

## Hubungan antara Waktu Tunggu Pasien dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2025

**Kanapi\*, Putri Ayu Wulandari, Aria Pranatha, Yanti Susanti**

Universitas Bhakti Husada Indonesia, Indonesia

Email: Kanapiciremai@gmail.com\*, putriayuwulandari484@gmail.com, ners.ariap79@gmail.com, yantihibban0130@gmail.com

---

**Keywords:**

waiting time, patient satisfaction, outpatient unit, hospital service quality, healthcare services.

---

**Kata Kunci:**

waktu tunggu, kepuasan pasien, unit rawat jalan, kualitas pelayanan rumah sakit, pelayanan kesehatan.

---

**Abstract**

*Waiting time in healthcare services remains a common issue that can influence patient dissatisfaction. Although data from the Cirebon City Health Office indicate that public satisfaction with healthcare services across hospitals in Cirebon reached 98.54%, preliminary findings in the outpatient unit of Ciremai Hospital show that many patients still feel dissatisfied due to long waiting times. This condition highlights a gap between overall public satisfaction data and patients' direct experiences in outpatient services. This research aims to analyze the relationship between patient waiting time and patient satisfaction in the outpatient unit of Ciremai Hospital, Cirebon City, in 2025. This research used a descriptive analytic design with a cross-sectional approach. The population consisted of all outpatient patients at Ciremai Hospital, with a sample of 99 respondents selected using Accidental Sampling. Data were analyzed using the Spearman Rank test to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction. Most respondents experienced waiting times categorized as not long (58 respondents, 58.6%). Patient satisfaction was mostly in the satisfied category (49 respondents, 49.5%), although a proportion of respondents reported being less satisfied (31 respondents, 75.6%). Statistical analysis showed a significant relationship between waiting time and patient satisfaction ( $p$ -value = 0.000). There is a significant relationship between patient waiting time and patient satisfaction in the outpatient unit of Ciremai Hospital. It is recommended that hospital management improve and optimize the number of healthcare staff to better handle daily patient visits, particularly in the outpatient unit.*

---

**Abstrak**

Waktu tunggu dalam pelayanan kesehatan masih menjadi isu yang sering memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Meskipun data Dinas Kesehatan Kota Cirebon menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit mencapai 98,54%, hasil studi pendahuluan di Unit Rawat Jalan RS Ciremai menunjukkan masih banyak pasien yang merasa tidak puas akibat waktu tunggu yang terlalu lama. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi umum kepuasan dan pengalaman pasien secara langsung di unit pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara waktu tunggu pasien dengan tingkat kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon tahun 2025. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi adalah seluruh pasien rawat jalan di RS Ciremai, dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden yang dipilih menggunakan teknik Accidental Sampling. Analisis data dilakukan menggunakan uji Rank Spearman untuk mengetahui hubungan antara variabel waktu tunggu dan kepuasan pasien.

Sebagian besar responden mengalami waktu tunggu dengan kategori tidak lama sebanyak 58 orang (58,6%). Tingkat kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori puas sebanyak 49 responden (49,5%), namun terdapat pula responden yang merasa kurang puas sebanyak 31 responden (75,6%). Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien ( $p$ -value = 0,000). Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pasien dan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan RS Ciremai Kota Cirebon. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, pihak rumah sakit diharapkan dapat mengoptimalkan jumlah tenaga kesehatan guna menangani tingginya jumlah kunjungan harian, khususnya di Unit Rawat Jalan.

---

## **PENDAHULUAN**

Berdasarkan data dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tahun 2021 menunjukkan informasi mengenai tingkat kepuasan pasien di rumah sakit di berbagai negara, yang mencakup lebih dari 6 juta umpan balik dari pasien terkait perawatan kesehatan di 25 negara (Naidu, 2009; Osei-Bonsu et al., 2021). Negara dengan tingkat kepuasan pasien tertinggi adalah Swedia, dengan indeks kepuasan mencapai 92,37%, diikuti oleh Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), Amerika Serikat (89,33%), dan Denmark (89,29%). Sementara itu, negara dengan tingkat kepuasan pasien terendah adalah Kenya (40,4%) dan India (34,4%) (Shilvira et al., 2022).

Menurut data yang disampaikan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2018, sekitar 60% rumah sakit di Indonesia tidak mampu menyediakan layanan yang efisien serta tidak menerapkan standar pelayanan yang layak dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat (Kemenkes RI, 2019). Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat adalah sebesar 27,9%. Kualitas pelayanan yang mencakup aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Apriani et al., 2023).

Hasil survei Dinas Kesehatan Kota Cirebon menunjukkan bahwa nilai kepuasan masyarakat tertinggi mencapai 98,54 (indeks 3,941), sedangkan nilai terendah berada pada skor 72,71 (indeks 2,908). Rata-rata skor kepuasan masyarakat di Kota Cirebon adalah 94,08 dengan indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,763, yang tergolong dalam kategori baik (Arofah & Yulistiyana, 2023).

Di tingkat daerah, kondisi pelayanan kesehatan di Kota Cirebon secara umum menunjukkan capaian yang baik (Alhogbi et al., 2024; Prentice et al., 2020). Data Dinas Kesehatan Kota Cirebon mencatat bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit tergolong tinggi (Fatima et al., 2019; Hussain et al., 2019; Nugroho et al., 2024). Namun demikian, capaian tersebut belum tentu sepenuhnya menggambarkan pengalaman pasien secara langsung di unit pelayanan tertentu, khususnya unit rawat jalan (Al-Abri & Al-Balushi, 2014; Manzoor et al., 2019). Unit rawat jalan merupakan salah satu pelayanan dengan volume kunjungan tinggi sehingga sangat rentan menimbulkan antrean panjang dan keterlambatan pelayanan (Bolarinwa et al., 2019; Dang et al., 2013; Mohr et al., 2013). Oleh karena itu, evaluasi yang lebih spesifik pada unit rawat jalan perlu dilakukan agar

dapat diketahui apakah kepuasan pasien benar-benar sejalan dengan kondisi pelayanan yang mereka alami (Dursun & Cerci, 2020; Oman & Kooli, 2023; Tabrizi et al., 2016).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa waktu tunggu memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan pasien. Penelitian Yantika, Luvia Harmen, dan Mohammad Natsir Bukittinggi, (2024) menemukan bahwa sebagian besar waktu tunggu pasien rawat jalan tergolong cepat, dan kondisi tersebut berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih baik. Penelitian (Andre, 2024) juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cengkareng, di mana pasien dengan waktu tunggu yang lebih singkat cenderung merasa lebih puas dibandingkan pasien yang menunggu lebih lama. Selain itu, penelitian Arofah & Yulistiyana, (2023) di RS Ciremai Kota Cirebon menemukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap, yang menunjukkan bahwa dimensi mutu pelayanan, termasuk aspek responsiveness, berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien.

Meskipun beberapa penelitian tersebut telah membahas kepuasan pasien dan faktor-faktor yang memengaruhinya, masih terdapat kesenjangan penelitian. Penelitian (Andre, 2024; Yantika et al., 2024) berfokus pada rumah sakit yang berbeda, sehingga hasilnya belum tentu menggambarkan kondisi di Unit Rawat Jalan RS Ciremai Kota Cirebon. Sementara itu, penelitian Arofah & Yulistiyana, (2023) menitikberatkan pada kualitas pelayanan di rawat inap, bukan secara khusus pada hubungan waktu tunggu dan kepuasan pasien di rawat jalan. Dengan demikian, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji hubungan antara waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan RS Ciremai Kota Cirebon, padahal unit ini memiliki jumlah kunjungan yang tinggi dan potensi antrean yang besar.

Setelah melakukan studi pendahuluan di poliklinik RS Ciremai jumlah kunjungan pasien di instalasi rawat jalan RS Ciremai pada bulan November 2024 sebanyak 14.147 pasien. Peneliti melakukan survey pendahuluan pada bulan Desember 2024, pasien yang datang ke poliklinik sudah menunggu dari jam 07:00 untuk mengambil nomor antrian dan pasien baru dipanggil untuk memulai pemeriksaannya setelah menunggu kurang lebih 2 jam, menurut pengakuan berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di poliklinik RS Ciremai dari hasil wawancara kepada 10 pasien dengan cara pengambilan sampel secara random, didapatkan rata-rata waktu tunggu pasien di rawat jalan yaitu lebih dari 70 menit. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Sedangkan dari segi kepuasan Sebanyak 4 pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Ciremai, sementara 6 pasien lainnya merasa tidak puas akibat waktu tunggu yang terlalu lama, yang disebabkan oleh banyaknya jumlah pasien. Pasien tersebut merupakan pasien yang menggunakan jaminan kesehatan BPJS. Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Hubungan antara Waktu Tunggu Pasien dan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2024".

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis hubungan antara waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2025. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pasien, gambaran kepuasan pasien, serta hubungan antara kedua variabel tersebut. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi pelayanan rawat jalan, khususnya melalui

pengelolaan antrean dan optimalisasi tenaga kesehatan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menambah referensi ilmiah dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan serta menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analitik kuantitatif. Variabel yang diteliti pada penelitian ini yaitu variabel bebas yakni waktu tunggu pasien dan variabel terikat kepuasan pasien. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di rumah sakit Ciremai kota Cirebon dengan jumlah pasien dalam 1 bulan di bulan november yaitu sebanyak 14.147 pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Accidental Sampling. Besarnya sampel dihitung menggunakan rumus slovin 10%. Sehingga mendapatkan sampel 99 responden.

Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup. Pada tahap analisa data, analisis univariat dilakukan untuk distribusi frekuensi dan analisis bivariat dilakukan menggunakan uji Rank Spearman untuk melihat hubungan antar variabel. Etika penelitian dilakukan dengan informed consent dan menjaga kerahasiaan responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari pengumpulan data dengan kuesioner yang telah diisi oleh 99 responden. Pengumpulan dilakukan pada tanggal 12 maret – 18 maret 2025 di Unit Rawat Jalan RS Ciremai Kota Cirebon.

### Gambaran waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai 2025.

**Tabel 1. distribusi Frekuensi waktu tunggu pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Ciremai 2025**

No	Waktu Tunggu	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak lama	58	58.6
2	Lama	41	41.4
	Jumlah	99	100

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil waktu tunggu pasien sebagian besar tidak lama sebanyak 58 responden (58.6%).

### Gambaran Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2025.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2025**

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Puas	49	49.5
2	Kurang Puas	43	43.4
3	Tidak Puas	7	7.1
	Total	99	100

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil responden variabel kepuasan pasien dari 99 responden hampir setengahnya 49.5% puas dan sebagian kecil dengan kategori tidak puas sebanyak 7.1%.

**Hubungan antara Waktu tunggu dengan Kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2025.**

**Tabel 3. hubungan antara Waktu tunggu dengan Kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2025**

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien						Total	p-value	R hitung
	Puas		Kurang Puas		Tidak Puas				
	N	%	N	%	N	%			
Tidak lama	46	79.3	12	0.7	0.0	8	00	0.000	0.722
Lama	7.3	31	75.6	17.1	1	9	00		
<b>Total</b>	9.5	3	43.4	1	1	9	00		

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2025

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa responden dengan waktu tunggu kategori tidak lama yaitu sebanyak 58 responden, hampir seluruhnya memiliki kepuasan pasien dengan kategori puas yaitu sebanyak 46 responden (79.3%). Diperoleh juga responden dengan waktu tunggu kategori lama yaitu sebanyak 41 responden, hampir seluruhnya memiliki kepuasan pasien dengan kategori kurang puas yaitu sebanyak 31 responden (75.6%).

Hasil ini menunjukkan adanya hubungan antara Waktu tunggu dengan Kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2025 karena memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang mana hal tersebut menunjukkan hasil < 0,05. Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisiensi korelasi sebesar 0,722 menunjukkan hubungan positif signifikan yang kuat antara Waktu tunggu dengan Kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2025. Artinya dapat disimpulkan bawa semakin singkat waktu tunggu pasien maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

**Gambaran Waktu Tunggu Pasien di Unit Rawat Jalan RS Ciremai 2025**

Berdasarkan hasil analisa univariat terkait penelitian yang sudah dilakukan mengenai waktu tunggu pada pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Ciremai waktu tunggu pasien sebagian besar tidak lama yaitu sebanyak 58 responden (58.6%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yantika (2024) pada penelitian ini frekuensi waktu tunggu pelayanan rawat jalan dikategorikan menjadi ≤ 60 menit (cepat) dan > 60 menit (lama). Dalam penelitian ini menunjukkan waktu tunggu rawat jalan yang tergolong lama 40% dan tergolong cepat 53% sehingga dapat dilihat bahwa sebagian besar waktu tunggu tergolong cepat.

Menurut asumsi peneliti, banyak responden yang mengatakan tidak lama waktu tunggu dikarenakan pelayanan di unit rawat jalan rumah sakit ciremai sesuai dengan harapan pasien seperti pelayanan yang diberikan kepada pasien cepat dan tepat. Sementara pasien yang mengatakan waktu tunggu lama disebabkan karena banyaknya jumlah pasien perhari

contohnya pada poli penyakit dalam RS Ciremai dalam satu hari pasien bisa mencapai lebih dari 100 pasien dan terkadang dalam 1 hari hanya ada 1 dokter.

### **Gambaran Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RS Ciremai 2025**

Berdasarkan hasil analisa univariat terkait penelitian yang sudah dilakukan mengenai kepuasan pasien menunjukkan hasil responden variabel kepuasan pasien dari 99 responden hampir setengahnya 49.5% puas dan sebagian kecil dengan kategori tidak puas sebanyak 7.1%.

Penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh Raudhatul Jannah dalam Yantika et al., (2024) yang menggambarkan kepuasan pasien di fasilitas rawat jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat. Dari survei dengan 100 responden, 59 pasien (59%) menyatakan puas, dan sebanyak 41 (41%) responden menyatakan tidak puas. Hasil yang ditemukan menunjukkan kepuasan terhadap fasilitas rawat jalan masih dibawah standar.

Menurut asumsi peneliti, banyak responden yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan disebabkan karena mereka menemui kenyataan yang ada dilapangan sesuai dengan apa yang mereka harapkan terhadap pelayanan yang diberikan. Diantara faktor yang menimbulkan kepuasan adalah perawat yang memberikan pelayanan sangat baik dan ramah dalam memberikan pelayanan, kemudian jaraknya ruang poli ke ruang instalasi lain tidak jauh. Sementara responden yang mengatakan tidak puas karena responden merasa pelayanan yang diharapkan tidak sesuai dengan keinginan responden, seperti sedikitnya ketersediaan tenaga medis contohnya seperti di poli penyakit dalam hal ini cenderung mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan juga karena lamanya menunggu antrian sehingga mempengaruhi pandangan responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

### **Hubungan Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan RS Ciremai 2025**

Berdasarkan uji rank spearman diperoleh koefisiensi korelasi sebesar 0,722 dan signifikansi sebesar 0,000 yang mana hal tersebut menunjukkan hasil ( $< 0,05$ ) artinya  $H_a$  diterima sehingga terdapat hubungan antara waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2025.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Andre, 2024) dengan judul hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah cengkareng tahun 2024. Hasil penelitian ini menyatakan bahwasanya pasien yang merasa waktu tunggu lama dan puas ialah sebanyak 37 orang (63,8%) lebih banyak dari pasien yang merasa waktu tunggu lama dan tidak puas ialah sebanyak 21 orang (36,2%) sedangkan pasien yang merasa waktu tunggu tidak lama dan puas ialah sebanyak 87 orang (94,6%) lebih banyak dari pasien yang merasa waktu tunggu tidak lama dan tidak puas ialah sebanyak 5 orang (5,4%). Dari hasil uji statistik didapat nilai p value = 0,000 yang dimana dapat disimpulkan bahwasanya  $H_a$  diterima adanya hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien hal ini dikarenakan hasil p value kurang dari 0,05.

Hasil dari penelitian ini, adanya hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien karena banyak pasien yang mengatakan waktu tunggu yang tidak lama pasienpun merasa puas dengan pelayanan yang diterima. kepuasan itu timbul akibat pasien yang datang langsung ditangani sehingga membuat pasien merasa petugas begitu perhatian dan memperhatikan kondisinya. Sebaliknya responden yang mengatakan waktu tunggu yang lama cenderung merasa tidak puas, responden yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan lantaran karena merasa tidak segera ditangani dan merasa gelisah, bosan dan jenuh sehingga mereka merasa

pelayanan yang diberikan tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

## KESIMPULAN

Penelitian tentang waktu tunggu pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Ciremai hasil diperoleh dari total 99 responden menunjukkan hasil waktu tunggu pasien sebagian besar tidak lama sebanyak 58 responden (58.6%). Penelitian tentang kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Ciremai diperoleh dari total 99 responden hampir setengahnya 49.5% puas dan sebagian kecil dengan kategori tidak puas sebanyak 7.1%. Dari data hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa diperoleh  $p\text{-value} = 0,000 (<0,05)$  artinya terdapat hubungan antara Waktu tunggu dengan Kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2025. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan kepada pihak manajemen Rumah Sakit Ciremai untuk melakukan upaya peningkatan efisiensi pelayanan, khususnya di unit rawat jalan, dengan cara mengoptimalkan jumlah tenaga kesehatan, memperbaiki sistem antrean, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan. Selain itu, rumah sakit juga diharapkan dapat melakukan evaluasi secara berkala terhadap waktu tunggu pasien dan tingkat kepuasan pasien sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang memengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas pelayanan, fasilitas, dan komunikasi tenaga kesehatan, serta menggunakan metode yang lebih beragam agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Medical Journal*, 29(1), 3–7. <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
- Alhogbi, B. G., Alhumaid, S., Alsuliman, T., Almusharaf, K., & Al Mutair, A. (2024). Patients' satisfaction with the quality of nursing care: A cross-section study. *Nursing Open*, 11(1). <https://doi.org/10.1002/nop2.2087>
- Andre, K. (2024). Al-Tamimi. *Kesmas*, 13, 198–208.
- Apriani, N., Suparman, R., Mamlukah, M., & Wahyuniar, L. (2023). Faktor-faktor yang berhubungan kepuasan pasien peserta badan penyelenggara jaminan kesehatan (BPJS) terhadap layanan whatsapp siap 45 dalam pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan 2023. *Journal of Health Research Science*, 3(02), 104–119. <https://doi.org/10.34305/jhrs.v3i02.927>
- Arofah, N., & Yulistiyana, L. N. (2023). Analisis Hubungan Antara Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rs Ciremai Kota Cirebon. *Jurnal Kesehatan*, 14(1), 50–58. <https://doi.org/10.38165/jk.v14i1.371>
- Bolarinwa, O. A., Juni, M. H., Nor Afiah, M. Z., Salmiah, M. S., & Akande, T. M. (2019). Comparative study on patient satisfaction on healthcare service delivery in selected private and government hospitals. *Revista Clínica Española*, 119(6), 348–356. <https://doi.org/10.1016/j.rce.2020.11.003>
- Dang, B. N., Westbrook, R. A., Black, W. C., Rodriguez-Barradas, M. C., & Giordano, T. P. (2013). Examining the link between patient satisfaction and adherence to HIV care: A structural equation model. *PLoS ONE*, 8(1). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0054729>
- Dursun, Y., & Cerci, M. (2020). Service quality, perceived value, customer satisfaction and loyalty in healthcare sector. *Journal of Business Research – Türk*, 12(1), 457–468.

<https://doi.org/10.20491/isarder.2020.875>

- Fatima, I., Humayun, A., Iqbal, U., & Shafiq, M. (2019). Dimensions of service quality in healthcare: a systematic review of literature. *International Journal for Quality in Health Care*, 31(1), 11–29. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzy125>
- Hussain, A., Asif, M., Jameel, A., & Hwang, J. (2019). The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan. *Heliyon*, 5(9). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02459>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Mohr, D. C., Benzer, J. K., & Young, G. J. (2013). When the customer is the patient: Lessons from healthcare research on patient satisfaction and service quality ratings. *Human Resource Management Review*, 23(1), 9–19. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2012.09.001>
- Naidu, A. (2009). Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22(4), 366–381. <https://doi.org/10.1108/09526860910964834>
- Nugroho, A. S., Wahyudi, A., & Pertiwi, D. (2024). The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan. *Heliyon*, 10(16). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e36083>
- Oman, K. K. N., & Kooli, C. (2023). Governing and managing higher education institutions: The quality audit contributions. *Studies in Educational Evaluation*, 54(2), 100–109. <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2022.101138>
- Osei-Bonsu, E., Asare, B. Y., & Adam, S. (2021). Predictors of patients' satisfaction with quality of health care in a governmental and private hospital in Ghana. *International Journal of Healthcare Management*, 14(4), 1157–1164. <https://doi.org/10.1080/20479700.2020.1718508>
- Prentice, C., Dominique Lopes, S., & Wang, X. (2020). Measuring patient experience in healthcare. *International Journal of Hospitality Management*, 92. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102760>
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2022). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 1(3), 205–214.
- Tabrizi, J. S., Farahbakhsh, M., Sadeghi-Bazargani, H., Hassanzadeh, R., Alibabayee, R., & Zakeri, A. (2016). Patient satisfaction from health care: A cross-sectional study in Tabriz, Iran. *Health Promotion Perspectives*, 6(4), 179–183. <https://doi.org/10.15171/hpp.2016.30>
- Yantika, C., Luvia Harmen, E., & Mohammad Natsir Bukittinggi, U. (2024). *Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi*.