

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN PADA INSTALASI RAWAT JALAN (IRJ) DI RSUD DR. R. SOEDJONO SELONG

Haryna Septa Rahima^{1*}, Menap², Sismulyanto³

¹⁻³Magister Administrasi Kesehatan, Universitas Qamarul Huda Badaruddin Bagu

Email Korespondensi: haryna_septa@yahoo.com

Disubmit: 13 Januari 2026 Diterima: 11 Agustus 2026 Diterbitkan: 01 September 2026
Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v6i9.24509>

ABSTRACT

Quality health services in outpatient installations are important indicators in assessing hospital performance, where patient satisfaction is the main measure of the success of services provided. This study aims to analyze the factors that influence patient satisfaction in the Outpatient Installation at RSUD dr. R. Soedjono Selong using a descriptive exploratory qualitative approach. Informants in this study consisted of five outpatient patients selected purposively and five supporting informants from health workers and hospital management. Data collection was carried out through in-depth interviews, documentation studies, and field notes, then analyzed using qualitative analysis techniques with stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that patients have a positive perception of the quality of outpatient services which are considered good, fast, and friendly. Factors that influence patient satisfaction include the quality of interaction with health workers, orderly registration process, clarity of information provided by officers, and cleanliness of physical facilities. However, there are several aspects that need improvement such as waiting times for pharmacy and laboratory services, comfort of waiting rooms during busy hours, and queue management. Although there are technical complaints regarding waiting times, overall patient satisfaction remains good because it is supported by responsive and communicative staff attitudes. This study recommends the need to improve the efficiency of supporting services and improve waiting room facilities to optimize outpatient satisfaction.

Keywords: Patient Satisfaction, Outpatient Installation, Service Quality.

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas di Instalasi Rawat Jalan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja rumah sakit, dimana kepuasan pasien merupakan tolok ukur utama keberhasilan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD dr. R. Soedjono Selong dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif eksploratif. Informan dalam penelitian ini terdiri dari lima pasien rawat jalan yang dipilih secara purposif dan lima informan pendukung dari tenaga kesehatan serta manajemen rumah sakit. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, studi dokumentasi, dan catatan lapangan, kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif dengan

tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan rawat jalan yang dinilai baik, cepat, dan ramah. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan, proses pendaftaran yang tertib, kejelasan informasi yang diberikan petugas, serta kebersihan fasilitas fisik. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan seperti waktu tunggu pada layanan farmasi dan laboratorium, kenyamanan ruang tunggu pada jam sibuk, serta manajemen antrean. Meskipun terdapat keluhan teknis terkait waktu tunggu, kepuasan pasien secara keseluruhan tetap baik karena didukung oleh sikap petugas yang responsif dan komunikatif. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan efisiensi layanan penunjang dan perbaikan fasilitas ruang tunggu untuk mengoptimalkan kepuasan pasien rawat jalan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Instalasi Rawat Jalan, Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan pada era kontemporer tidak dapat dipisahkan dari pengaruh globalisasi yang mengubah paradigma masyarakat dalam memilih dan menilai layanan kesehatan. Fenomena globalisasi telah mentransformasi cara hidup masyarakat secara fundamental, mempengaruhi selera, preferensi, serta pola pemilihan layanan kesehatan yang semakin kompleks dan beragam. Kondisi ini mendorong peningkatan kebutuhan akan rumah sakit yang bermutu seiring dengan perbaikan perekonomian dan derajat kesehatan masyarakat yang terus mengalami progres (Maryono & Putri, 2020). Dalam konteks sistem kesehatan nasional, pelayanan kesehatan merupakan aspek fundamental yang sangat memengaruhi derajat kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki peran strategis dan vital dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada pasien, termasuk pada layanan rawat jalan yang menjadi gerbang utama akses masyarakat terhadap layanan kesehatan spesialis. Kepuasan pasien dalam konteks layanan rawat jalan telah menjadi indikator utama

yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Rumah sakit sebagai salah satu instansi yang berwenang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kualitas layanan yang optimal. Realitas ini menuntut rumah sakit untuk memberikan perhatian serius terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen, dalam hal ini pasien yang akan menggunakan jasa rumah sakit, sehingga pasien merasakan kepuasan terhadap kualitas yang ditawarkan (Munawir, 2018). Penilaian terhadap kualitas rumah sakit sangat bergantung pada kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang ada, salah satunya tenaga medis yang memberikan pelayanan di rumah sakit. Kepuasan pasien bukan hanya merupakan tujuan akhir dari pelayanan kesehatan, tetapi juga menjadi faktor determinan yang mempengaruhi loyalitas pasien, kepatuhan terhadap pengobatan, serta reputasi rumah sakit di mata masyarakat.

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2022, jumlah rumah sakit di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 9,6 persen. Secara kuantitatif, jumlah rumah sakit di Indonesia meningkat dari 2.776 pada tahun 2017 menjadi 3.042 pada tahun 2021. Komposisi rumah sakit di Indonesia sampai dengan tahun 2021 terdiri dari 2.522 rumah sakit umum dan 520 rumah sakit khusus. Sedangkan di Provinsi Nusa Tenggara Barat terdapat 46 rumah sakit yang terdiri dari 39 rumah sakit umum dan 7 rumah sakit khusus. Jumlah rumah sakit di Kabupaten Lombok Timur yang menjadi lokus penelitian ini terdapat 9 rumah sakit yang terdiri dari 7 rumah sakit umum dan 2 rumah sakit khusus (Nasution, 2021). Proliferasi jumlah rumah sakit yang signifikan ini mendorong kompetisi antar rumah sakit dalam memberikan pelayanan sebaik-baiknya demi kepuasan konsumen. Konsekuensinya, rumah sakit perlu menerapkan sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan untuk dapat bertahan dan berkembang dalam lingkungan yang semakin kompetitif (Novitri et al., 2024).

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien yang merupakan refleksi dari kualitas pelayanan yang diberikan. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani dengan responsif dan efektif akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dalam perspektif manajemen kontemporer, kepuasan pasien telah menjadi sentral dalam wacana bisnis dan manajemen rumah sakit (Novitri et al., 2024). Kepuasan pasien tidak

hanya berdampak pada citra rumah sakit, tetapi juga mempengaruhi keberlanjutan operasional dan finansial institusi kesehatan. Salah satu unit pelayanan strategis di rumah sakit adalah Instalasi Rawat Jalan yang merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat inap. Rangkaian pelayanan pertama di Instalasi Rawat Jalan dimulai dari proses pendaftaran sampai selesai pemberian resep dan obat di farmasi. Kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan.

Ketika layanan rawat jalan mampu untuk mendaftarkan pasien dengan baik, ketika rekam medis pasien lama dan baru disiapkan dengan segera dan sesuai prosedur, dan ketika petugas dan pasien mampu berkomunikasi secara efektif sehingga waktu tunggu tidak menjadi permasalahan berarti, maka akan timbul kepuasan dalam diri pasien. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai kepuasan pasien dengan ruang tunggu yang nyaman dalam menunggu pelayanan kesehatan, kepuasan saat mendapatkan layanan yang diberikan dengan begitu pasien akan merasa puas dan akan kembali ke pelayanan kesehatan tersebut. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia atau taat terhadap rencana yang telah disepakati (Nugraha, 2025). Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh

pasien. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien, hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan Kesehatan. Apabila kepuasan pasien tidak diperhatikan dengan baik, akan berdampak pada reputasi tenaga kesehatan dan tempat pelayanan kesehatan sehingga pasien atau pelanggan akan mencari tempat pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Tingkat kepuasan pasien dapat diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan menurut *SERVQUAL*, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Zebua et al., 2025). Penggunaan metode *SERVQUAL* dalam penelitian kepuasan pasien sangat kuat, karena metode ini secara sistematis mengukur selisih antara harapan dan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima atau yang dikenal dengan model *disconfirmation expectancy*, sehingga memberikan indikator kuantitatif yang dapat dianalisis untuk mengidentifikasi area-area di mana pelayanan tidak memenuhi harapan pasien. Berdasarkan *systematic review* terhadap penerapan *SERVQUAL* di rumah sakit, ditemukan bahwa dimensi responsivitas dan empati memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pasien, diikuti *tangibles*, *reliability*, dan *assurance*. Hal ini menunjukkan bahwa *SERVQUAL* tidak hanya mengukur kualitas secara umum, tetapi juga mampu memberikan *insight* yang spesifik ke aspek pelayanan yang paling krusial bagi pasien. Kepuasan pelanggan mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya suatu rumah sakit dalam lingkungan bisnis yang kompetitif. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh

pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Wijayanti, 2024).

Upaya perbaikan mutu pelayanan telah dilakukan oleh pihak rumah sakit pemerintah, termasuk RSUD dr. R. Soedjono Selong, baik dari segi fasilitas hingga jumlah tenaga kesehatan yang memadai. Namun demikian, masih banyak ditemui keluhan-keluhan dari pasien baik dari segi waktu tunggu, pelayanan, serta fasilitas. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2021, banyak pasien rawat jalan yang merasa kurang puas terhadap aspek-aspek pelayanan seperti waktu tunggu, sikap petugas medis, dan kejelasan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan pasien dan realitas pelayanan yang diterima. Selain itu, penelitian oleh Febriani et al. tahun 2020 juga menemukan bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis, tetapi juga oleh interaksi sosial dan kenyamanan lingkungan rumah sakit. Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan pengaruh dimensi *SERVQUAL* terhadap kepuasan pasien. Penelitian Anisah et al. tahun 2022 menghasilkan temuan bahwa *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dari hasil analisis multivariat diketahui variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian tersebut adalah variabel *responsiveness* (Nuraini et al., 2021).

Begitu pula pada penelitian Nasution et al. tahun 2021 memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh informasi dan sarana prasarana dengan kepuasan pasien, sedangkan waktu tunggu dan sumber daya manusia tidak memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien,

serta variabel yang paling dominan dalam penelitian tersebut adalah variabel peran informasi. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Humas RSUD dr. R. Soedjono Selong tahun 2024, terdapat fluktuasi dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Meskipun pada awal tahun kepuasan masyarakat sempat mencapai tingkat yang sangat baik, namun di triwulan berikutnya terjadi penurunan yang cukup signifikan. Penurunan ini terus berlanjut hingga akhir tahun, meskipun sempat mengalami sedikit peningkatan di salah satu triwulan. Fenomena ini mencerminkan adanya dinamika dalam implementasi pelayanan yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti perubahan kebijakan, sumber daya manusia, serta harapan masyarakat yang terus berkembang.

Penurunan kepuasan ini menjadi catatan penting yang perlu ditindaklanjuti lebih lanjut, karena dapat mengindikasikan adanya kelemahan dalam implementasi program atau pelayanan yang belum optimal. Pada tahun 2025, tren yang muncul menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat masih belum sepenuhnya pulih, dan tetap menunjukkan penurunan dibandingkan periode sebelumnya. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap sistem dan prosedur pelayanan. RSUD dr. R. Soedjono Selong sebagai salah satu rumah sakit rujukan di Kabupaten Lombok Timur terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan dengan melakukan inovasi pelayanan, pengembangan teknologi informasi, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Meskipun demikian, masih ditemukan adanya masukan, pengaduan, maupun keluhan dari pasien terkait beberapa aspek

pelayanan, yang menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan secara lebih optimal. Kondisi ini mendasari urgensi dilakukannya penelitian untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD dr. R. Soedjono Selong, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi perbaikan kualitas pelayanan di masa mendatang.

TINJAUAN PUSTAKA

Tingkat kepuasan pasien terhadap suatu layanan merupakan ukuran pribadi kualitasnya. Meskipun bersifat subjektif tetap ada dasar yang objektif, terutama penilaian pasien yang didasarkan pada pengalaman sebelumnya, pendidikan dan psikologis. Kompleksitas kepuasan pasien ini menuntut pendekatan yang holistik dalam pengukuran dan pengelolaannya. Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tentunya mengacu pada beberapa faktor yang saling berinteraksi. Menurut Farianita tahun 2016, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah prosedur pelayanan, pelayanan sumber daya manusia, pelayanan farmasi, dan sarana prasarana. Peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit dapat dilakukan dengan pendekatan institusional atau individu. Pendekatan kualitas pelayanan ini dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya, tenaga, biaya, perlengkapan dan material yang diperlukan, selain itu dengan memperbaiki proses pelayanan (Sitepu, 2024). Kedua pendekatan ini harus dilakukan secara simultan dan berkesinambungan untuk mencapai hasil yang optimal.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Yusuf tahun 2019, penelitian kualitatif merupakan strategi yang menekankan pada pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, dan deskripsi untuk suatu fenomena yang bersifat alami serta holistik dengan data yang disajikan dalam bentuk deskriptif atau naratif. Penelitian kualitatif deskriptif eksploratif digunakan untuk memahami fenomena sosial dengan menggali makna, persepsi, dan pengalaman individu secara mendalam (Rukayat, 2018). Menurut Sugiyono tahun 2019, penelitian deskriptif memberikan gambaran sistematis dan faktual mengenai karakteristik populasi, sedangkan penelitian eksploratif digunakan ketika topik masih relatif baru dan memerlukan penggalan informasi mendalam.

Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan pertimbangan yang disesuaikan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2018). Informan utama terdiri dari 5 hingga 10 pasien rawat jalan di RSUD dr. R. Soedjono Selong sampai mencapai saturasi data. Kriteria inklusi meliputi pasien berusia 18 tahun ke atas, pernah mendapatkan pelayanan di instalasi rawat jalan, serta bersedia menjadi informan. Kriteria eksklusi mencakup pasien dengan gangguan komunikasi, gangguan mental berat, pasien yang belum mendapatkan layanan lengkap, serta yang menolak berpartisipasi. Informan pendukung terdiri dari 5 hingga 6 tenaga kesehatan seperti dokter, perawat, apoteker, petugas administrasi, dan pihak manajemen rumah sakit.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik. Pertama, wawancara mendalam menggunakan

pedoman semi terstruktur dengan pertanyaan terbuka untuk menggali informasi mendalam sesuai rumusan masalah. Kedua, studi dokumentasi untuk memperoleh data sekunder yang memperkaya dan mengkonfirmasi temuan wawancara. Ketiga, catatan lapangan yang meliputi refleksi peneliti, konteks situasi wawancara, dan respon non-verbal informan sesuai panduan Bingham tahun 2023.

Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri sebagai *human instrument* yang bersifat fleksibel untuk menggali informasi mendalam (Sugiyono, 2022). Instrumen dilengkapi dengan pedoman wawancara semi terstruktur yang mengacu pada lima dimensi *SERVQUAL*, kamera, alat perekam dan kertas kerja untuk mendokumentasikan hasil wawancara mendalam. Analisis data menggunakan teknik kualitatif menurut Sugiyono tahun 2022 melalui empat tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data dengan merangkum dan memilih hal pokok, penyajian data dalam bentuk teks naratif yang dikategorisasi, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi dengan bukti yang mendukung sehingga kesimpulan menjadi kredibel.

Keabsahan data menggunakan empat kriteria menurut Sugiyono tahun 2022 yaitu uji kredibilitas melalui triangulasi dan *member checking*, uji transferabilitas dengan deskripsi kontekstual rinci, uji dependabilitas dengan konsistensi teknik pengumpulan data, serta uji konfirmabilitas dengan menunjukkan bukti data. Triangulasi dilakukan dengan memadukan berbagai sumber data, metode pengumpulan data, dan waktu untuk melakukan *cross-check* sehingga hasil penelitian valid dan kredibel. Penelitian memperoleh persetujuan etik dari komite etik penelitian Universitas

Qamarul Huda Badaruddin Bagu. Prinsip etik meliputi *informed consent*, kerahasiaan dan anonimitas data, keamanan data, serta transparansi dalam setiap tahap penelitian.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Lokasi dan Karakteristik Informan

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. R. Soedjono Selong yang berlokasi di Jalan Prof. M Yamin Nomor 50 Selong, Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit tipe B berstatus Badan Layanan Umum Daerah yang memiliki 21 klinik spesialis dengan 49 dokter spesialis yang melayani pasien rujukan maupun non rujukan.

Instalasi Rawat Jalan di rumah sakit ini berfungsi memberikan layanan konsultasi, pemeriksaan, pengobatan, dan tindak lanjut klinis tanpa pasien menginap, mencakup berbagai poliklinik spesialis seperti Penyakit Dalam, Bedah, Anak, Kandungan, Mata, Jantung dan Pembuluh Darah, Ortopedi, serta berbagai poliklinik spesialis lainnya. Karakteristik pasien yang berkunjung secara umum berasal dari status sosial ekonomi menengah ke bawah dengan mayoritas menggunakan penjaminan BPJS Kesehatan PBI, dengan tingkat pendidikan yang beragam mulai dari tingkat Sekolah Dasar hingga Sarjana, serta beragam latar belakang pekerjaan seperti Pegawai Negeri Sipil, pegawai swasta, petani, pedagang, dan nelayan.

Tabel 1. Daftar Poliklinik dan Dokter Spesialis

NO	POLIKLINIK	NAMA DOKTER
1	POLI GIGI	drg. A.A.Istri Putri, Sp.Pros
2	POLI SYARAF	1. dr. Safat Wahyudi, Sp.S (K) 2. dr. Christantina Pradescha Assa, Sp.N. 3. dr. Dewa Ayu Citra Mahardina, Sp.N
3	POLI PENYAKIT DALAM	1. dr. Zakiah, Sp.PD 2. dr. Ellen, Sp.PD 3. dr. Wa Ode Nelly Estika, Sp.PD 4. dr. Karsito, Sp.PD 5. dr. Junnia Hartanadi, Sp.PD
4	POLI BEDAH	1. dr. Aji Pramito, Sp.B 2. dr. Raden Lyana Sulistyanti, Sp.B
5	POLI MATA	1. dr. Sri Subekti, Sp.M,Msc 2. dr. Iva Rini Aryani, SpM, Msc
6	POLI THT	1. dr. Ni Putu Anggraeni Eka Wahyuni, Sp. THT- KL 2. dr. Dadan Rohdiana, Sp.THT-KL
7	POLI KULIT KELAMIN	dr. Lysa Mariam, Sp.KK
8	POLI ORTHOPEDI	1. dr. Sukmawendi Triwirita Sanjaya, Sp.OT 2. dr. Ahmad Rizan Hendrawan, Sp.OT 3. dr. Luky Tandio Putra, Sp.OT

NO	POLIKLINIK	NAMA DOKTER
9	POLI ANAK	1. dr. Nia Krisdiantari, Sp.A 2. dr. Maria Christine Florens Sandra, Sp.A 3. dr. Oktaria Safitri, Sp.A., M.Ked.Klin.
10	POLI UROLOGI	dr. Samudra Widagdo Arifin, Sp.U
11	POLI JIWA	dr. Febriana Puspita Adji, SpKJ.
12	POLI KANDUNGAN	1. dr. Mohammad Khoiron Tamami, Sp.OG 2. dr. Tri Sundari Tika, Sp.OG 3. dr. Suaidi, Sp.OG
13	POLI JANTUNG DAN PEMBULUH DARAH	1. dr. Lalu Galih Pratama Rinjani, Sp.JP 2. dr. Dewa Ayu Gora Nusantara, Sp.JP 3. dr. Zaki Saidi, Sp.JP
14	POLI ONKOLOGI	dr. Muhammad Tantowi Jauhari, Sp.B.Subsp. Onk (K)
15	POLI BEDAH SYARAF	dr. Teuku Arie Hidayat, Sp.BS
16	POLI UMUM	Dokter Umum
17	POLI FETOMATERNAL	dr. Dewa Made Sucipta P, Sp.OG (K)
18	POLI BEDAH MULUT	drg. Cita Darmastuti, Sp.BM
19	POLI PARU	1. dr. Hj. Nurkristi Permatasari Amin, Sp.P 2. dr. Yuris Hikman Karunia, Sp.P
20	POLI REHAB MEDIK	dr. Hana Milatieka, Sp.K.F.R.
21	POLI BTKV	dr. Edi Surya Bara, M.Ked.Klin, Sp.BTKV

Ketenagaan di RSUD dr. R. Soedjono Selong terdiri dari 49 dokter spesialis, 46 dokter umum, 405 perawat, 137 bidan, 21 apoteker, dan 27 ahli gizi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok yaitu informan utama dan informan pendukung. Informan utama adalah pasien rawat jalan

yang dipilih secara purposif untuk mewakili variasi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jumlah kunjungan, dan tujuan poliklinik sehingga hasil penelitian dapat merepresentasikan beragam pengalaman pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Tabel 2. Daftar Informan Penelitian

Informan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Poli Tujuan	Jumlah Kunjungan
I1	30 th	Perempuan	Sarjana	Poli kandungan	2 kali
I2	45 th	Perempuan	SMA	Poli Jantung	> 10 kali
I3	53 th	Perempuan	SLTP	Poli Mata	6 kali
I4	42 th	Laki-laki	SMA	Poli Anak	> 10 kali

15	38 th	Laki-laki	Sarjana	Poli Urologi	2 kali
----	----------	-----------	---------	--------------	--------

Informan pendukung dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Instalasi Farmasi, Koordinator Laboratorium Patologi Klinik, Koordinator loket rawat jalan, Kepala Bagian Umum yang membawahi unit parkir, dan Koordinator Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.

Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa secara umum informan menilai kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soedjono Selong baik. Pelayanan tenaga kesehatan dipersepsikan cepat, ramah, dan membantu pasien selama proses pemeriksaan. Salah satu informan menyatakan bahwa pelayanannya baik dan cepat, sementara informan lain mengungkapkan bahwa pelayanannya baik dan memuaskan. Sikap ramah petugas juga menjadi aspek penting yang dirasakan pasien, sebagaimana disampaikan oleh informan bahwa pelayanannya baik dan ramah. Temuan ini menunjukkan bahwa pasien memiliki persepsi positif terhadap mutu pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh rumah sakit.

Pengalaman Pasien pada Proses Pendaftaran dan Antrean

Berdasarkan hasil wawancara, proses pendaftaran di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. R. Soedjono Selong dinilai cukup baik dan tertib. Sebagian informan menyatakan bahwa pendaftaran berjalan cepat dan mudah, terutama ketika jumlah pasien tidak terlalu banyak. Hal ini diungkapkan oleh informan yang menyatakan bahwa pendaftarannya cepat dan langsung dapat nomor. Namun demikian, beberapa informan menyampaikan bahwa

antrean menjadi lebih lama pada saat kondisi pelayanan ramai. Informan mengungkapkan bahwa cukup cepat tetapi antreannya panjang, sementara informan lain menyatakan bahwa kalau lagi ramai loketnya agak lama. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sistem pendaftaran sudah berjalan dengan baik, masih terdapat kendala antrean pada jam-jam sibuk yang perlu mendapat perhatian.

Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh informan menyatakan puas terhadap pelayanan rawat jalan yang diterima. Namun, kepuasan tersebut sebagian bersifat kepuasan parsial karena adanya waktu tunggu pada beberapa layanan. Seorang informan menyampaikan bahwa puas tetapi menunggu hasil laboratorium lebih dari satu jam, sementara informan lain menyatakan puas hanya obatnya agak lama. Informan lain menyampaikan kepuasan tanpa keluhan berarti dengan menyatakan puas dengan pelayanan di sini. Temuan ini menunjukkan bahwa walaupun terdapat keluhan teknis terkait waktu tunggu pada layanan penunjang, pelayanan secara keseluruhan tetap diterima dengan baik oleh pasien dan tidak mengurangi kepuasan mereka secara signifikan.

Persepsi Pasien terhadap Fasilitas Fisik dan Kenyamanan

Fasilitas fisik seperti kebersihan ruang tunggu dan lingkungan rumah sakit dinilai baik oleh sebagian besar informan. Kebersihan dan kerapian menjadi aspek yang paling sering diapresiasi oleh pasien. Hal ini disampaikan oleh informan yang menyatakan bahwa

ruang tunggu yang bersih dan nyaman, serta informan lain yang mengatakan bersih dan rapi. Namun demikian, beberapa informan mengeluhkan kenyamanan ruang tunggu yang kurang optimal pada saat ramai, terutama terkait suhu ruangan dan keterbatasan tempat duduk. Informan mengungkapkan bahwa bersih tetapi ruang tunggu panas, sementara informan lain menyatakan fasilitasnya baik tetapi ruang tunggu penuh. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik dinilai cukup memadai dari segi kebersihan, namun masih perlu peningkatan untuk menunjang kenyamanan pasien terutama pada kondisi ramai.

Kejelasan Informasi dan Respons Petugas

Seluruh informan menyatakan bahwa petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Selain itu, respons petugas ketika diminta bantuan dinilai cepat dan membantu. Salah satu informan menyatakan bahwa penjelasannya jelas, sementara informan lainnya menyampaikan jelas dan sopan serta jelas dan membantu. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien telah berjalan dengan baik, dimana petugas mampu memberikan informasi dengan cara yang dapat dipahami pasien dan merespons kebutuhan pasien dengan sigap dan penuh perhatian.

Persepsi Pasien terhadap Waktu Tunggu Pelayanan

Waktu tunggu menjadi salah satu aspek yang paling sering disebutkan oleh informan sebagai area yang memerlukan perbaikan. Beberapa pasien menilai pelayanan pemeriksaan sudah cepat, namun waktu tunggu obat dan hasil laboratorium masih dirasakan lama.

Hal ini diungkapkan oleh informan yang menyatakan bahwa pemeriksaannya cepat tetapi menunggu obat lama. Sementara itu, informan lain menilai waktu tunggu masih dapat diterima dengan menyatakan pelayanannya cepat dan tanggap serta cukup cepat. Hasil ini menunjukkan bahwa waktu tunggu masih menjadi perhatian pasien terutama pada layanan penunjang seperti farmasi dan laboratorium, meskipun belum secara signifikan menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan secara keseluruhan.

Berkaitan dengan waktu tunggu, beberapa informan juga menyampaikan pengalaman mereka terkait koordinasi antar unit pelayanan yang mempengaruhi efisiensi waktu secara keseluruhan. Meskipun pelayanan di poliklinik dinilai cukup cepat, perpindahan dari satu unit ke unit lainnya kadang memerlukan waktu yang cukup lama karena keterbatasan informasi atau sistem rujukan internal yang belum optimal.

Seorang informan mengungkapkan:

"Setelah dari dokter, saya harus ke laboratorium dulu, tapi petugasnya lama kasih tahu kemana saya harus pergi." (I4)

Informan lain menyampaikan pengalaman serupa terkait alur pelayanan:

"Saya bingung setelah ambil obat harus ngapain lagi, petugasnya baru bilang setelah saya tanya." (I2)

Namun demikian, ada juga informan yang mengapresiasi koordinasi petugas dalam membantu pasien memahami alur pelayanan:

"Petugasnya baik, langsung antar saya ke tempat laboratorium karena saya tidak tahu jalannya." (I1)

Selain aspek koordinasi, informan juga memberikan tanggapan terkait kejelasan sistem informasi dan papan petunjuk di area Instalasi Rawat Jalan. Beberapa informan menyatakan bahwa papan petunjuk arah sudah cukup jelas dan membantu pasien menemukan lokasi poliklinik yang dituju. Hal ini disampaikan oleh informan:

"Petunjuk arahnya jelas, jadi saya tidak kesasar." (I5)

Akan tetapi, beberapa informan lain mengeluhkan kurangnya informasi visual atau papan informasi yang memadai, terutama bagi pasien yang baru pertama kali berkunjung:

"Saya kesulitan cari poli anak karena tulisannya kecil dan kurang jelas." (I4)

Informan lain menambahkan:

"Kalau baru pertama kali ke sini, agak bingung karena gedungnya besar dan petunjuknya kurang." (I3)

Terkait dengan fasilitas penunjang kenyamanan, beberapa informan menyampaikan apresiasi terhadap ketersediaan fasilitas dasar seperti toilet, musholla, dan kantin di area Instalasi Rawat Jalan. Fasilitas-fasilitas ini dinilai membantu pasien yang harus menunggu dalam waktu yang cukup lama.

Seorang informan menyatakan:

"Ada musholla dan toilet yang bersih, jadi kalau lama menunggu masih nyaman." (I1)

Informan lain mengungkapkan:

"Kantinnya dekat, jadi kalau lapar bisa beli makanan." (I2)

Namun demikian, ada keluhan terkait keterbatasan kapasitas

fasilitas tersebut pada saat kondisi ramai:

"Toiletnya sering penuh dan harus antre lagi." (I3)

Aspek lain yang muncul dari hasil wawancara adalah terkait keramahan dan sikap petugas keamanan serta petugas parkir yang turut mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Beberapa informan menyampaikan pengalaman positif dengan petugas keamanan yang membantu memberikan informasi atau mengarahkan pasien.

Hal ini diungkapkan oleh informan:

"Satpamnya ramah, waktu saya bingung langsung ditunjukkan jalan ke pendaftaran." (I5)

Informan lain menyampaikan:

"Petugas parkirnya membantu, saya dibukakan pintu mobil karena bawa orang tua." (I4)

Sementara itu, ada juga informan yang mengeluhkan area parkir yang kurang tertata dengan baik, terutama pada jam-jam sibuk:

"Parkirnya susah dapat tempat, kadang harus jauh dari pintu masuk." (I2)

Secara keseluruhan, temuan-temuan ini melengkapi gambaran komprehensif mengenai pengalaman pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. R. Soedjono Selong, dimana kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh pelayanan medis semata, tetapi juga oleh berbagai aspek pendukung seperti sistem informasi, koordinasi antar unit, fasilitas penunjang, dan sikap seluruh petugas rumah sakit termasuk petugas non-medis.

PEMBAHASAN

Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di RSUD dr. R. Soedjono Selong secara umum memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pasien menilai pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sudah baik, cepat, dan ramah sebagaimana tercermin dari pernyataan informan yang menyebutkan bahwa pelayanan baik dan memuaskan serta petugas ramah dan membantu.

Secara teoritis, persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pasien dengan pengalaman nyata yang diterima selama proses pelayanan. Ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan membentuk persepsi positif terhadap mutu layanan kesehatan. Penelitian sebelumnya mendukung temuan ini, dimana studi (Anisah & Nasution, 2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, terutama pada dimensi sikap petugas dan kualitas interaksi pelayanan. Keramahan dan komunikasi tenaga kesehatan menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Proses Pendaftaran dan Antrean Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pendaftaran dinilai cukup tertib dan mudah, namun masih terdapat keluhan terkait antrean panjang pada jam-jam sibuk. Pasien menyatakan bahwa pelayanan pendaftaran cepat ketika kondisi tidak ramai, tetapi menjadi lebih lama saat jumlah pasien meningkat.

Menurut teori sistem pelayanan kesehatan, proses administrasi merupakan bagian dari kualitas pelayanan non-klinis yang sangat memengaruhi pengalaman pasien secara keseluruhan. Struktur dan proses pelayanan yang kurang optimal dapat berdampak pada persepsi mutu layanan meskipun hasil klinisnya baik. Penelitian sebelumnya oleh (Barus, 2022) menunjukkan bahwa waktu tunggu pendaftaran memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian lain oleh (Anisah & Nasution, 2022) juga menegaskan bahwa ketidakefisienan alur administrasi menjadi salah satu sumber utama ketidakpuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa seluruh informan menyatakan puas terhadap pelayanan rawat jalan, meskipun sebagian menyampaikan kepuasan secara parsial karena adanya waktu tunggu pada layanan tertentu seperti farmasi dan laboratorium. Secara teoritis, kepuasan pasien merupakan respons emosional yang muncul setelah pasien membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan awalnya. Kepuasan tidak selalu berarti tanpa keluhan, tetapi sejauh mana pelayanan masih dapat diterima dan dianggap layak oleh pasien. Pasien tetap dapat merasa puas meskipun terdapat kekurangan teknis, selama kualitas pelayanan inti dan sikap petugas tetap baik. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian ini, dimana pasien tetap menyatakan puas meskipun menghadapi waktu tunggu yang relatif lama pada beberapa layanan penunjang.

Fasilitas Fisik dan Kenyamanan Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik rumah sakit dinilai cukup baik dari aspek kebersihan dan kerapian. Namun, kenyamanan ruang tunggu masih menjadi keluhan, terutama terkait keterbatasan tempat duduk, suhu ruangan, dan kepadatan pada jam sibuk.

Menurut teori *SERVQUAL*, dimensi *tangible* mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan, dan lingkungan pelayanan. Fasilitas fisik yang nyaman berperan penting dalam membentuk kesan awal pasien dan memengaruhi tingkat kepuasan mereka selama menunggu pelayanan. Penelitian sebelumnya oleh (Bingham, 2023) menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan rumah sakit memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama pada pasien rawat jalan yang menghabiskan waktu cukup lama di ruang tunggu. Keterbatasan fasilitas fisik dapat menurunkan persepsi mutu pelayanan meskipun layanan medis dinilai baik.

Kejelasan Informasi dan Respons Petugas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh informan menilai petugas kesehatan telah memberikan informasi yang jelas, sopan, dan mudah dipahami. Respons petugas terhadap permintaan bantuan juga dinilai cepat dan membantu. Secara teoritis, kejelasan informasi dan respons petugas termasuk dalam dimensi *responsiveness* dan *empathy* dalam model *SERVQUAL*.

Dimensi ini menekankan pada kemampuan petugas dalam memberikan informasi, perhatian, dan bantuan secara cepat serta manusiawi kepada pasien. Penelitian sebelumnya oleh Sari dan (Afrioza & Baidillah, 2021) menemukan bahwa

dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil serupa juga dilaporkan oleh Anisah et al. tahun 2022, yang menyebutkan bahwa kejelasan informasi dan sikap empatik petugas menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

Waktu Tunggu Pelayanan

Hasil penelitian mengidentifikasi waktu tunggu sebagai keluhan utama pasien, terutama pada pelayanan farmasi dan hasil laboratorium. Meskipun demikian, pasien masih menilai waktu tunggu tersebut dapat diterima dan tidak sepenuhnya menurunkan kepuasan mereka. Menurut teori kepuasan pelayanan, persepsi terhadap waktu tunggu tidak hanya dipengaruhi oleh durasi waktu, tetapi juga oleh kenyamanan lingkungan, kejelasan informasi, dan sikap petugas selama pasien menunggu.

Waktu tunggu yang lama akan lebih mudah diterima apabila pasien mendapatkan penjelasan dan pelayanan yang ramah. Penelitian sebelumnya oleh (Wijayanti, 2024) menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor utama keluhan pasien rawat jalan di rumah sakit pemerintah. Namun, penelitian Nasution et al. tahun 2021 menemukan bahwa waktu tunggu tidak selalu menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan pasien jika aspek informasi dan komunikasi telah berjalan dengan baik, yang sejalan dengan temuan penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD dr. R. Soedjono

Selong secara umum berada pada tingkat yang baik meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan. Pasien memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan rawat jalan yang diberikan, terutama terkait dengan sikap tenaga kesehatan yang ramah, responsif, dan komunikatif dalam memberikan informasi serta bantuan kepada pasien. Faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien meliputi kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien yang ditandai dengan keramahan dan kesopanan petugas, kejelasan informasi medis yang disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami, proses pendaftaran yang tertib dan efisien pada kondisi normal, serta kebersihan dan kerapian fasilitas fisik rumah sakit yang terjaga dengan baik. Dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dari model kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang positif dalam persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Meskipun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa area yang memerlukan perhatian dan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara optimal. Waktu tunggu pada layanan penunjang khususnya farmasi dan laboratorium masih menjadi keluhan utama pasien meskipun belum secara signifikan menurunkan tingkat kepuasan mereka secara keseluruhan. Kenyamanan ruang tunggu pada jam-jam sibuk juga menjadi perhatian, terutama terkait dengan keterbatasan tempat duduk, suhu ruangan yang kurang nyaman, dan kepadatan ruangan saat volume kunjungan tinggi. Manajemen antrean pada loket pendaftaran juga perlu diperbaiki untuk mengatasi penumpukan pasien pada waktu-waktu tertentu. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun

kualitas pelayanan inti sudah baik, aspek pendukung pelayanan masih memerlukan optimalisasi untuk memberikan pengalaman pelayanan yang lebih komprehensif dan memuaskan bagi pasien.

SARAN

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode kuantitatif dengan sampel yang lebih besar untuk mengukur tingkat kepuasan pasien secara statistik serta mengidentifikasi hubungan kausal antara dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). *Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan*. 01(02), 169-180.
- Anisah, I., & Nasution, Z. (2022). *Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Binjai Kota* *Quality Factors Of Health Services Affecting Outpatient Patient Satisfaction At Binjai Kota Puskesmas*. 8(2), 1252-1262.
- Barus, A. P. (2022). *Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Efarina Pematang Siantar*. 439-451.
- Bingham, A. J. (2023). *From Data Management To Actionable Findings : A Five-Phase Process Of Qualitative Data Analysis*. 22, 1-11. <https://doi.org/10.1177/16094069231183620>
- Diana, S., Syahril, A., Anggreni, D., & Wari, F. E. (2023). *Analisis Faktor-Faktor Yang*

- Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*.
- Kismanto, J., & Murtopo, A. S. (2023). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 106-116.
- Maryono, & Putri, I. R. R. (2020). Hubungan Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Pasien Di Unit Admisi Rsup Dr. Sardjito Yogyakarta. 3(1), 27-35.
- Munawir, I. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. 17, 15-22.
- Nasution, S. L. R. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Pasien Diinstalasi Farmasi Rsud Rantauprapat. 7(November), 341-346.
- Nugraha, K. A. (2025). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Yang Dimediasi Motivasi Pada Perawat Di Rumah Sakit Kabupaten Bekasi. 11(April), 101-110.
- Nuraini, A., Nurmawati, I., Wijayanti, R. A., Rachmawati, E., Kesehatan, J., & Jember, P. N. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo. 2(4), 471-480.
- Purba, B. B., Prima, A., & Simanjuntak, A. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Rsud. Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjung Balai. *Jurnal Penelitian Kesmas*, 4(1), 74-85.
- Rukayat, A. (2018). Pendekatan Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Deepublish.
- Sitepu, M. (2024). Analisis Loyalitas Pasien Dan Kepuasan Pasien : Pendekatan Kajian Literatur Dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Sebagai Variabel Intervening. 4(4), 2047-2058.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Wahdi, N. (2006). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Empiris Pada Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang) (Doctoral Dissertation, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro).
- Wijayanti, C. W. (2024). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. 7(1), 25-30.
- Yulianthini, N. N., Se, M., & Suwendra, I. W. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 4(1).
- Zebua, M. D., Musri, M. A., & Ichsan, R. N. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Motivasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. 4(2), 458-464.