

Analisis Faktor Patient Experiential Satisfaction (PES) Yang Berobat Di Poli Rawat Jalan RSIA

Frengki Apriyanto^{1*}, Rahmaniah Ramadhani², Januario Giovani Nhue³

^{1,2,3}STIKES Widyagama Husada Malang

Email: ¹frengki_apriyanto@widyagamahusada.ac.id

²rahmaniahramadhani@widyagamahusada.ac.id

Abstrak

Kepuasan pasien atau Patient Experiential Satisfaction (PES) merupakan indikator utama dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit, khususnya pada layanan rawat jalan yang menjadi titik awal interaksi pasien dengan sistem pelayanan kesehatan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah belum ada penelitian di RSIA terkait dengan faktor Patient Experiential Satisfaction (PES), upaya peningkatan pelayanan di poli rawat jalan belum berbasis hasil riset sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor Patient Experiential Satisfaction (PES) yang berobat di poli rawat jalan RSIA Galeri Candra. Penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif dengan pendekatan cross sectional, responden penelitian adalah pasien yang berobat di poli rawat jalan RSIA Galeri Candra sebanyak 80 orang, dengan purposive sampling, instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Patient Experiential Satisfaction (PES) dipengaruhi oleh proses administrasi, waktu tunggu, perilaku staff, hubungan dokter pasien, dan fasilitas rumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian, dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan pimpinan dalam menentukan kebijakan dan strategi peningkatan mutu pelayanan di poli rawat jalan, sekaligus efisiensi biaya promosi.

Kata kunci: Faktor; Patient experiential satisfaction; Pasien; Berobat; Rawat jalan

Abstract

Patient satisfaction, or Patient Experiential Satisfaction (PES), is a key indicator for evaluating the quality of hospital services, particularly in outpatient care, which serves as the first point of interaction between patients and the healthcare system. The problem addressed in this study is the absence of prior research at RSIA Galeri Candra regarding factors influencing PES, leading to service improvement efforts in the outpatient department that are not yet research-based. This study aimed to identify the factors associated with Patient Experiential Satisfaction (PES) among patients attending the outpatient clinic at RSIA Galeri Candra. A quantitative research design with a cross-sectional approach was used. The study involved 80 outpatients selected through purposive sampling, and data were collected using a structured questionnaire. The results show that Patient Experiential Satisfaction (PES) is influenced by administrative processes, waiting time, staff behavior, doctor-patient relationships, and hospital facilities. These findings can serve as a basis for leadership decision-making in formulating policies and strategies to improve the quality of outpatient services, as well as to enhance the efficiency of promotional costs.

Keywords: Factors; Patient Experiential Satisfaction; Patients; Seeking Treatment; Outpatient Care.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien atau Patient Experiential Satisfaction (PES) merupakan indikator utama dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit, khususnya pada layanan rawat jalan yang menjadi titik awal interaksi pasien dengan sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh rumah sakit yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan berupa tindakan atau perawatan dan pengobatan kepada pasien, serta melakukan pencatatan atau perekaman kondisi pasien dan bertanggung jawab atas segala kegiatannya di rawat jalan (Najib et al., 2022). Volume kunjungan tertinggi di RS berada di poli rawat jalan, sehingga sering menjadi tolak ukur penilaian masyarakat terhadap kinerja rumah sakit. Namun, masih banyak keluhan terkait lamanya waktu tunggu, ketidaksesuaian antara ekspektasi dan pelayanan yang diterima, serta kurangnya komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien (Kemenkes RI, 2022). Di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas namun tetap efisien.

Beberapa faktor menjadi determinan penting dalam pengalaman pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan mereka. Word of mouth menjadi alat pemasaran yang kuat dikarenakan mempunyai sifat yang persuasif dan memiliki signifikansi yang tinggi dalam mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan. Dengan teknik rekomendasi Word of Mouth Intention pelanggan cenderung lebih yakin

dibandingkan dengan iklan atau promosi langsung (Purba & Michelle, 2024). Demikian juga Rumah Sakit (RS) sebagai penyedia jasa memiliki pasien sebagai pelanggan, word of mouth yang dilakukan oleh pasien dilakukan berdasarkan kepuasan pengalaman pasien yang berobat pada periode sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, kepuasan pengalaman pasien/ patient experiential satisfaction (PES) dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: proses administrasi, waktu tunggu, perilaku staff, hubungan dokter pasien, dan fasilitas rumah sakit (Clementius & Adisasmito, 2024). Peneliti lain menemukan bahwa faktor kesehatan fisik dan psikis, kompetensi staf medis, dan fasilitas rumah sakit berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan (Pangemanan et al., 2022). Peningkatan keterampilan komunikasi profesional perawatan kesehatan dan pengurangan waktu tunggu ditemukan diperlukan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan (Vural et al., 2014). Peningkatan komunikasi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien secara keseluruhan. Mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan, meningkatkan kebersihan fasilitas umum, meningkatkan layanan makanan, dan meningkatkan ketersediaan obat-obatan sebagai faktor pendukung (AlRyalat et al., 2019).

RSIA Galeri Candra sebagai rumah sakit swasta yang keeksistensiannya harus bersaing secara profesional dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Untuk itu, perlu dilakukan evaluasi

menyeluruh terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengalaman pasien di poli rawat jalan, guna merancang strategi peningkatan mutu pelayanan yang lebih terarah dan berbasis bukti. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi penting bagi manajemen RSIA Galeri Candra untuk memperbaiki aspek pelayanan yang masih lemah, serta memperkuat komponen pelayanan yang sudah baik, sehingga mampu meningkatkan daya saing dan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah belum ada penelitian di RSIA terkait dengan faktor Patient Experiential Satisfaction (PES), upaya peningkatan pelayanan di poli rawat jalan belum berbasis hasil riset sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor Patient Experiential Satisfaction (PES) yang berobat di poli rawat jalan RSIA Galeri Candra. Tujuan khusus untuk mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi Patient Experiential Satisfaction (PES) (proses administrasi, waktu tunggu, perilaku staff, hubungan dokter pasien, fasilitas rumah sakit, status asuransi kesehatan, pendapatan keluarga, usia, pendidikan, dan informasi), mengidentifikasi Patient Experiential Satisfaction (PES), dan menganalisis pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi Patient Experiential Satisfaction (PES) (proses administrasi, waktu tunggu, perilaku staff, hubungan dokter pasien, fasilitas rumah sakit, status asuransi kesehatan, pendapatan keluarga, usia, pendidikan, dan informasi).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah faktor-faktor (proses administrasi, waktu tunggu, perilaku staff, hubungan dokter pasien, fasilitas rumah sakit, status asuransi kesehatan, pendapatan keluarga, usia, pendidikan, dan informasi) mempengaruhi Patient Experiential Satisfaction (PES) pada pasien yang berobat di poli rawat jalan RSIA?

Analisis faktor Patient Experiential Satisfaction (PES) sangat penting dilakukan untuk merancang strategi peningkatan mutu pelayanan di poli rawat jalan RSIA Galeri Candra sekaligus sebagai promosi word of mouth berbasis pengalaman kepuasan rawat jalan pasien.

Penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif dengan pendekatan cross sectional, responden penelitian adalah pasien yang berobat di poli rawat jalan RSIA Galeri Candra. Berdasarkan hasil penelitian, dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan pimpinan dalam menentukan kebijakan dan strategi peningkatan mutu pelayanan di poli rawat jalan, sekaligus efisiensi biaya promosi.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam pemecahan masalah terhadap belum pernah dilakukannya identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi Patient Experiential Satisfaction (PES), belum ada upaya peningkatan pelayanan di poli rawat jalan berbasis hasil riset sebelumnya.

Penelitian kuantitatif: Populasi penelitian adalah pasien yang berobat di poli rawat jalan RSIA Galeri Candra, sampel penelitian harus memenuhi kriteria inklusi

(pernah berobat di poli rawat jalan sebelumnya, kooperatif) dan eksklusi (Tidak menyelesaikan seluruh prosedur penelitian, kondisi memburuk saat penelitian berlangsung), teknik convenience sampling, penelitian akan dilaksanakan selama satu minggu, pengambilan data dengan menggunakan kuesioner penelitian. Populasi penelitian 100 orang, besar sampel dihitung dengan rumus Slovin, $n = N / 1 + N(e)^2$, sampel penelitian sebanyak 80 orang. Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi Patient Experiential Satisfaction (PES) saat berobat di poli rawat jalan. Analisis data menggunakan Chi Square dan regresi multivariate.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Analisis Univariate

Analisis univariate dilakukan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi variabel penelitian. Penelitian melibatkan 80 orang yang berkunjung di poli rawat jalan RSIA Galeri Chandra.

Data Umum

Data umum meliputi karakteristik responden penelitian yang meliputi: usia, jenis kelamin, status pernikahan, pendidikan terakhir, pekerjaan, alasan datang ke RSIA, Kepesertaan asuransi BPJS dan kunjungan ke- di RSIA.

Tabel 1 Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia		
Dewasa awal	2	2,5
Dewasa akhir	26	32,5
Lansia awal	37	46,3
Lansia akhir	11	13,8
Manula	4	5,0
Jenis Kelamin		

Laki-laki	36	45
Perempuan	44	55
Pendidikan terakhir	2	2,5
SD	16	20
SMP	37	46,3
SMA	21	26,3
D3	4	5
S1		
Pernikahan		
Single/Janda/Duda	20	25
Menikah	60	75
Pekerjaan		
Swasta	34	42,5
Wiraswasta	24	30
PNS	10	12,5
Lainnya	12	15
Alasan datang ke RSIA	17	21,3
Periksa	39	48,8
Kontrol setelah MRS	24	30
Kontrol Rutin		
Kunjungan ke-		
Pertama	8	10
Kedua	55	68,8
3/ >	17	21,3

Data Khusus

Data khusus penelitian pada variabel bebas meliputi: proses administrasi, waktu tunggu, perilaku staff, hubungan dokter pasien, fasilitas rumah sakit, status asuransi kesehatan, dan informasi; sedangkan variabel terikat yaitu PES.

Tabel 2 Faktor-faktor yang mempengaruhi PES

Faktor-faktor	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Proses administrasi	11	13,8
Kurang baik	69	86,3
Baik		

Waktu tunggu		
Lama	7	8,8
Cepat	73	91,3
Perilaku staf		
Kurang	8	10
Baik	72	90
Hubungan Dokter Pasien		
Kurang	6	7,5
Baik	74	92,5
Fasilitas RS		
Kurang memadai	5	6,3
Memadai	75	93,8
Status Asuransi Kesehatan Umum		
Kurang	7	8,8
Baik	73	91,3
Informasi		
Kurang jelas	14	17,5
Baik	66	82,5

Tabel 3 Patient Experiential Satisfaction (PES)

PES	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kurang puas	11	13,8
Puas	69	86,3

Analisis Bivariate
Hasil uji statistik Chi square

Hubungan	p-value
Hubungan Proses Administrasi dengan Patient Experimental Satisfaction (PES)	0,000
Hubungan Waktu Tunggu dengan Patient Experimental Satisfaction (PES)	0,000
Hubungan Perilaku Staf dengan Patient Experimental Satisfaction (PES)	0,000

Hubungan Dokter–Patient Satisfaction (PES)	0,000
Hubungan Fasilitas Rumah Sakit dengan Patient Experimental Satisfaction (PES)	0,000
Hubungan Status Kesehatan dengan Patient Experimental Satisfaction (PES)	0,000
Hubungan Informasi Pelayanan dengan Patient Experimental Satisfaction (PES)	0,000

PEMBAHASAN

Hubungan Proses Administrasi dengan Patient Experimental Satisfaction (PES)

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji Chi-Square, diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000 (< 0,05)$, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara proses administrasi dengan tingkat kepuasan pengalaman pasien (PES). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin cepat, jelas, dan sederhana proses administrasi yang diterapkan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien di poli rawat jalan.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pasien rawat jalan yang menunggu lebih sedikit (< 2 jam) memiliki kemungkinan puas 6,86 kali dibandingkan yang menunggu > 2 jam ($aOR = 6,86; 95\%$

CI = 1,31–3,26; $p = 0,002$) (Safitri & Murti, 2024). Banyak studi empiris menemukan bahwa aspek proses administrasi, termasuk kecepatan pendaftaran, kejelasan prosedur, dan kemudahan penggunaan sistem reservasi berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian observasional dan kuantitatif menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap waktu tunggu yang wajar (perceived waiting time) dan pengalaman pendaftaran berpengaruh pada penilaian keseluruhan terhadap mutu pelayanan. Beberapa intervensi administrasi, misal: penerapan sistem pendaftaran web/online dan perbaikan alur pendaftaran terbukti meningkatkan kepuasan dan mengurangi keluhan pasien (Zhang et al., 2023).

Proses administrasi merupakan kesan awal yang membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu melakukan digitalisasi sistem administrasi, seperti pendaftaran online dan sistem antrian elektronik, untuk mempersingkat waktu tunggu dan meningkatkan pengalaman pasien sejak awal kunjungan.

Hubungan Waktu Tunggu dengan Patient Experimental Satisfaction (PES)

Hasil uji Chi-Square menunjukkan $p\text{-value} = 0,000$ ($< 0,05$), menandakan adanya hubungan signifikan antara lama waktu tunggu dengan tingkat PES. Semakin cepat pasien dilayani, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dilaporkan.

Studi di Departemen Endokrinologi sebuah rumah sakit pengajaran di China, menemukan bahwa waktu tunggu yang

aktual dan persepsi pasien terhadap lamanya waktu tunggu secara signifikan berkorelasi negatif dengan kepuasan pasien (Xie & Or, 2017). Penelitian di India (Gujarat) mencatat waktu tunggu rata-rata 12,16 menit pada OPD dan 94 % pasien puas dengan biaya dan 98,52 % puas dengan perilaku staf (Patel & Patel, 2017).

Pengelolaan waktu tunggu merupakan salah satu indikator pelayanan prima yang langsung dirasakan oleh pasien. Rumah sakit perlu melakukan time management yang lebih baik, seperti pembagian jadwal praktik dokter dan sistem panggilan otomatis agar waktu tunggu dapat diminimalkan tanpa menurunkan kualitas pelayanan.

Hubungan Perilaku Staf dengan Patient Experimental Satisfaction (PES)

Analisis Chi-Square menunjukkan $p\text{-value} = 0,000$ ($< 0,05$), menandakan bahwa perilaku staf memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Responden yang menilai staf ramah, sopan, dan komunikatif cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi.

Studi sistematis dalam konteks komunikasi dokter-pasien menunjukkan korelasi positif signifikan antara kualitas komunikasi dan kepuasan pasien: $r = 0,539$, $p < 0,001$; dimensi yang paling berpengaruh adalah “komunikasi informasi medis” dan “keterampilan komunikasi” (Chen et al., 2025a). Penelitian lain menunjukkan bahwa sikap layanan staf medis (service attitude) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan komitmen pasien sebagai mediator (Tian et al., 2024). Hubungan

positif antara pasien dan sumber daya manusia di rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien. Beberapa sikap yang dapat meningkatkan kepuasan pasien adalah empati, kesetaraan, sikap positif keterbukaan, dan dukungan berdampak pada kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Komunikasi dan interaksi sangat penting dalam proses menjalin hubungan terapeutik yang dapat mendukung kesembuhan pasien dan melindungi pasien dari potensi bahaya akibat miskomunikasi (Wartiningsih, 2024). Perilaku tenaga kesehatan termasuk staf administrasi dan klinis, serta interaksi dokter-pasien yang komunikatif, empatik, dan memberi informasi dengan jelas, akan berkontribusi pada kepuasan pasien

Hubungan Dokter–Pasien dengan Patient Experimental Satisfaction (PES)

Hasil uji Chi-Square memperoleh p-value = 0,004 (< 0,05), menunjukkan adanya hubungan signifikan antara hubungan dokter–pasien dengan PES. Pasien yang merasa didengarkan dan diberi penjelasan yang jelas oleh dokter cenderung lebih puas.

Komunikasi terapeutik antara dokter dan pasien berperan penting dalam membangun kepercayaan, meningkatkan kepatuhan pengobatan, serta menumbuhkan kepuasan. Hubungan yang kaku atau terbatas justru menurunkan patient experience (Wartiningsih, 2024).

Penulis berpendapat bahwa dokter tidak hanya berperan sebagai pemberi terapi, tetapi juga sebagai mitra komunikasi dalam proses penyembuhan. Pendekatan humanistik dengan empati dan keterbukaan akan memperkuat hubungan terapeutik dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan medis.

Hubungan Fasilitas Rumah Sakit dengan Patient Experimental Satisfaction (PES)

Hasil uji Chi-Square menunjukkan p-value = 0,000 (< 0,05), menandakan bahwa kualitas fasilitas rumah sakit berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Pasien menilai bahwa ruang tunggu yang nyaman, kebersihan, dan kelengkapan sarana sangat memengaruhi pengalaman mereka.

Studi “Ambulatory facility design and patients’ perceptions of healthcare quality” menunjukkan bahwa desain fisik fasilitas rawat jalan (ruang tunggu, tata ruang, kenyamanan) memengaruhi persepsi pasien tentang kualitas layanan (Becker et al., 2008).

Fasilitas yang bersih, aman, dan tertata rapi mampu memberikan rasa nyaman dan meningkatkan persepsi mutu pelayanan. Fasilitas yang kurang memadai sering kali dikaitkan dengan rendahnya profesionalitas rumah sakit (Sugiarni et al., 2025).

Perbaikan fasilitas fisik tidak harus selalu mahal; fokus pada kenyamanan dasar seperti ventilasi, pencahayaan, kebersihan, serta ketersediaan tempat duduk yang layak sudah mampu

meningkatkan patient experience secara signifikan.

Hubungan Status Asuransi Kesehatan dengan Patient Experimental Satisfaction (PES)

Berdasarkan uji Chi-Square, diperoleh $p\text{-value} = 0,000 (< 0,05)$, yang berarti terdapat hubungan antara status asuransi kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Pasien dengan asuransi aktif cenderung lebih puas dibandingkan pasien tanpa asuransi.

Meta-analisis “Effects of Gender, Waiting Time, Visits, and Insurance on Outpatient Satisfaction” menunjukkan bahwa pasien yang memiliki asuransi memiliki kepuasan 1,23 kali lebih besar dibanding yang tidak asuransi ($aOR = 1,23$; 95 % CI = 1,09–1,40; $p < 0,001$) (Prasetyowati et al., 2025). Kepemilikan asuransi meningkatkan persepsi positif terhadap kemudahan akses dan keamanan finansial, meskipun terdapat perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum.

Pemerataan kualitas pelayanan bagi seluruh pasien, baik peserta BPJS maupun pasien umum, menjadi prioritas penting. Pelayanan yang adil dan setara akan menciptakan persepsi positif terhadap integritas rumah sakit.

Hubungan Informasi Pelayanan dengan Patient Experimental Satisfaction (PES)

Hasil uji Chi-Square menunjukkan $p\text{-value} = 0,000 (< 0,05)$, menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas

informasi dengan kepuasan pasien. Pasien yang mendapatkan informasi jelas mengenai prosedur, jadwal dokter, dan hak pasien menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi.

Dalam penelitian di India, salah satu atribut utama yang mempengaruhi kepuasan pasien OPD adalah “availability of sufficient information in the hospital” serta komunikasi dan perilaku staf (Yadav et al., 2024). Informasi yang transparan dan mudah dipahami mampu meningkatkan rasa aman pasien serta memperkuat kepercayaan terhadap layanan rumah sakit. Sebaliknya, kekurangan informasi dapat menimbulkan kecemasan dan ketidakpuasan.

Pengelolaan informasi yang baik merupakan aspek krusial dalam meningkatkan patient experience. Rumah sakit perlu mengoptimalkan teknologi informasi seperti aplikasi pelayanan pasien, papan digital, dan media edukatif untuk meningkatkan keterbukaan komunikasi.

KESIMPULAN

Patient Experiential Satisfaction (PES) dipengaruhi oleh proses administrasi, waktu tunggu, perilaku staff, hubungan dokter pasien, dan fasilitas rumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian, dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan pimpinan dalam menentukan kebijakan dan strategi peningkatan mutu pelayanan di poli rawat jalan, sekaligus efisiensi biaya promosi

DAFTAR PUSTAKA

AlRyalat, S. A., Ahmad, W., & Abu-

- Abeeleh, M. (2019). Factors affecting patient's satisfaction in outpatient clinics in Jordan: cross-sectional study. *Journal of Hospital Management and Health Policy*, 3(2), 1–6.
<https://doi.org/10.21037/jhmhp.2019.01.01>
- Becker, F., Sweeney, B., & Parsons, K. (2008). Ambulatory facility design and patients' perceptions of healthcare quality. *HERD*, 1(4), 35–54.
<https://doi.org/10.1177/193758670800100405>
- Chen, X., Liu, C., Yan, P., Wang, H., Xu, J., & Yao, K. (2025a). The impact of doctor-patient communication on patient satisfaction in outpatient settings: implications for medical training and practice. *BMC Medical Education*, 25(1).
<https://doi.org/10.1186/s12909-025-07433-y>
- Chen, X., Liu, C., Yan, P., Wang, H., Xu, J., & Yao, K. (2025b). The impact of doctor-patient communication on patient satisfaction in outpatient settings: implications for medical training and practice. *BMC Medical Education*, 25(1), 830.
<https://doi.org/10.1186/s12909-025-07433-y>
- Clementius, B., & Adisasmito, W. B. B. (2024). Hubungan Kepuasan Pengalaman, Loyalitas, Dan Willingness To Pay Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Ukrida. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(10), 5360–5371.
https://doi.org/10.1007/978-3-319-57413-4_35
- Kemenkes RI. (2022). Profil Kesehatan Indonesia 2021. In F. Sibuea, B. Hardhana, & W. Widiyanti (Eds.), Pusdatin.Kemenkes.Go.Id.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
<https://kemkes.go.id/id/profil-kesehatan-indonesia-2021>
- Najib, K., Nugroho, H. A., Sholih, M., & Fathonah, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta. *Jurnal MANISE (Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi)*, 1(1), 35–44.
<https://doi.org/10.26798/manise.v1i1.1.666>
- Pangemanan, A. C., Rampengan, S. H., Sumampouw, O. J., & Manampiring, A. E. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa pandemi covid-19. *Intisari Sains Medis*, 13(1), 19–24.
<https://doi.org/10.15562/ism.v13i1.1.289>
- Patel, R., & Patel, H. R. (2017). A study on waiting time and out-patient satisfaction at Gujarat medical education research society hospital, Valsad, Gujarat, India. *International Journal Of Community Medicine And Public Health*, 4(3), 857.
<https://doi.org/10.18203/2394-6040.ijcmph20170772>
- Prasetyowati, R. A., Ibrahim, N. P., Arini, S. S., & Murti, B. (2025). Meta-Analysis: Effects of Gender, Waiting Time, Visits, and Insurance on Outpatient Satisfaction with Health Services. *Journal of Health Policy and Management*, 10(1), 16–32.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26911/thejhpm.2025.10.01.02>
- Purba, J. T., & Michelle. (2024). Integrasi pengalaman dan kepuasan pelanggan, dan Word of Mouth Intention Terhadap Loyalitas Pelanggan dimoderasi Oleh Harga

- Pada Merek Skintific. 7th NCBMA 2024 (Universitas Pelita Harapan, Indonesia), 2024, 730–745.
- Rask, M., Rytterström, P., Sellin, T., Lundqvist, L.-O., Schröder, A., & Brunt, D. (2025). The Relationship Between Staff and Patient Interactions and Patients' Perceptions of Good Quality of Care in Psychiatric Outpatient Services-A Structural Equation Model. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 39(2), e70043. <https://doi.org/10.1111/scs.70043>
- Safitri, F., & Murti, B. (2024). Effect of Waiting Time and Outpatient's Satisfaction in Hospitals: Meta Analysis. *Journal of Health Policy and Management*, 09(02), 187–196. <https://doi.org/10.26911/thejhpm.2024.09.02.05>.
- Sugiarni, E., Novita, P. T., & Fauziah, M. (2025). Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baktiya Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Kesehatan, Teknologi, Dan Sains*, 4(September), 69–81.
- Tian, G., Ariati, I., Ariffin, B., & Tham, J. (2024). The Impact of Service Attitude of Medical Staff on Patient Satisfaction and the Mediating Effect of Patient Commitment. *Academic Journal of Management and Social Sciences*, 9(2), 137–142.
- Vural, F., Ciftci, S., Cakiroglu, Y., & Vural, B. (2014). Patient satisfaction with outpatient health care services: evaluation of the components of this service using regression analysis. *Northern Clinics of Istanbul*, 1(2), 71–77. <https://doi.org/10.14744/nci.2014.30074>
- Wartiningsih, M. (2024). The Influence of Human Resource Interactions on Loyalty with Patient Satisfaction as an Intervening Variable in Hospital X Surabaya. *Public Health of Indonesia*, 10(1), 1–9. <https://doi.org/10.36685/phi.v10i1.737>
- Xie, Z., & Or, C. (2017). Associations Between Waiting Times, Service Times, and Patient Satisfaction in an Endocrinology Outpatient Department: A Time Study and Questionnaire Survey. *Inquiry : A Journal of Medical Care Organization, Provision and Financing*, 54, 46958017739527. <https://doi.org/10.1177/0046958017739527>
- Yadav, K., Goyal, P., Parashar, L., & Nassa, K. (2024). Patient Satisfaction with the Outpatient Department Services at a Tertiary Care Hospital in Northern India and Root Cause Analysis of the Lowest-Scoring Attribute using Fishbone Diagram. *Indian Journal of Public Health*, 68(1). https://journals.lww.com/ijph/fulltext/2024/01000/patient_satisfaction_with_the_outpatient.11.aspx
- Zhang, H., Ma, W., Zhou, S., Zhu, J., Wang, L., & Gong, K. (2023). Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient: An empirical investigation. *Medicine*, 102(40), e35184. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000035184>