamannya kepada orang lain.
 2. Menghindari Persaingan Harga Perusahaan yang dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik dengan standar pelayanan yang tinggi akan memiliki pasarnya tersendiri dan memiliki persaingan yang lebih kuat dibandingkan dengan perusahaan yang memiliki standar kualitas pelayanan yang lebih rendah.
 3. Mempertahankan Karyawan Berkualitas Karyawan yang baik dan memiliki kualitas tinggi akan merasa lebih nyaman jika berada pada perusahaan yang memiliki standar yang jelas. Dengan adanya standar yang jelas tersebut akan membuatnya dengan mudah memahami apa yang diinginkan perusahaan dan pelanggan. Dan pelanggan merasa nyaman karena minimnya keluhan dari pelanggan, karena perusahaan dan manajemen melakukan seuruh kegiatan sesuai dengan standar yang ada dan selalu berupaya untuk melakukan perbaikan.
 4. Mengurangi Biaya Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pelanggan. Dengan adanya kepuasan pelanggan tersebut berarti akan semakin berkurangnya keluhan dari pelanggan. Sehingga biaya yang perusahaan keluarkan untuk menganggulangi kesalahan yang dilakukan akan semakin berkurang.
 5. Meningkatkan Laba Perusahaan Adanya kepuasan pelanggan pada setiap pelayanan yang diberikan akan membuat pelanggan sulit untuk berpindah kepada provider / perusahaan lainnya dan bahkan merekomendasikan provider / perusahaan penyedia jasa yang digunakannya kepada orang lain. Dengan adanya repeat order dan tambahan pelanggan baru akan meningkatkan omset dan laba perusahaan
- Dengan meningkatkan kualitas dalam pelayanan perusahaan kepada pelanggan, secara tidak langsung perusahaan telah berupaya untuk menjaga dan mempertahankan pelanggan untuk tetap menggunakan jasa peserusahaan. Selain itu perusahaan juga memiliki keuntungan Karena perusahaan juga bisa dapat meningkatkan laba dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

B. Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk/jasa yang dikonsumsi. Oleh karena itu, kepuasan pasien adalah rasio kualitas yang dirasakan oleh pasien dibagi dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien (Susanty dkk, 2023).

Kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan (Susanty dkk, 2023).

Loyalitas adalah *“deply held commitment to rebuy or repatronize a preferred product or service in the future deposite situational influences and marketing efforts having the potential to cause switching behaviour”* artinya adalah sebuah komitmen yang dipegang kuat untuk membeli kembali produk yang disukai jasa dimasa depan meskipun pengaruh situasi dan upaya pemasaran memiliki potensi untuk menyebabkan beralihnya suatu perilaku (Oentara dkk, 2022). Terdapat tiga faktor utama dalam kepuasan konsumen yaitu (Erpurini, 2021):

1. Harga Yang mana produk kualitas yang sama, akan tetapi dari harganya relatif murah dan akan memberikan nilai yang lebih tinggi terhadap suatu konsumen. Untuk konsumen yang sensitif harga yang murah yaitu sumber kepuasan yang penting karna mereka akan mendapatkan value money yang tinggi. Kualitas produk dan harga terlalu sering tidak mampu menciptakan keunggulan bersaing dalam hal kepuasan pelanggan.
2. Kualitas Pelayanan atau Jasa Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan.
3. Faktor Emosional Pelanggan merasa bangga untuk menddapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum kepada dia apabila menggunakan suatu produk.adanya mereka cendrung mempunyai kepuasan yang tinggi, suatu kepuasan yang di peroleh bukan hanya kualitas dari produk tetpadi dari sosial atau self konsumen terasa puas terhadap perusahaan.

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*”, yang artinya cukup baik, memadai dan “*facio*” yang artinya melakukan atau membuat. Jadi kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” (Ramdhani, 2021).

Umumnya tujuan dari setiap perusahaan adalah menciptakan perasaan yang puas kepada konsumen atas apa yang telah ditawarkan oleh perusahaan. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan dasar yang baik bagi perusahaan seperti konsumen melakukan pembelian ulang dan loyal terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan (Athalah Suhara dkk, 2024). Semua ini dapat dirasakan dengan menilai kualitas jasa dan barang yang diberikan (Hermawan, 2019).

Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2013:81) *customer satisfaction is influenced by specific product or service features, perception of product and service quality, and price. In addition, personal factors such as the custome’s mood or emotional state and situational factors such as family member opinions influence statisfaction.*

Kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan (Soen dkk, 2023).

Konsumen pelayanan kesehatan akan membandingkan pelayanan kesehatan yang diterima dengan harapan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga membentuk tingkat kepuasan (Deharja et al, 2019).

Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada harapan pelanggan (Kharisma Jayak Pratama dkk, 2023). Oleh karena itu, strategi kepuasan pelanggan haruslah didahului dengan pengetahuan yang detail dan akurat terhadap harapan pelanggan (Hodijah dkk, 2022). Harapan pelanggan kadang dapat dikontrol oleh perusahaan yang lebih sering produsen tidak mampu mengontrol harapan mereka. Inilah yang membuat kepuasan pelanggan menjadi dinamis. Yang perlu dicatat, kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi oleh konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa (Tuffahati dkk, 2023). Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Demikian juga, kepuasan pelanggan mempunyai dimensi waktu karena hasil dari akumulasi (Suhita dkk, 2023). Karena itu, siapapun yang terlibat dalam urusan kepuasan pelanggan, berarti ia telah melibatkan diri dalam urusan jangka panjang. Upaya memuaskan pelanggan adalah pengalaman panjang tanpa mengenal batas akhir (Ramdhani, 2021)

Kepuasan pasien adalah keluaran layanan kesehatan. Suatu perubahan dari sistem

layanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien (Syahnita, 2021). Pengukuran kepuasan pasien pada fasilitas layanan kesehatan tidak mudah, karena layanan kesehatan tidak mengalami semua perlakuan yang dialami oleh pasar biasa (Rofiq Kusuma Ningsih, 2019). Dalam layanan kesehatan, pilihan-pilihan yang ekonomis tidak jelas. Pasien tidak mungkin atau sulit mengetahui apakah layanan kesehatan yang didapatnya optimal atau tidak (Ardiyansyah dkk, 2023). Maka dari itu terdapat Beberapa indikator pengukuran tingkat kepuasan pasien yaitu (Ramdhani, 2021):

1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan Dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang (Muhammad Ihsan, 2018):
 - a. Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan.
 - b. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa maupun keadaan gawat darurat.
 - c. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.
2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan Dinyatakan oleh sikap terhadap (Nadiyanto dkk, 2024):
 - a. Kompetensi teknik dokter dan/atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien.
 - b. Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.
3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia. Ditentukan dengan melakukan pengukuran (Salsabila dkk, 2024):
 - a. Sejauh mana ketersediaan layanan puskesmas dan atau rumah sakit menurut penilaian pasien.
 - b. Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain.
 - c. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter.
 - d. Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis.
 - e. Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter dan atau rencana pengobatan.
4. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan. Ditentukan oleh sikap terhadap (Nuria, 2024):
 - a. Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.
 - b. Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu dan lain-lain.
 - c. Lingkup dan sifat keuntungan dan layanan kesehatan yang ditawarkan

Menurut Rofiq Kusuma Ningsih, (2019) mendefinisikan sebagai proses yang dilakukan oleh seseorang dalam memahami informasi dan proses pemahami ini melalui penglihatan, pendengaran dan perasaan. Persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan penyedia jasa. karena persepsi konsumen mengacu pada perasaan terhadap jasa yang diterimanya melebihi apa yang dibayangkannya maka konsumen akan merasa puas dan penilaian tentang kualitas pelayanan jasa tersebut akan tinggi (Erpurini, 2021). Namun, bila yang terjadi adalah sebaliknya maka konsumen akan merasa kecewa dan penilaian tentang kualitas pelayanan jasa tersebut.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal. Pertama, mengidentifikasi siapa pelanggannya. Kedua, memahami tingkat harapan pelanggan atas mutu. Ketiga, memahami strategi mutu layanan pelanggan. Keempat, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan. Berhubungan dengan mutu, maka ada tiga level harapan pelanggan mengenai mutu yaitu (Rofiq Kusuma Ningsih, 2019):

1. Level Pertama: Level ini merupakan harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi. Misalnya, saat seseorang membutuhkan pelayanan Puskesmas mereka akan berfikir atau membayangkan dan berharap Puskesmas buka tepat waktu, dokter, perawat, serta petugas lainnya siap melayani dengan baik, keluhan didengarkan dengan baik dan berharap dapat memperoleh kesembuhan yang baik.
2. Level Kedua: Level ini merupakan harapan pelanggan yang lebih tinggi dari level pertama, dimana kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan/atau spesifikasi, misalnya Puskesmas buka tepat waktu, semua petugas telah siap melayani, mereka ramah dan selalu memberikan informasi yang jelas, suka menolong, dan lain- lain.
3. Level Ketiga: Level ini merupakan harapan yang lebih tinggi dari level pertama dan kedua serta menuntun kesenjangan (*delightfulness*) atau pelayanan yang begitu bagusnya sehingga membuat pasien tertarik. Disini ada kebutuhan pasien yang tersembunyi yang pasien sendiri tidak mengetahuinya sebelum pelayanan diberikan. Misalnya ternyata Puskesmas juga menyiapkan tempat parkir kendaraan yang aman dan nyaman, ada tempat bermain untuk anak-anak, ruang tunggu dan halaman yang tertata indah dan rapih, petugas melayani dengan tidak membeda-bedakan status sosial, penuh respek dan menangani sesuatu dengan cermat.

Menurut Ramdhani, (2021) menyatakan bahwa adapun faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan, tingkat pengetahuan seseorang dapat mempengaruhi perilaku individu, yang mana makin tinggi tingkat pengetahuan seseorang tentang kesehatan, maka makin tinggi untuk berperan serta;
2. Kesadaran, bila pengetahuan tidak dapat dipahami, maka dengan sendirinya timbul suatu kesadaran untuk berperilaku partisipasi.
3. Sikap positif, merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek. Sedangkan salah satu kompensasi dari sikap positif adalah menerima (*receiving*), diartikan bahwa orang mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan.
4. Sosial ekonomi
5. Sistem nilai
6. Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Dalam hal ini aspek komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah *high personal contact*.
7. Empati yang ditunjukkan oleh pemberi pelayanan kesehatan. Sikap ini akan menyentuh emosi pasien. Faktor ini akan terpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pasien.

Loyalitas merupakan kondisi sikap positif pelanggan dengan merek tersebut, mempunyai komitmen terhadap merek tersebut, serta mempunyai maksud untuk melakukan pembelian berulang di masa mendatang. Dimensi dari loyalitas pelanggan itu sendiri terdiri

dari Repeat Purchase (Pembelian berulang), Retention (Ketahanan/Retensi oleh pelanggan terhadap berita/issue yang negatif terhadap suatu perusahaan), dan Referrals (merefereasikan perusahaan tersebut ataupun produknya kepada orang lain). (Fauziah, 2023)

Ada beberapa indikator yang menentukan tingkat loyalitas pelanggan, yaitu trust atau kepercayaan pelanggan terhadap suatu merk atau brand ataupun perusahaan, emotion commitment atau komitmen psikologis yang kuat terhadap suatu brand atau perusahaan, tanggapan pelanggan terhadap beban yang akan diterima ketika terjadi perubahan harga atau yang lebih dikenal dengan switching cost, word of mouth atau perilaku pelanggan untuk menyampaikan testimoni atau bahkan merekomendasikan suatu produk atau brand atau perusahaan kepada orang lain, dan terakhir adalah cooperation atau perilaku pelanggan untuk bekerja sama dengan perusahaan (Fauziah, 2023). Defenisi loyalitas berdasarkan perilaku membeli. Pelanggan yang loyal adalah (Eny Wahyuningsih, 2023):

1. Melakukan pembelian berulang secara teratur Merupakan suatu perilaku pelanggan yang membeli suatu produk secara terus menerus dan melakukan pembelian apabila ada produk baru.
2. Melakukan produk antar lini produk dan jasa Merupakan perilaku pelanggan yang tidak hanya membeli satu produk tetapi juga membeli produk lain yang mempunyai fungsi yang sama dan juga membeli perangkat tambahan dari produk tersebut.
3. Merefereasikan kepada orang lain Merupakan perilaku pembelian pelanggan yang merekomendasikan suatu produk dan mengajak orang lain menggunakan produk tersebut.
4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing lain Merupakan perilaku pembelian pelanggan yang menganggap bahwa produk terbaik apabila dibandingkan dengan produk lain.

Menurut (Meidara, 2022), secara umum loyalitas dapat diukur dengan cara berikut:

1. Urutan pilihan (choice sequence), metode urutan pilihan atau disebut juga pola pembelian ulang ini banyak dipakai dalam penelitian dengan menggunakan panel-panel agenda harian pelanggan lainnya
2. Proporsi pembelian (propotion of purchase) Proporsi pembelian total dalam sebuah kelompok produk tertentu. Data yang dianalisis berasal dari panel pelanggan.
3. Preferensi (prefence) Mengukur loyalitas dengan menggunakan komitmen psikologis atau pernyataan preferensi. Loyalitas dianggap sebagai "sikap yang positif" terhadap suatu produk tertentu sering digunakan digambarkan dalam istilah niat untuk membeli.
4. Komitmen (commitmen) Lebih terfokus pada komponen emosional, perasaan. Komitmen terjadi dari keterkaitan pembelian yang merupakan akibat dari keterlibatan ego dengan kategori merk. Keterlibatan ego terjadi ketika nilai-nilai penting, keperluan dan konsep dari pelanggan

Untuk melakukan penelitian mengenai loyalitas pelanggan dapat dilakukan beberapa hal berikut ini (Bajamal dkk, 2020):

1. Number of referral-Word Of Mouth (WOM) Menilai dari jumlah orang yang merekomendasikan produk dari mulut ke mulut.
2. Decision to purchase again Menilai jumlah pelanggan yang membeli kembali.
3. Decision to increase purchase size Menilai jumlah pelanggan yang kembali membeli produk.

4. Customer retention dan defection rates Menilai tingkat retensi pelanggan dan tingkat switching pelanggan ke merk lain.

C. Hubungan mutu pelayanan dan lama waktu tunggu rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien

Hubungan antara mutu pelayanan, waktu tunggu rawat jalan, dan tingkat kepuasan pasien menjadi topik penting dalam evaluasi layanan kesehatan di rumah sakit. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien yang terlalu lama secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan. Pasien cenderung kurang puas ketika harus menunggu lama untuk mendapatkan perawatan, meskipun faktor ini dapat diimbangi oleh kualitas interaksi dengan tenaga medis. Jika dokter menghabiskan cukup waktu dalam konsultasi dengan pasien, dampak negatif dari waktu tunggu bisa berkurang, namun kombinasi antara waktu tunggu yang panjang dan waktu konsultasi yang singkat menjadi kombinasi yang paling merugikan kepuasan pasien (Ledy, 2023).

Mutu pelayanan, terutama dalam aspek waktu tunggu dan interaksi langsung dengan dokter, menjadi penentu utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Misalnya, waktu tunggu yang lebih pendek dan konsultasi yang lebih panjang berkorelasi dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, layanan yang cepat tetapi terburu-buru atau interaksi yang kurang personal seringkali menurunkan persepsi pasien terhadap mutu layanan. Kesimpulannya, rumah sakit dan pusat layanan kesehatan perlu memprioritaskan pengelolaan waktu tunggu tanpa mengorbankan kualitas interaksi dokter-pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan (WHO, 2019).

Keterkaitan Mutu Pelayanan dan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Kepuasan pasien dalam layanan rawat jalan sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu mutu pelayanan dan lama waktu tunggu. Keterkaitan antara kedua faktor ini dengan tingkat kepuasan pasien banyak diteliti dan memberikan hasil yang konsisten bahwa mutu pelayanan yang baik serta waktu tunggu yang singkat berperan besar dalam meningkatkan kepuasan pasien (Ledy, 2023).

Mutu Pelayanan, Mutu pelayanan melibatkan berbagai aspek, mulai dari kompetensi tenaga medis, fasilitas, hingga interaksi dengan pasien. Beberapa dimensi yang mempengaruhi mutu pelayanan adalah Reliability, Keandalan dalam memberikan layanan sesuai standar yang diharapkan. Responsiveness, Ketanggapan tenaga medis dalam merespons kebutuhan pasien. Kemampuan petugas kesehatan untuk memahami dan memperhatikan kebutuhan individu pasien (Ledy, 2023).

Penelitian tahun 2023 menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang tinggi, terutama dalam hal interaksi dokter-pasien sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap layanan yang diterima. Pasien yang merasa diperhatikan dan diberikan waktu konsultasi yang cukup cenderung lebih puas meskipun waktu tunggu mungkin sedikit lebih lama. Lama Waktu Tunggu, Waktu tunggu adalah salah satu faktor paling kritis dalam menilai kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama seringkali menyebabkan ketidaknyamanan dan frustrasi bagi pasien. Studi menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama, terutama di atas 30 menit, dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien, terutama jika waktu konsultasi dengan dokter singkat (Ledy, 2023).

Namun, penelitian juga menunjukkan bahwa pasien akan lebih toleran terhadap waktu tunggu yang lama jika mereka merasa bahwa dokter memberikan perhatian yang cukup selama konsultasi. Artinya, lama waktu tunggu dapat diterima jika diimbangi dengan mutu pelayanan yang baik. Keterkaitan Keduanya dengan Kepuasan Pasien. Studi di

berbagai rumah sakit menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh interaksi antara mutu pelayanan dan lama waktu tunggu. Kombinasi waktu tunggu yang lama dengan mutu pelayanan yang rendah akan menghasilkan tingkat kepuasan yang sangat rendah. Sebaliknya, mutu pelayanan yang baik dapat memperbaiki dampak negatif dari waktu tunggu yang panjang (Ledy, 2023).

KESIMPULAN

Berdasarkan Kesimpulan Keterkaitan Mutu Pelayanan dan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan dan lama waktu tunggu di layanan rawat jalan. Beberapa poin kesimpulan yang dapat diambil dari berbagai studi terkait adalah sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan yang mencakup interaksi yang ramah, profesionalisme dokter, serta fasilitas yang memadai, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Jika pelayanan berkualitas baik, pasien akan cenderung lebih puas meskipun terdapat beberapa keterlambatan dalam mendapatkan layanan.
2. Lama waktu tunggu secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan. Waktu tunggu yang lama cenderung menurunkan tingkat kepuasan pasien, terutama jika tidak diimbangi dengan mutu pelayanan yang tinggi. Pasien yang harus menunggu lebih lama sering kali merasa frustrasi dan tidak dihargai.
3. Kombinasi mutu pelayanan dan waktu tunggu** adalah faktor kunci. Mutu pelayanan yang tinggi dapat mengurangi dampak negatif dari waktu tunggu yang lama, tetapi jika waktu tunggu sangat panjang dan kualitas interaksi dengan dokter rendah, kepuasan pasien akan sangat rendah

Pengelolaan waktu tunggu yang lebih efisien, seperti sistem penjadwalan yang lebih baik dan pengurangan birokrasi administrasi, sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien, tanpa mengorbankan mutu layanan Kesehatan.

DAFTAR REFERENSI

- Apriliani, M., Febrianti, S. N., Nariyah, H., & Sutarjo, M. (2024). QUALITY OF HEALTH SERVICES FOR BPJS PATIENTS AT WALED HOSPITAL , CIREBON REGENCY. *Social Research*, 3(8), 1–7.
- ardiyansyah, M, A. M. (2023). Analysis of Service Quality to Customer Satisfaction with CSI and Servqual Methods. *Journal of Information System, Technology and Engineering*, 1(4), 1–14.
- Astarini, Y., & Fachrodji, A. (2023). The Effect of Promotion, Quality of Service and Price on Patient Loyalty with Patient Satisfaction as Mediation (Outpatient at Premier Bintaro Hospital). *International Journal of Social and Management Studies (Ijosmas)*, 4(2), 37–45.
- Athallah Suhara, A., Prabuwinata, Y., Pratama, R., & Alpiyah, D. N. (2024). The Relationship of Quality On The Level of Satisfaction With Physiotherapy Services Towards Patients: Literature Review. *International Journal of Social Research*, 2(3), 93–103. <https://doi.org/10.59888/insight.v2i3.26>
- Azzahra, K. (2024). Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Bpjs Di Klinik Pratama Sahara Nur Rahmat Majalaya. *6681(7)*, 1295–1301.
- Bajamal. Ar Abdulaziz, Supriyanto, & Anindita Rina. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management ISSN*, 3(1), 2615–8337.

- Budiati, A., & Putranto Riau, D. (2023). Quality of Outpatient Care Services at the City General Hospital of Tanjungpinang. *Riwayat: Educational Journal of ...*, 6(3), 890–904.
- Dahlan, M., Widjanarko, B., & Jati, S. P. (2023). The Influence of Service Quality on BPJS Health Patient Satisfaction in the Outpatient Unit at Mitra Siaga Hospital, Tegal. *Jurnal Info Kesehatan*, 21(2), 325–340. <https://doi.org/10.31965/infokes.vol21.iss2.1155>
- Deharja, A., Nuraini, N., & Wijayanti, R. A. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Klinik Dr . M . Suherman Jember Tahun. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Politeknik Negeri Jember*, 201–205.
- Eny Wahyuningsih. (2023). Patient satisfaction mediates the influence of trust, service quality and hospital sharia compliance on patient loyalty in Sharia hospitals in Riau province from an Islamic perspective. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 12(9), 39–59. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i9.2988>
- Eny Wahyuningsih, Tatik Mariyanti, & Hatta, Z. M. (2023). Patient satisfaction mediates the influence of trust, service quality and hospital sharia compliance on patient loyalty in Sharia hospitals in Riau province from an Islamic perspective. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 12(9), 39–59. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i9.2988>
- Erpurini, W. (2021). “Analisa Kualitas Pelayanan Pasien Pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala”. *Sains Manajemen*, 7(1), 75–88. <https://doi.org/10.30656/sm.v7i1.3330>
- Fauzi, J. (2024). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Klinik Pratama Nakes Home Care*. 6681(7), 1328–1338.
- Fauzia, F., & Avianti, W. (2023). Customer Decision Making in Clinic Selection: A Case Study From Analysis Brand Image and Service Quality. *Innovation Business Management and Accounting Journal*, 2(3), 220–226. <https://doi.org/10.56070/ibmaj.v2i3.62>
- Fauziah, S. R. (2023). Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Sekarwangi. *Journal of Public Health Innovation*, 4(01), 43–50. <https://doi.org/10.34305/jphi.v4i01.808>
- Hafiz, S. (2017). Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa”. *Skripsi (Online)*, 94–103.
- Helwa Firdaus Ast. (2024). TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN POLI UMUM DI KLINIK PRATAMA DIPONEGORO I KOTA SEMARANG BERDASARKAN DIMENSI KUALITAS. *Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(2).
- Hermawan, A. (2019). *STATUS GIZI TIDAK NORMAL DENGAN MUTU KINERJA PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP RS GRAHA KENARI CILEUNGSI TAHUN 2019* Kelelahan kerja pada perawat merupakan masalah penting dalam sektor industri jasa keperawatan dan dapat mengakibatkan terjadinya kecelakaan kerja. X(1).
- Hodge, G. A. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RSUD KOTA BOGOR. In עלון דנוטע (Vol. 66).
- Hodijah, C., Adi Jaya, U., Manajemen, J., & Manajemen Wiyata Indonesia, I. (2022). The Effect Of Service Quality And Price On Outpatient Satisfaction At The 3R Pratama Clinic In Sukabumi City-THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON OUTPATIENT SATISFACTION AT THE 3R PRATAMA CLINIC IN SUKABUMI CITY under a Creative Commons Attribution-. *Jurnal Ekonomi*, 11(03), 2022.
- Ida Aryati. (2024). Analysis Of Patient Satisfaction At Baki Health Center. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(4), 2787–2795. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i4.1731>

- Kalijogo, R. F. M. (2019). Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(03).
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Mabini Jr., S. P., Narsico, L. O., & Narsico, P. G. (2024). Service Quality, Patient Satisfaction, and Improvement Indicators. *International Journal of Multidisciplinary: Applied Business and Education Research*, 5(4), 1331–1345. <https://doi.org/10.11594/ijmaber.05.04.18>
- Mamuaya, Nova Ch., B. I. M. (2023). The Effect of Health Center Facilities on Patient Satisfaction in Ambulatory Installations. *Peran Kepuasan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah*, 2(3), 310–324.
- Mardhiah, N. P., Widiyanti, M., Shihab, M. S., & Adam, M. (2023). The Influence of Service Quality and Perception of Service Price on Patient Satisfaction in The Inpatient Room of Hermina Hospital Palembang. *Journal of Social Science*, 4(5), 2208–2214. <https://doi.org/10.46799/jss.v4i5.709>
- Meidara, S. (2022). *Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan ibu dan anak di puskesmas benteng kota sukabumi*.
- Muhammad Ihsan. (2018). HUBUNGAN ANTARA WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS TERHADAP PELAYANAN RESEP. In *UNIVERSITAS BRAWIJAYA* (Vol. 7).
- Nabila, N., & Ayuningtyas, D. (2024). *The Effectivity of Outpatient Waiting Time in Hospital through Online or Web-based Reservation (Literature Review)*. 3(8).
- Nadiyanto, A., & Rosa, P. (2024). *Economics and Digital Business Review Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Di Klinik Pratama Wasilah Sehat Ciparay Kota Bandung*. 5(2), 763–772.
- Nuria, A. I. (2024). *The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction at the Klinik Pratama Rawat Inap Siti Zachroh*. 8(2), 890–899. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.6513/http>
- Oentara, S., & Bernarto, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Mediasi di WellClinic Gading Serpong [The Influence of Service Quality on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfaction at WellClinic Gading Serpong]. *Indonesian Marketing Journal*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.19166/imj.v2i1.5866>
- Prakoeswa, C. R. S., Hidayah, N., & Dewi, A. (2022). A Systematic Review on Hospital's Patient Satisfaction and Loyalty in Indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(F), 655–664. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.10100>
- Pratama, K. J., Khasanah, I. N., Sari, D. W., & Sabri, N. H. M. (2023). Analysis of Patient Satisfaction on the Quality of Pharmaceutical Service at the Pharmaceutical Installation. *Proceedings of the International Conference on Nursing and Health Sciences*, 4(1), 61–70. <https://doi.org/10.37287/picnhs.v4i1.1683>
- Pratama, R. M., Purnamasari, P., & Yuniarti, L. (2024). the Influence of Service Quality and Health Facilities on Patient Satisfaction. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(1), 35–44.
- Puji Hastuti, Sudarwati, & Istiatin. (2024). Analysis Of Patient Satisfaction At Baki Health Center. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(4), 2787–2795. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i4.1731>
- Pujiyanto, P., Istiatin, I., & Sudarwati, S. (2024). Patient Satisfaction The Seger Waras Pratama Clinic in Polokarto Sukoharjo. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 1060–1070. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.10552>

- Rahayu, H. R., & Badruzzaman, F. H. (2023). Analisis Waktu Tunggu Dan Waktu Pelayanan Di Klinik Pratama Mirah Medika. *Jurnal ...*, 4(9), 1023–1029.
- RAMDHANI, A. H. (2021). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS TAMALANREA KOTA MAKASSAR. In *Modul Biokimia Materi Metabolisme Lemak, Daur Asam Sitrat, Fosforilasi Oksidatif Dan Jalur Pentosa Fosfat*.
- Ratnasari, I., & Puspani, N. S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Abc Kota Bandung Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC*, 2–3.
- ROFIQ KUSUMA NINGSIH. (2019). ANALISIS KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT CAHAYA UJUNG TANJUNG KAB. ROKAN HILIR.
- Salsabila, L. N., Gurning, F. P., Islam, U., & Sumatera, N. (2024). *Analysis of The Quality of Inpatient Services at Hospital X Binjai Using The Customer Satisfaction Index (CSI) Method*. 3.
- Santoso, A. S., Saputra, R. N. I., Oktisari, P., & Bernarto, I. (2024). The Influence of Perceived Service Quality Dimensions on Patients Satisfaction. *Journal La Sociale*, 5(4), 1044–1056. <https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v5i4.1234>
- Siswanto, J., Lisangan, E. A., & Zaenudin, Z. (2023). Health Service Quality Values of Primary Clinic Using Eparticipation Service Quality Assessment. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 4(3), 573–581. <https://doi.org/10.52436/1.jutif.2023.4.3.934>
- Soen, R. C. J., & Kristaung, R. (2023). The Influence Of Service Quality And Hospital Image For Patient Satisfaction And Loyalty Dental And Oral Hospital In Jakarta. *Journal of Social Research*, 2(8), 2679–2687. <https://doi.org/10.55324/josr.v2i8.1323>
- Suhita, B. M., Fajriah, A. S., & Acob, J. R. U. (2023). the Determinant Factors of Patient Satisfaction Among Outpatient and Inpatient Services in a Type B Hospital in Indonesia. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 18(1), 43–51. <https://doi.org/10.20884/1.jks.2023.18.1.7280>
- Susanty, F. S., Shah, N. A., & Triman, W. (2023). The Relationship Between Service Quality and Patient Satisfaction at the Neurology Polyclinic of Mohammad Natsir Hospital. *Journal of Social Research*, 2(3), 949–966. <https://doi.org/10.55324/josr.v2i3.756>
- Syahnita, R. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM dr. GL. TOBING TANJUNG MORAWA. In *Modul Biokimia Materi Metabolisme Lemak, Daur Asam Sitrat, Fosforilasi Oksidatif Dan Jalur Pentosa Fosfat*.
- Tuffahati, K. F., & Achmadi, H. (2023). The Influence of Service Quality and Location on Patient Loyalty at Trisakti Dental Hospital Mediated by Patient Satisfaction. *Jurnal Ekonomi*, 12(04), 2023.
- Utomo, A. Y. S., Widjanarko, B., & Shaluhiah, Z. (2024). The Relationship between the Dimensions of Quality of Health Services with Inpatient Patient Satisfaction at Mother and Child Hospital X Semarang City. *Contagion: Scientific Periodical Journal of Public Health and Coastal Health*, 6(1), 491. <https://doi.org/10.30829/contagion.v6i1.19142>
- Vidyanto, V., Bertus, B. N., Krisnasari, S., & Napirah, M. R. (2023). Analysis of Satisfaction Levels of Patients on Service Quality with The Importance Performance Analysis (IPA) Method. *Journal of Health and Nutrition Research*, 2(3), 109–119. <https://doi.org/10.56303/jhnresearch.v2i3.207>
- Wardani, S. I., Saiban, K., Jatmikowati, S. H., & Ngarawula, B. (2024). orrelation of

- Administrative Services and Pharmacy Services to BPJS Patient Satisfaction. *International Journal of Research in Social Science and Humanities*, 05(02), 15–34. <https://doi.org/10.47505/ijrss.2024.2.3>
- Wijaya, H. A. (2023). ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KLINIK PRATAMA HARAPAN BUNDA MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN PENERAPAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Studi.Kasus : Klinik Pratama Harapan Bunda. In *Universitas Muhammadiyah Surakarta Abstrak* (Issue 112).
- Zubayr, A. (2024). TERHADAP KEPUASAN PASIEN PELAYANAN MEDICAL CHECK UP KLINIK WESTERINDO. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 01(02).