



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 3838-3847

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Tunggu di Klinik Pratama: Systematic Review

Sara Mustika Hardy^{1✉}, Farida Yuliaty², Eka Purwanda³

Universitas Sangga Buana YPKP

Email: yayahardy28@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Kesejahteraan adalah sesuatu yang benar-benar dibutuhkan orang untuk membantu pergerakan sehari-hari. Berdasarkan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu tunggu di Klinik Pratama, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien. Strategi eksplorasi ini subjektif dengan SLR. Berdasarkan kajian tersebut, maka sangat mungkin terdapat hubungan antara kualitas administrasi dengan pemenuhan pasien di fasilitas Pratama Kauman, dengan tingkat keeratan hubungan tersebut. Responden menyatakan bahwa keberadaan pelayanan pada saat dibutuhkan umumnya ada, selain itu daya tanggap, ketepatan dan keterampilan yang baik dalam pelayanan berada pada kategori baik sehingga loyalitas konsumen akan sesuai dengan sifat baik pelayanan yang dihadirkan oleh Pratama Center dalam memberikan kesejahteraan administrasi.

Kata Kunci: *Pasien, Kualitas, Waktu Tunggu, Systematic Review*

Abstract

Health is something that is very much needed by humans to support all daily activities. The purpose of this study is to analyze Patient Satisfaction Based on Service Quality and Waiting Time Accuracy at the Pratama Clinic. This research method is qualitative with SLR. Based on this study, it can be concluded that there is a relationship between service quality and patient satisfaction at the Kauman Pratama Clinic, with the level of closeness of the relationship. Respondents stated that the existence of services when needed is always there, in addition to responsiveness, accuracy and professionalism in service in the good category so that customer satisfaction will be in line with the good quality of service established by the Pratama Clinic in providing health services.

Keywords: *Patients, Quality, Waiting Time, Systematic Review*

PENDAHULUAN

Salah satu upaya dalam bidang kesehatan adalah dengan tersedianya suatu pelayanan kesehatan yang berkualitas (Siswanto et al., 2023). Hal ini karena kesehatan merupakan suatu kebutuhan mendasar bagi masyarakat, sehingga masyarakat perlu menjaga kesehatan dan memperoleh serta mengharapkan suatu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. (Fauzi, 2024)

Menurut Pasal 4 Ayat (2) Permenkes No. 30 Tahun 2022, "Indikator Mutu Klinik terdiri atas kepatuhan kebersihan tangan, kepatuhan penggunaan APD, kepatuhan identifikasi pasien, dan kepuasan pasien". Kepuasan pasien adalah ukuran perasaan yang muncul sebagai bentuk respons dari pelayanan kesehatan yang diperolehnya, setelah membandingkan dengan harapannya (Soen & Kristaung, 2023). Titik kepuasan pasien yaitu ketika pasien memperoleh pelayanan kesehatan yang melebihi dari harapannya. Kepuasan pasien dapat diukur melalui survei kepuasan pasien (Helwa Firdausa Ast, 2024) Mutu pelayanan merupakan evaluasi yang difokuskan pada pengaruh persepsi konsumen terhadap dimensi-dimensi spesifik dari pelayanan tersebut. Kepuasan pasien adalah persepsi bahwa harapannya telah terpenuhi (Mardhiah et al., 2023)

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

Hal ini menandakan bahwa rumah sakit juga berperan sebagai sarana kesehatan tingkat lanjut (Salsabila dkk, 2024). Berdasarkan uraian di atas, maka dari itu penulis akan membahas terkait dengan judul yaitu Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Tunggu Di Klinik Pratama.

METODE PENELITIAN

Kajian ini menggunakan metode penelitian Systematic Literature Review (SLR), yang bertujuan untuk mengumpulkan, menyeleksi, dan mensintesis berbagai penelitian yang relevan terkait kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu tunggu di Klinik Pratama. Proses ini dimulai dengan mengidentifikasi pertanyaan penelitian utama, yaitu bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien di Klinik Pratama, bagaimana ketepatan waktu tunggu memengaruhi tingkat kepuasan tersebut, serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kedua variabel ini terhadap kepuasan pasien (Triandini et al., 2019).

Data yang akan digunakan dalam kajian ini diambil dari berbagai artikel ilmiah yang diterbitkan di jurnal nasional maupun internasional, prosiding konferensi, laporan penelitian, dan literatur terkait lainnya. Database yang menjadi sumber utama pencarian artikel mencakup Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, ProQuest, dan SpringerLink. Dalam proses seleksi, penelitian ini menggunakan beberapa kriteria inklusi, yaitu artikel yang membahas kepuasan pasien di klinik atau fasilitas kesehatan lainnya, penelitian yang menilai kualitas pelayanan dan ketepatan waktu tunggu, studi yang menggunakan metode kuantitatif, kualitatif, atau campuran, serta artikel yang diterbitkan antara tahun 2010 hingga 2024. Di sisi lain, kriteria eksklusi mencakup artikel yang tidak relevan dengan topik penelitian, misalnya, studi yang dilakukan di luar sektor kesehatan, penelitian yang tidak melibatkan pasien sebagai subjek, serta artikel yang tidak diterbitkan dalam bahasa Inggris atau Indonesia.

Proses pencarian artikel dilakukan dengan menggunakan kata kunci spesifik seperti "Patient satisfaction in primary clinics," "Healthcare service quality and patient satisfaction," "Waiting time and patient experience," "Kualitas pelayanan kesehatan," dan "Ketepatan waktu tunggu klinik." Setiap artikel yang diidentifikasi akan melalui tahap pemeriksaan judul dan abstrak untuk memastikan relevansinya terhadap topik kajian ini.

Artikel yang terpilih akan dievaluasi menggunakan standar kualitas (misalnya, menggunakan Critical Appraisal Skills Programme atau CASP). Artikel harus memenuhi kriteria metodologi yang memadai dan menjawab pertanyaan penelitian secara jelas.

Data yang terkumpul dari artikel-artikel terpilih akan dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola, tema, dan temuan yang konsisten terkait kepuasan pasien, kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu tunggu. Data juga akan disintesis secara naratif untuk memberikan gambaran komprehensif tentang keterkaitan kedua faktor tersebut dengan kepuasan pasien.

Hasil dari SLR ini akan dilaporkan dalam bentuk tabel yang berisi ringkasan artikel-artikel yang direview, seperti judul penelitian, penulis, tahun publikasi, metode yang digunakan, hasil utama, serta relevansi dengan pertanyaan penelitian. Synthesis naratif akan digunakan untuk membandingkan temuan utama dari berbagai studi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan

Salah satu negara yang memiliki fasilitas kesehatan yang cukup memadai adalah Indonesia (Wardani dkk, 2024), hal ini dilihat adanya tingkat fasilitas kesehatan yang dimiliki yang dimulai dari tingkat pertama, tingkat kedua dan tingkat tiga (Astarini dkk, 2023). Fasilitas kesehatan tingkat pertama meliputi puskesmas, klinik, praktek dokter, praktek dokter gigi & Rumah Sakit tipe D, fasilitas tingkat dua meliputi Rumah Sakit tipe C&B dan fasilitas kesehatan tingkat tiga meliputi Rumah Sakit tipe A. Fasilitas kesehatan merupakan fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh Masyarakat Indonesia (Mamuaya dkk, 2023). Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Klinik nomor 028/MENKES/PER/I/2011 mencantumkan bahwa klinik sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan dibutuhkan untuk terselenggaranya pelayanan dan bermutu dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Ratnasari dkk, 2019). Pengukuran aspek mutu yaitu (Prakoewa dkk, 2022):

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

Lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan (Kalijogo, 2019)

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

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

Kepuasan Pasien

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

Umumnya tujuan dari setiap perusahaan adalah menciptakan perasaan yang puas kepada konsumen atas apa yang telah ditawarkan oleh perusahaan. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan dasar yang baik bagi perusahaan seperti konsumen melakukan pembelian ulang dan loyal terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan (Athallah Suhara, dkk, 2024). Semua ini dapat dirasakan dengan menilai kualitas jasa dan barang yang diberikan. Berikut adalah definisi kepuasan konsumen menurut beberapa para ahli (Hodge, 2018) :

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

Untuk mewujudkan dan mempertahankan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal. Pertama, mengidentifikasi siapa pelanggannya. Kedua, memahami tingkat harapan pelanggan atas mutu. Ketiga, memahami strategi mutu layanan

pelanggan. Keempat, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Hubungan antara kepuasan dan kualitas pelayanan pada pasien terhadap waktu tunggu di klinik pratama

Responden menyatakan berada pada kategori baik/puas dengan hasil mean sebesar 23,9057 berdasarkan temuan penelitian Muhammad Zia Ulhaq yang berjudul "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama". Penelitian ini didasarkan pada dimensi reliabilitas/reliabilitas yang diberikan oleh Klinik Pratama. Ketergantungan (kualitas administrasi) merupakan salah satu dari lima elemen kualitas administrasi, bahwa kualitas bantuan erat kaitannya dengan pemenuhan, dimana kualitas yang baik akan memberikan perjumpaan kepada klien dan kemudian akan menyambut mereka untuk kembali pada kunjungan berikutnya dan menjadi klien yang setia. Hubungan antara kualitas yang tak tergoyahkan dan pemenuhan pasien adalah bahwa ketergantungan berdampak pada pemenuhan pasien (Susanty dkk, 2023).

Klinik Pratama menggunakan kualitas pelayanan sebagai kegiatan untuk memenuhi standar kepuasan pelanggan. Pemenuhan pasien merupakan proporsi dari kapasitas fasilitas untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai prinsip kualitas bantuan Pratama Center. Dengan demikian hipotesis yang diajukan menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan Klinik Pratama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dampak dari penelitian ini sesuai dengan hipotesis Tjiptono (2012) yang menyatakan bahwa kualitas bantuan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dalam menyesuaikan asumsi konsumen terhadap kualitas layanan dibandingkan dengan kesan pembeli terhadap bantuan yang sebenarnya yang didapat dengan bantuan yang semakin baik akan mempengaruhi pembeli. pemenuhan. Klinik harus lebih meningkatkan layanannya kepada pasien untuk mengatasi masalah dan meningkatkan kepuasan pasien (Ramadhan dkk, 2018).

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di klinik pratama kauman, dengan tingkat keeratan hubungan. Responden menyatakan bahwa keberadaan layanan Ketika dibutuhkan selalu ada, selain itu ketanggapan, ketepatan serta ke profesionalan dalam pelayanan dalam kategori baik sehingga kepuasan pelanggan akan sejalan dengan

baiknya mutu pelayanan yang dirikan oleh Klinik Pratama dalam memberikan pelayanan Kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astarini, Y., & Fachrodji, A. (2023). The Effect of Promotion, Quality of Service and Price on Patient Loyalty with Patient Satisfaction as Mediation (Outpatient at Premier Bintaro Hospital). *International Journal of Social and Management Studies (Ijosmas)*, 4(2), 37–45.
- Athalah Suhara, A., Prabuwinata, Y., Pratama, R., & Alpiah, D. N. (2024). The Relationship of Quality On The Level of Satisfaction With Physiotherapy Services Towards Patients: Literature Review. *International Journal of Social Research*, 2(3), 93–103. <https://doi.org/10.59888/insight.v2i3.26>
- Fauzi, J. (2024). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Klinik Pratama Nakes Home Care*. 6681(7), 1328–1338.
- Helwa Firdaus Ast. (2024). TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN POLI UMUM DI KLINIK PRATAMA DIPONEGORO I KOTA SEMARANG BERDASARKAN DIMENSI KUALITAS. *Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(2).
- Hodge, G. A. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RSUD KOTA BOGOR. In *הגות עליון* (Vol. 66).
- Kalijogo, R. F. M. (2019). Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(03).
- Mamuaya, Nova Ch., B. I. M. (2023). The Effect of Health Center Facilities on Patient Satisfaction in Ambulatory Installations. *Peran Kepuasan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah*, 2(3), 310–324.
- Mardhiah, N. P., Widiyanti, M., Shihab, M. S., & Adam, M. (2023). The Influence of Service Quality and Perception of Service Price on Patient Satisfaction in The Inpatient Room of Hermina Hospital Palembang. *Journal of Social Science*, 4(5), 2208–2214. <https://doi.org/10.46799/jss.v4i5.709>
- Muhammad Ihsan. (2018). HUBUNGAN ANTARA WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS TERHADAP PELAYANAN RESEP. In *UNIVERSITAS BRAWIJAYA* (Vol. 7).
- Prakoeswa, C. R. S., Hidayah, N., & Dewi, A. (2022). A Systematic Review on Hospital's

- Patient Satisfaction and Loyalty in Indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(F), 655–664. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.10100>
- Pujiyanto, P., Istiatin, I., & Sudarwati, S. (2024). Patient Satisfaction The Seger Waras Pratama Clinic in Polokarto Sukoharjo. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 1060–1070. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.10552>
- Ramadhan, I. H., & Suprajang, S. E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen ...*, 3(2), 138–148.
- RAMDHANI, A. H. (2021). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS TAMALANREA KOTA MAKASSAR. In *Modul Biokimia Materi Metabolisme Lemak, Daur Asam Sitrat, Fosforilasi Oksidatif Dan Jalur Pentosa Fosfat*.
- Ratnasari, I., & Puspani, N. S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Abc Kota Bandung Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC*, 2–3.
- Salsabila, L. N., Gurning, F. P., Islam, U., & Sumatera, N. (2024). *Analysis of The Quality of Inpatient Services at Hospital X Binjai Using The Customer Satisfaction Index (CSI) Method*. 3.
- Siswanto, J., Lisangan, E. A., & Zaenudin, Z. (2023). Health Service Quality Values of Primary Clinic Using Eparticipation Service Quality Assessment. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 4(3), 573–581. <https://doi.org/10.52436/1.jutif.2023.4.3.934>
- Soen, R. C. J., & Kristaung, R. (2023). The Influence Of Service Quality And Hospital Image For Patient Satisfaction And Loyalty Dental And Oral Hospital In Jakarta. *Journal of Social Research*, 2(8), 2679–2687. <https://doi.org/10.55324/josr.v2i8.1323>
- Susanty, F. S., Shah, N. A., & Triman, W. (2023). The Relationship Between Service Quality and Patient Satisfaction at the Neurology Polyclinic of Mohammad Natsir Hospital. *Journal of Social Research*, 2(3), 949–966. <https://doi.org/10.55324/josr.v2i3.756>
- Triandini, E., Jayanatha, S., Indrawan, A., Werla Putra, G., & Iswara, B. (2019). Metode Systematic Literature Review untuk Identifikasi Platform dan Metode Pengembangan Sistem Informasi di Indonesia. *Indonesian Journal of Information Systems*. <https://doi.org/10.24002/ijis.v1i2.1916>
- Wardani, S. I., Saiban, K., Jatmikowati, S. H., & Ngarawula, B. (2024). orrelation of Administrative Services and Pharmacy Services to BPJS Patient Satisfaction. *International Journal of Research in Social Science and Humanities*, 05(02), 15–34.

<https://doi.org/10.47505/ijrss.2024.2.3>

- Astarini, Y., & Fachrodji, A. (2023). The Effect of Promotion, Quality of Service and Price on Patient Loyalty with Patient Satisfaction as Mediation (Outpatient at Premier Bintaro Hospital). *International Journal of Social and Management Studies (Ijosmas)*, 4(2), 37–45.
- Athalah Suhara, A., Prabuwinata, Y., Pratama, R., & Alpiah, D. N. (2024). The Relationship of Quality On The Level of Satisfaction With Physiotherapy Services Towards Patients: Literature Review. *International Journal of Social Research*, 2(3), 93–103. <https://doi.org/10.59888/insight.v2i3.26>
- Fauzi, J. (2024). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Klinik Pratama Nakes Home Care*. 6681(7), 1328–1338.
- Helwa Firdaus Ast. (2024). TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN POLI UMUM DI KLINIK PRATAMA DIPONEGORO I KOTA SEMARANG BERDASARKAN DIMENSI KUALITAS. *Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(2).
- Hodge, G. A. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RSUD KOTA BOGOR. In *הגות עליון* (Vol. 66).
- Kalijogo, R. F. M. (2019). Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(03).
- Mamuaya, Nova Ch., B. I. M. (2023). The Effect of Health Center Facilities on Patient Satisfaction in Ambulatory Installations. *Peran Kepuasan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah*, 2(3), 310–324.
- Mardhiah, N. P., Widiyanti, M., Shihab, M. S., & Adam, M. (2023). The Influence of Service Quality and Perception of Service Price on Patient Satisfaction in The Inpatient Room of Hermina Hospital Palembang. *Journal of Social Science*, 4(5), 2208–2214. <https://doi.org/10.46799/jss.v4i5.709>
- Muhammad Ihsan. (2018). HUBUNGAN ANTARA WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS TERHADAP PELAYANAN RESEP. In *UNIVERSITAS BRAWIJAYA* (Vol. 7).
- Prakoeswa, C. R. S., Hidayah, N., & Dewi, A. (2022). A Systematic Review on Hospital's Patient Satisfaction and Loyalty in Indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(F), 655–664. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.10100>
- Pujiyanto, P., Istiatin, I., & Sudarwati, S. (2024). Patient Satisfaction The Seger Waras Pratama Clinic in Polokarto Sukoharjo. *Innovative: Journal Of Social Science*

- Research*, 4(3), 1060–1070. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.10552>
- Ramadhan, I. H., & Suprajang, S. E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen ...*, 3(2), 138–148.
- RAMDHANI, A. H. (2021). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS TAMALANREA KOTA MAKASSAR. In *Modul Biokimia Materi Metabolisme Lemak, Daur Asam Sitrat, Fosforilasi Oksidatif Dan Jalur Pentosa Fosfat*.
- Ratnasari, I., & Puspani, N. S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Abc Kota Bandung Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC*, 2–3.
- Salsabila, L. N., Gurning, F. P., Islam, U., & Sumatera, N. (2024). *Analysis of The Quality of Inpatient Services at Hospital X Binjai Using The Customer Satisfaction Index (CSI) Method*. 3.
- Siswanto, J., Lisangan, E. A., & Zaenudin, Z. (2023). Health Service Quality Values of Primary Clinic Using Eparticipation Service Quality Assessment. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 4(3), 573–581. <https://doi.org/10.52436/1.jutif.2023.4.3.934>
- Soen, R. C. J., & Kristaung, R. (2023). The Influence Of Service Quality And Hospital Image For Patient Satisfaction And Loyalty Dental And Oral Hospital In Jakarta. *Journal of Social Research*, 2(8), 2679–2687. <https://doi.org/10.55324/josr.v2i8.1323>
- Susanty, F. S., Shah, N. A., & Triman, W. (2023). The Relationship Between Service Quality and Patient Satisfaction at the Neurology Polyclinic of Mohammad Natsir Hospital. *Journal of Social Research*, 2(3), 949–966. <https://doi.org/10.55324/josr.v2i3.756>
- Triandini, E., Jayanatha, S., Indrawan, A., Werla Putra, G., & Iswara, B. (2019). Metode Systematic Literature Review untuk Identifikasi Platform dan Metode Pengembangan Sistem Informasi di Indonesia. *Indonesian Journal of Information Systems*. <https://doi.org/10.24002/ijis.v1i2.1916>
- Wardani, S. I., Saiban, K., Jatmikowati, S. H., & Ngarawula, B. (2024). orrelation of Administrative Services and Pharmacy Services to BPJS Patient Satisfaction. *International Journal of Research in Social Science and Humanities*, 05(02), 15–34. <https://doi.org/10.47505/ijrss.2024.2.3>.