

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DAN WAKTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN KLINIK DENTANITA**

**Nur Oktafiana Putri<sup>1</sup>, Ari Apriani<sup>2</sup>**

Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Terbuka<sup>1</sup>,  
Program Studi Manajemen, Universitas Dian Nusantara<sup>2</sup>

<sup>1</sup> [044795837@ecampus.ut.ac.id](mailto:044795837@ecampus.ut.ac.id)

<sup>2</sup> [ari.apriani@undira.ac.id](mailto:ari.apriani@undira.ac.id)

### **Informasi artikel**

Diterima:

17 November 2025

Direvisi:

02 Desember 2025

Disetujui:

09 Desember 2025

### **ABSTRACT**

*This study was conducted to assess how the quality of administrative services and speed of service affect patient satisfaction levels at the Dentanita Dokter Gigi Bersama Blora Clinic. This research applied a quantitative approach using a correlational method, where data collection was conducted using a Likert scale questionnaire (1–5) from 51 respondents and the data was analyzed using multiple linear regression through SPSS software. The research findings indicate that the quality of administrative services has a positive and significant effect on patient satisfaction, with an  $F$  value of 75.507 and a significance level of  $<0.001$ . Meanwhile, the  $R^2$  value of 0.759 indicates that 75.9% of the variation in patient satisfaction can be explained by the quality of administrative services and service time. These findings are in line with the SERVQUAL model, which emphasizes the dimensions of reliability and responsiveness, and show that improving administrative services and time efficiency can increase patient satisfaction in regional dental clinics.*

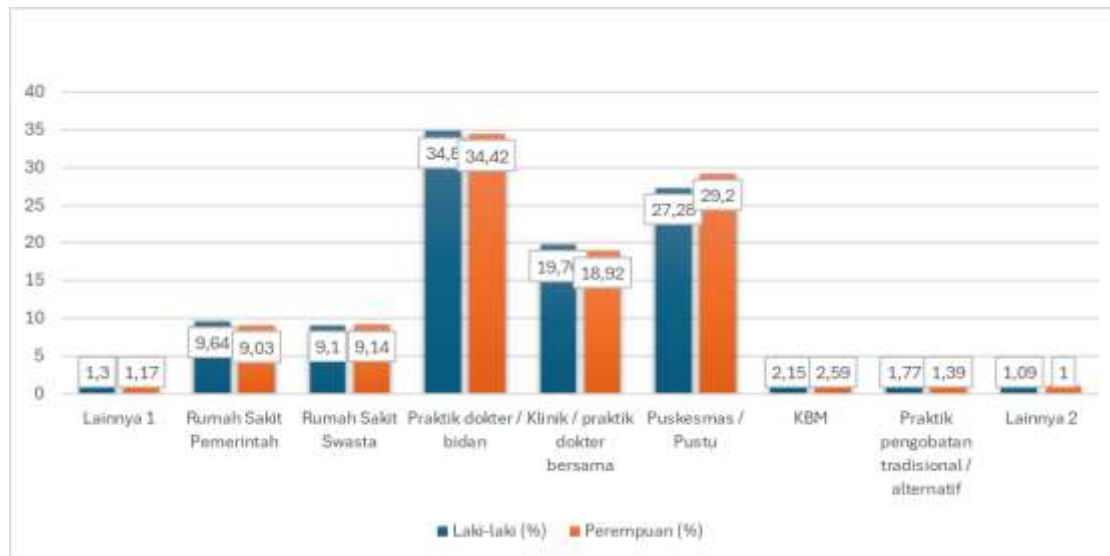
**Keywords:** dental clinic, health services, patient satisfaction, quality of administrative services, service time.

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan sangat bergantung pada kualitas layanan karena berhubungan langsung dengan kebutuhan dasar dan kepercayaan pasien. Kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh kemampuan medis, namun juga oleh pelayanan administrasi dan efisiensi waktu tunggu (Vanchapo & Magfiroh, 2022; Herawati et al., 2025). Kedua aspek ini menjadi elemen penting yang membentuk pengalaman pasien, sehingga peningkatan kualitas administrasi dan pengelolaan waktu tunggu menjadi prioritas bagi fasilitas kesehatan, termasuk Klinik Dentanita Blora (Kristofus Marselinus et al., 2024).

Di Indonesia, waktu tunggu dan proses administrasi masih menjadi tantangan dalam pelayanan kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu yang panjang menurunkan kepuasan pasien (Imania Halwa El Kariema, 2020).

Meskipun tindakan klinis biasanya dilakukan sesuai jadwal di Klinik Dentanita, proses administrasi mulai dari pendaftaran, verifikasi data, dan pembayaran masih sering menjadi penyebab kunjungan pasien menjadi lebih lama.



**Gambar 1. Tren Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Jalan di Indonesia dan Pilihan Fasilitas Kesehatan BPS 2024**

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2024)

Gambar 1 menunjukkan bahwa praktik dokter atau bidan merupakan tempat berobat jalan yang paling banyak dipilih oleh orang Indonesia pada tahun 2024. Mereka menyumbang hampir sepertiga dari seluruh kunjungan. Dengan persentase sekitar seperempat sampai sepertiga, puskesmas atau pustu menempati urutan kedua, diikuti oleh klinik atau praktik dokter bersama, yang juga cukup populer. Untuk masing-masing jenis kelamin, proporsi orang yang memilih rumah sakit swasta atau pemerintah relatif lebih rendah, kurang dari 10%. Tampaknya hanya beberapa persen orang yang menggunakan praktik pengobatan tradisional atau alternatif, serta kategori lainnya. Menurut pola ini, fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, terutama puskesmas dan kantor dokter atau bidan, terus menjadi tempat pertama bagi masyarakat di Indonesia untuk mendapatkan pelayanan kesehatan jalan (Badan Pusat Statistik, 2024).

Di Klinik Dentanita, upaya menjaga ketepatan waktu pelayanan masih menghadapi kendala teknis dan operasional yang nyata. Sistem pencatatan tindakan dan kontrol pasien mengandalkan satu komputer dan dua laptop dengan aplikasi yang sesekali mengalami lag, sehingga proses input data dan pencetakan nota pembayaran menjadi lebih lama. Pengisian nama item tindakan dan obat dilakukan langsung oleh dokter, sementara petugas administrasi hanya mencetak nota, sehingga setiap penyesuaian tindakan di kursi perawatan otomatis memperpanjang alur administrasi. Klinik sudah menerapkan sistem reservasi melalui WhatsApp, tetapi tetap harus melayani pasien on the spot yang datang tanpa janji, sehingga jadwal yang sudah tersusun sering berubah di luar rencana. Durasi tindakan juga sangat bervariasi, dari pencabutan gigi anak yang relatif cepat hingga tindakan seperti PSA yang dapat memakan waktu hingga satu jam. Kombinasi keterbatasan aplikasi, dinamika jenis tindakan, dan kedatangan pasien yang tidak selalu tepat waktu berkontribusi pada lamanya kunjungan dan potensi penambahan waktu tunggu di ruang tunggu.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi dan waktu pelayanan umumnya berhubungan dengan kepuasan pasien, tetapi hasilnya belum sepenuhnya

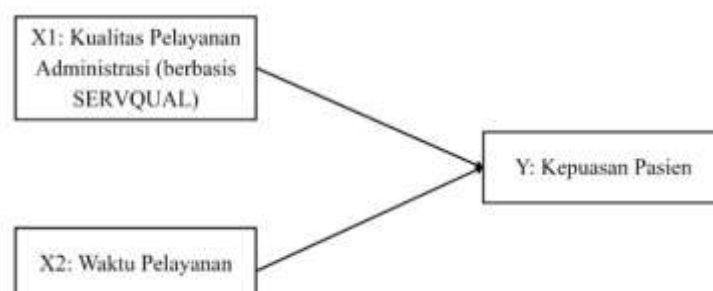
konsisten di berbagai fasilitas kesehatan. Faradillah (2025) menemukan bahwa proses administrasi yang cepat, jelas, dan tertib meningkatkan kepuasan pasien di puskesmas, sedangkan Rahmadhani (2024) melaporkan bahwa perbaikan alur administrasi di rumah sakit tingkat IV berkaitan dengan penilaian mutu layanan yang lebih baik. Suryandartiwi et al. (2022) menekankan bahwa dimensi *assurance* dan *tangibles* dari petugas administrasi berkontribusi besar terhadap kepuasan di fasilitas kesehatan primer. Di sisi lain, Rendra et al. (2024) serta Roliyah dan Fanida (2025) menunjukkan bahwa waktu tunggu yang singkat menjadi faktor yang sangat menentukan kepuasan pasien di klinik penyakit dalam dan unit pendaftaran rumah sakit, sementara Maulinda (2025) menemukan bahwa keterlambatan pelayanan dapat menurunkan persepsi mutu layanan meskipun aspek lain sudah baik. Variasi konteks dan perbedaan fokus variabel dalam penelitian-penelitian tersebut menimbulkan inkonsistensi mengenai seberapa besar peran kualitas pelayanan administrasi dan waktu pelayanan dalam membentuk kepuasan pasien, terutama di klinik gigi swasta.

Berdasarkan inkonsistensi hasil penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini secara tegas menetapkan Kualitas Pelayanan Administrasi sebagai variabel bebas pertama (X1) dan Waktu Pelayanan sebagai variabel bebas kedua (X2) yang diuji pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien sebagai variabel terikat (Y) di Klinik Dentanita Blora. Kualitas pelayanan administrasi dalam penelitian ini dirujuk pada lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, sebagaimana dijelaskan oleh Suryandartiwi et al. (2022), sedangkan waktu pelayanan difokuskan pada durasi nonklinis yang dialami pasien sejak proses administrasi hingga selesai. Penegasan istilah X1, X2, dan Y di pendahuluan diperlukan agar alur logis hubungan antarvariabel menjadi jelas dan posisi penelitian ini sebagai pengisi kesenjangan kajian pada klinik gigi spesialis di daerah dapat terlihat. Dengan demikian, studi ini diharapkan tidak hanya memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen Klinik Dentanita, tetapi juga memperkaya diskusi akademik mengenai faktor-faktor penentu kepuasan pasien di layanan kesehatan primer.

H1: Kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Dentanita Dokter Gigi Bersama Blora.

H2: Waktu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Dentanita Dokter Gigi Bersama Blora.

Penelitian ini menggunakan *SERVQUAL* sebagai kerangka teori utama untuk menjelaskan Kualitas Pelayanan Administrasi (X1), yang bersama Waktu Pelayanan (X2) diuji pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien (Y).



**Gambar 2. Kerangka Konseptual**

Sumber : Diolah penulis

## KAJIAN LITERATUR

### Teori *SERVQUAL*

Teori *SERVQUAL* merupakan salah satu model pengukuran kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori ini menekankan bahwa kualitas layanan dapat dinilai melalui perbandingan antara harapan (*expectation*) dan persepsi

(perception) pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterima. Dalam perspektif SERVQUAL, kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh hasil akhir layanan, tetapi juga oleh bagaimana proses pelayanan diberikan. Model ini kemudian diadopsi secara luas dalam berbagai sektor, termasuk kesehatan, pendidikan, perbankan, dan layanan publik, karena dianggap mampu menggambarkan pengalaman pelanggan secara komprehensif.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, teori SERVQUAL memberikan kerangka pikir bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh lima dimensi inti, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Tangibles mencakup aspek fisik seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas; reliability berkaitan dengan kemampuan memberikan layanan yang akurat dan konsisten; responsiveness menyangkut kesiapan petugas dalam membantu pasien; assurance berkaitan dengan kepercayaan, kompetensi, dan keamanan yang dirasakan pasien; sedangkan empathy menggambarkan kemampuan petugas memberikan perhatian secara personal. Kelima dimensi ini memberikan dasar bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh tindakan medis semata, tetapi juga kualitas interaksi dan pengalaman selama menerima pelayanan.

Relevansi teori SERVQUAL dalam penelitian modern diperkuat oleh berbagai studi empiris. Salah satunya adalah penelitian Alfatafta (2025), yang diterbitkan dalam BMC Health Services Research, yang menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap pengalaman dan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas layanan yang baik khususnya dari aspek responsiveness dan assurance memiliki peran penting dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap institusi kesehatan. Dengan demikian, penggunaan teori SERVQUAL dalam analisis kepuasan pasien memberikan fondasi teoretis yang kuat dan sesuai dengan perkembangan penelitian layanan kesehatan kontemporer.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan konsep sentral dalam organisasi jasa yang menggambarkan tingkat keberhasilan penyedia layanan dalam memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Dalam perspektif kualitas layanan modern, pelanggan tidak hanya menilai hasil akhir (outcome), tetapi juga menilai bagaimana proses layanan diberikan (process). Oleh karena itu, kualitas pelayanan dipahami sebagai persepsi pelanggan terhadap seluruh pengalaman layanan, mencakup interaksi, fasilitas, sistem, dan prosedur yang diterapkan organisasi. Pengalaman pelanggan inilah yang menentukan apakah suatu layanan dinilai berkualitas atau tidak.

Kemudian kualitas pelayanan dalam pengadaan kesehatan mencerminkan seberapa baik suatu institusi memenuhi atau melampaui harapan pasien melalui keseluruhan proses pelayanan mulai dari fasilitas fisik, prosedur, hingga interaksi petugas dan kenyamanan pasien. Kualitas pelayanan tidak hanya menyangkut aspek teknis medis, tetapi juga aspek non-medis seperti ketepatan waktu, keramahan petugas, kebersihan fasilitas, dan konsistensi layanan. Oleh karena itu, penilaian kualitas pelayanan harus komprehensif dan mempertimbangkan berbagai dimensi layanan.

Menurut Tika Kristianti (2025), mengaplikasikan model SERVQUAL untuk menilai mutu layanan di rumah sakit. Studi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan dimensi-dimensi SERVQUAL mampu mengidentifikasi secara jelas area layanan yang menjadi kekuatan maupun aspek yang masih memerlukan peningkatan. Integrasi analisis SERVQUAL dengan metode Quality Function Deployment (QFD) semakin memperkuat proses evaluasi, karena memungkinkan penyusunan rekomendasi perbaikan yang lebih terstruktur dan berbasis kebutuhan pasien. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran tingkat kualitas pelayanan, tetapi juga menghasilkan strategi pengembangan layanan yang dapat diterapkan oleh manajemen rumah sakit secara lebih efektif dan berkelanjutan.

Relevansi teori kualitas pelayanan secara konseptual yang menegaskan bahwa kualitas layanan terbentuk dari kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap kinerja layanan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan menjadi dasar utama pengembangan instrumen SERVQUAL. Hingga saat ini, teori tersebut tetap menjadi acuan utama dalam berbagai penelitian layanan kesehatan, pendidikan, perbankan, dan sektor publik, serta terbukti mampu menjelaskan variasi kualitas pelayanan di berbagai konteks organisasi.

### **Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan (*service time*) merupakan salah satu indikator penting dalam evaluasi kualitas layanan, terutama pada sektor kesehatan dan layanan publik. Konsep ini menitikberatkan pada durasi yang dibutuhkan oleh penyedia layanan dalam memproses dan menyelesaikan kebutuhan pengguna, mulai dari tahap pendaftaran hingga layanan diterima sepenuhnya. Waktu pelayanan tidak hanya menggambarkan efisiensi operasional, tetapi juga mencerminkan kemampuan organisasi dalam mengelola alur kerja, sumber daya manusia, serta sistem pendukung layanan. Semakin cepat dan tepat waktu layanan diberikan, semakin tinggi persepsi kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna.

Dalam konteks fasilitas kesehatan, waktu pelayanan menjadi faktor strategis yang sangat menentukan kepuasan pasien dan persepsi mereka terhadap mutu pelayanan. Waktu tunggu yang lama seringkali menimbulkan ketidaknyamanan, kecemasan, maupun keluhan, meskipun kualitas tindakan medis yang diterima sudah memadai. Oleh karena itu, waktu pelayanan dipahami bukan sekadar sebagai ukuran efisiensi, tetapi juga sebagai bagian dari pengalaman pasien yang memengaruhi penilaian mereka terhadap keseluruhan layanan. Optimalisasi waktu pelayanan dapat dilakukan melalui peningkatan manajemen antrian, penggunaan teknologi informasi, penjadwalan yang efektif, serta alokasi sumber daya tenaga kesehatan yang proporsional.

Relevansi pentingnya waktu pelayanan diperkuat oleh penelitian menurut Andre Kirana et al. (2024) misalnya, menunjukkan bahwa waktu pelayanan yang efisien memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di layanan rawat jalan. Penelitian tersebut menegaskan bahwa semakin singkat waktu tunggu, semakin positif persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dengan demikian, penerapan konsep waktu pelayanan dalam fasilitas kesehatan memberikan arah bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya bergantung pada kompetensi medis, tetapi juga pada kemampuan institusi dalam memastikan bahwa proses pelayanan berlangsung cepat, teratur, dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

### **Kepuasan Pelayanan**

Kepuasan pelayanan adalah evaluasi subjektif pelanggan terhadap sejauh mana layanan yang diterima memenuhi atau melampaui harapan mereka. Dalam konteks layanan kesehatan, kepuasan pasien tidak hanya merefleksikan hasil klinis, tetapi juga pengalaman proses pelayanan meliputi aspek komunikasi, aksesibilitas, waktu tunggu, kesopanan petugas, serta kelengkapan fasilitas dan informasi. Kepuasan pasien sering dianggap sebagai indikator penting mutu layanan karena berdampak pada loyalitas pasien, kepatuhan terhadap anjuran medis, dan reputasi institusi.

Dalam konteks layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi indikator penting yang mencerminkan mutu pelayanan suatu fasilitas kesehatan. Pasien tidak hanya menilai aspek teknis seperti ketepatan diagnosis atau efektivitas tindakan medis, tetapi juga aspek non-teknis seperti kecepatan pelayanan, kesopanan petugas, kejelasan informasi, dan kenyamanan lingkungan. Tingkat kepuasan yang tinggi akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan pasien, loyalitas, dan kecenderungan untuk merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut kepada orang lain. Dengan demikian, pengelolaan kepuasan pasien menjadi bagian strategis dalam menjaga keberlangsungan dan reputasi institusi pelayanan kesehatan.



Hubungan kepuasan pelayanan ditunjukkan oleh berbagai penelitian yang menunjukkan keterkaitannya dengan kualitas proses pelayanan. Salah satu penelitian oleh Zhang et al. (2023), menemukan bahwa efisiensi waktu pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, di mana pasien dengan waktu tunggu lebih singkat menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Temuan ini mempertegas bahwa kepuasan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis tenaga kesehatan, tetapi juga oleh efektivitas manajemen pelayanan dan keseluruhan pengalaman pasien selama menerima layanan. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan perlu memastikan bahwa setiap aspek pelayanan baik teknis maupun non-teknis dikelola secara optimal agar mampu menghasilkan kepuasan yang berkelanjutan.

## METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan metode kuantitatif dengan rancangan korelasional dalam menguji hipotesis berdasarkan data empiris dan analisis statistik. Desain korelasional dipilih untuk menganalisis serta mengukur sejauh mana kekuatan serta arah hubungan yang dimiliki variabel bebas, yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi dan Waktu Pelayanan, terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pasien, tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel-variabel tersebut. Lokasi penelitian ditetapkan di Klinik Dentanita Dokter Gigi Bersama Blora karena relevansi subjek dengan kesenjangan penelitian sebelumnya yang belum banyak dikaji di lokasi tersebut. Penelitian ini dilaksanakan pada periode Oktober hingga November 2025, mencakup seluruh tahapan mulai dari perizinan, pengumpulan data di lapangan, hingga analisis data statistik.

Populasi sasaran dalam penelitian ini meliputi semua pasien atau pelanggan yang pernah menerima layanan di Klinik Dentanita Dokter Gigi Bersama Blora. Karena populasi bersifat dinamis dan tidak teridentifikasi secara pasti, metode dalam pengambilan sampel yang dilakukan melalui Non-Probability Sampling, khususnya dengan strategi Teknik Purposive Sampling, yakni penentuan responden dilakukan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Kriteria tersebut meliputi pasien yang telah menyelesaikan pelayanan administrasi dan klinis di klinik, bersedia menjadi responden, serta berusia minimal 17 tahun atau sudah menikah. Riset ini mencakup dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Penelitian ini melibatkan 51 responden yang memenuhi kriteria dan memenuhi saran untuk ukuran sampel penelitian kuantitatif antara 30 dan 50 (Sekaran & Bougie, 2016). Jumlah responden ini dianggap memadai untuk analisis regresi linier berganda pada taraf signifikansi 5%. Variabel bebas pertama (X1) adalah Kualitas Pelayanan Administrasi yang secara operasional diartikan sebagai persepsi pasien yang meliputi unsur reliabilitas, responsivitas, jaminan, empati, serta tampilan fisik yang ditunjukkan oleh staf non-medis di klinik.. Variabel independen kedua (X2) adalah Waktu Pelayanan, yang didefinisikan sebagai durasi waktu tunggu yang dialami pasien sejak kedatangan hingga selesainya proses non-klinis. Sementara itu, variabel dependen (Y) adalah Kepuasan Pasien, yaitu hasil evaluasi menyeluruh pasien setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan mereka.

Instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam studi ini adalah kuesioner dengan Skala Likert lima poin, mulai dari “Sangat Tidak Setuju” (skala 1) hingga “Sangat Setuju” (skala 5), yang dirancang untuk menilai butir-butir pernyataan sesuai masing-masing variabel. Sebelum diterapkan, untuk memastikan alat ukur akurat dan konsisten, kuesioner diuji melalui Uji Validitas dan Uji Reliabilitas guna memastikan ketepatan dan konsistensi pengukuran. Data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan software statistik SPSS melalui tahapan Uji Asumsi Klasik meliputi Uji Normalitas, Multikolinearitas, dan Heteroskedastisitas untuk memastikan kelayakan model regresi yang layak digunakan. Untuk menelaah efek simultan dan parsial antara variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi serta Waktu Pelayanan dan Variabel Terikat yaitu Kepuasan Pasien, Penelitian

ini menggunakan Regresi Linier Berganda sebagai metode analisis utama. Pengujian Hipotesis menggunakan Uji T untuk melihat pengaruh masing-masing variable bebas, Uji F untuk mengevaluasi pengaruh secara keseluruhan, sedangkan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dihitung guna mengetahui kontribusi variabel independen terhadap variasi variabel dependen.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Responden Penelitian

Berdasarkan kuesioner yang dibagikan, berikut adalah profil responden yang mengisi kuesioner:

**Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian**

No	Karakteristik Responden kategori	Frekuensi	Persentasi (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	20	40,0
	Perempuan	31	60,0
2. Usia (Tahun)	17-25	15	29,4
	26-35	23	45,1
	>35	13	25,5
3. Status Kunjungan	Pasien Baru	21	41,2
	Pasien Lama	30	58,8
Total		51	100,0

Sumber : Diolah penulis

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 51 responden, diperoleh gambaran karakteristik bahwa dari segi jenis kelamin, responden didominasi Perempuan yakni sebesar 60%, sementara laki-laki sebanyak 40%. Jika ditinjau dari usia, responden terbanyak berada pada kelompok 26–35 tahun (45%), kemudian diikuti oleh kelompok usia 17–25 tahun (30%), dan lebih dari 35 tahun (25%). Berdasarkan frekuensi kunjungan, sebanyak 58% responden merupakan pasien yang sudah pernah berobat sebelumnya, sedangkan 42% merupakan pasien baru.

**Tabel 2. Deskriptif Variabel Penelitian**

No	Variabel Penelitian	Skor Rata-Rata (Mean)	Kategori
1	Kualitas Pelayanan Administrasi	4,12	Setuju
2	Waktu Pelayanan	4,05	Setuju
3	Kepuasan Pasien	4,18	Sangat Setuju

Sumber : Diolah penulis

Hasil analisis deskriptif variabel penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi memiliki skor rata-rata 4,12 dan Waktu Pelayanan 4,05, keduanya termasuk dalam kategori “baik”, sedangkan Kepuasan Pasien mencapai skor rata-rata 4,18 yang tergolong “sangat baik”. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai pelayanan administrasi dan waktu pelayanan di Klinik Dentanita telah berjalan dengan baik serta mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pasien.

### Uji Validitas Instrumen

Validitas instrument diuji agar kuesioner yang digunakan dapat dipastikan menghasilkan jawaban yang sesuai dan dapat dipercaya (Ghozali, 2021). Pernyataan dalam kuesioner dianggap sah apabila nilai signifikansinya  $> 0,05$  dan  $r$  hitung  $> r$  tabel. Hasil uji validitas instrument disajikan pada tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	Corrected item – total correlation	Ambang batas	Keterangan
Kualitas Pelayanan Administrasi	1	409	271,9	Valid
	2	378	271,9	Valid
	3	475	271,9	Valid
	4	396	271,9	Valid
	5	417	271,9	Valid
	6	377	271,9	Valid
	7	451	271,9	Valid
	8	287	271,9	Valid
	9	426	271,9	Valid
	10	345	271,9	Valid
	11	465	271,9	Valid
	12	279	271,9	Valid
	13	560	271,9	Valid
	14	341	271,9	Valid
	15	500	271,9	Valid
Waktu Pelayanan	1	573	271,9	Valid
	2	500	271,9	Valid
	3	430	271,9	Valid
	4	520	271,9	Valid
	5	568	271,9	Valid
	6	513	271,9	Valid
	7	618	271,9	Valid
	8	469	271,9	Valid
	9	568	271,9	Valid
	10	448	271,9	Valid
Kepuasan Pasien	1	428	271,9	Valid
	2	633	271,9	Valid
	3	565	271,9	Valid
	4	284	271,9	Valid
	5	356	271,9	Valid
	6	457	271,9	Valid
	7	546	271,9	Valid



Variabel	Pernyataan	Corrected item – total correlation	Ambang batas	Keterangan
	8	554	271,9	Valid
	9	385	271,9	Valid
	10	349	271,9	Valid

Sumber : Diolah penulis

Berdasarkan tabel 3 di atas, pernyataan-pernyataan yang disusun menjadi kuesioner telah lolos uji validitas. Hal ini karena semua item menunjukkan  $r$  hitung  $> r$  tabel, dan nilai signifikansinya  $> 0,05$ .

### Uji Reabilitas Instrumen

Setelah uji validitas selesai, tahap berikutnya adalah melakukan uji reliabilitas pada instrument kuesioner penelitian yang bertujuan untuk menguji apakah pernyataan dalam angket tetap memberikan jawaban yang cenderung sama jika dibagikan ke beberapa atau banyak orang, sehingga angket tersebut bisa diandalkan. Uji reabilitas menggunakan perhitungan *Cronbach Alpha* pada setiap variabel. Sebuah variabel dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,7$ .

**Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.941	35

Sumber: SPSS Ver. 29 (2025)

Berdasarkan table 4 diatas Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,941 menandakan bahwa hasil uji menunjukkan bahwa instrument penelitian memiliki tingkat keandalan yang sangat kuat. Dengan kata lain, setiap butir pernyataan dalam kuesioner menunjukkan konsistensi jawaban yang tinggi, sehingga instrumen tersebut layak dan dapat diandalkan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan administrasi, waktu pelayanan, serta kepuasan pasien. Hasil pada tabel 4 memperlihatkan bahwa kuesioner penelitian dapat dikategorikan reliabel, ditandai dengan nilai Cronbach Alpha di atas 0,7.

### Uji Normalitas

Setelah melakukan uji validitas kuesioner, tahap selanjutnya adalah uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah data yang diperoleh memiliki pola distribusi normal. Pada penelitian ini, metode Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk melakukan uji tersebut, dengan ketentuan bahwa data dikategorikan berdistribusi normal jika nilai signifikansi (sig) melebihi 0,05. Hasil uji normalitas ini disajikan dalam tabel 5:

**Tabel 5. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		51
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.09817007
	Absolute	.165

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
Most Extreme Differences	Positive		.096
	Negative		-.165
Test Statistic			.165
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>			.001
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.		.067
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.066
		Upper Bound	.002
a. Test distribution is Normal.			

Sumber: SPSS Ver. 29 (2025)

Berdasarkan Tabel 5, hasil pengujian memperlihatkan nilai Monte Carlo Sig. (2-tailed) sebesar  $0,067 > 0,05$ , sehingga data mengikuti distribusi normal dan memenuhi syarat untuk analisis regresi linier berganda.

### Uji Multikolenieritas

Uji multikolenieritas dilakukan untuk mendeteksi antar variable independent terdapat keterkaitan yang cukup signifikan dalam regresi berganda. Data dianggap bebas dari multikolenieritas jika nilai VIF  $< 10$  atau Tolerance  $> 0,1$ . Hasil pengujian multikolenieritas dalam penelitian ini disajikan pada tabel 6:

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolenieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.240	5.862		.894	.376		
	KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI	-.026	.147	-.022	-.176	.861	.308	3.245
	WAKTU PELAYANAN	.901	.129	.890	6.967	<.001	.308	3.245
a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN								

Sumber: SPSS Ver. 29 (2025)

Merujuk pada Tabel 6, Nilai Tolerance mencapai  $0,308 (> 0,10)$  dan VIF sebesar  $3,245 (< 10)$  mengindikasikan bahwa antarvariabel independen tidak terdapat masalah multikolenieritas. Oleh karena itu, kedua variabel independen tersebut bisa dianalisis secara simultan dalam model regresi tanpa mempengaruhi ketepatan hasil estimasinya.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengecek variansi residual pada model regresi tetap stabil. Data dianggap bebas dari heteroskedastisitas jika nilai signifikansi uji Breusch-Pagan atau Glejser  $> 0,05$  (Ghozali, 2021). Hasil uji tersebut disajikan pada Tabel 7. :

**Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.691	3.859		-1.475	.147
	KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI	.050	.097	.126	.519	.606
	WAKTU PELAYANAN	.088	.085	.250	1.030	.308

a. Dependent Variable: ABS RES

Sumber: SPSS Ver. 29 (2025)

Tabel 7 menunjukkan Nilai signifikansi variabel X1 dan X2 masing-masing 0,606 dan 0,308, yang keduanya melebihi 0,05, menunjukkan bahwa model regresi terbebas dari indikasi heteroskedastisitas dan varians residual antar data homogen. Dengan kata lain, dispersi atau varians residual antar data bersifat seragam (homogen).

**Uji Hipotesis****Analisis Regresi Berganda****Tabel 8. Analisis Regresi Berganda**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.240	5.862		.894	.376
	KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI	-.026	.147	-.022	-.176	.861
	WAKTU PELAYANAN	.901	.129	.890	6.967	<.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Sumber: SPSS Ver. 29 (2025)

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh persamaan regresi  $Y = 5,240 - 0,026X_1 + 0,901X_2$ . Hasil analisis terlihat bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi tidak secara signifikan mempengaruhi Kepuasan Pasien, sedangkan peningkatan satu unit pada Waktu Pelayanan dapat meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,901.

**Uji T**

Uji T merupakan uji hipotesis antar variabel secara parsial dan dapat dilihat melalui tabel analisis regresi berganda, berdasarkan tabel 8 di atas, dapat diperoleh hasil uji t sebagai berikut:

- Pengaruh Variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pasien di Klinik Dentanita Dokter Gigi Bersama Blora tidak signifikan, terbukti dari nilai signifikan  $> 0,05$  yaitu sebesar 0,861 sehingga variabel X1 dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

- b. Pengaruh Variabel waktu tunggu (X2) terhadap kepuasan pasien di Klinik Dentanita Dokter Gigi Bersama Blora terbukti signifikan, ditunjukkan dengan nilai sig < 0,05, yaitu <0.01 sehingga variable X2 dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

### UJI F

**Tabel 9. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	692.512	2	346.256	75.507	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	220.116	48	4.586		
	Total	912.627	50			
a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN						
b. Predictors: (Constant), WAKTU PELAYANAN, KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI						

Sumber: SPSS Ver. 29 (2025)

Variabel Waktu Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (sig < 0,001), menunjukkan bahwa semakin efisien waktu pelayanan, semakin tinggi kepuasan pasien. Selain itu, hasil uji F (F = 75,507; sig < 0,001) menegaskan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi dan Waktu Pelayanan secara kolektif terbukti mempengaruhi Kepuasan Pasien secara signifikan.

### Koefisien Determinasi

**Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.871 <sup>a</sup>	.759	.749	2.14144
a. Predictors: (Constant), WAKTU PELAYANAN, KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI				

Sumber: SPSS Ver. 29 (2025)

Berdasarkan tabel 10 di atas Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,759 menunjukan bahwa sekitar 75,9% variasi pada variabel Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh dua faktor utama, yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi dan Waktu Pelayanan. Sementara itu, sisanya sebesar 24,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian, seperti kualitas fasilitas klinik, sikap dan keramahan dokter, serta tingkat kenyamanan lingkungan pelayanan.

### PEMBAHASAN

Di Klinik Dentanita, pasien umumnya menilai kualitas pelayanan administrasi sudah berada pada kategori baik, tetapi penilaian positif ini tidak selalu diikuti peningkatan kepuasan yang lebih tinggi. Kualitas pelayanan administrasi sering dilihat sebagai standar dasar yang memang seharusnya tersedia di klinik, seperti ketepatan pencatatan data, kerapian alur pendaftaran, dan sikap ramah petugas di bagian depan. Ketika standar ini terpenuhi, pasien menganggap layanan berjalan normal, bukan sebagai keunggulan khusus yang layak menimbulkan lonjakan rasa puas. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan administrasi berperan sebagai aspek penunjang dasar yang mencegah ketidakpuasan, namun tidak cukup kuat untuk mendorong kepuasan ke tingkat yang lebih tinggi. Hasil penelitian ini **bertentangan** dengan sebagian besar kajian di puskesmas dan rumah sakit umum yang menemukan hubungan positif antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan pasien. Faradillah (2025) menunjukkan

peningkatan kepuasan setelah perbaikan sistem administrasi di puskesmas, sedangkan Rahmadhani (2024) menempatkan kelancaran alur administrasi sebagai salah satu dasar utama penilaian mutu layanan di rumah sakit tingkat IV, dan Suryandartiwi et al. (2022) menegaskan peran kuat dimensi *assurance* dan *tangibles* petugas administrasi dalam membentuk kepuasan di fasilitas kesehatan primer.

Perbedaan hasil dengan penelitian terdahulu dapat dijelaskan melalui karakteristik konteks Klinik Dentanita sebagai klinik gigi swasta di daerah dengan prosedur administrasi yang relatif sederhana. Banyak pasien merupakan pasien lama yang sudah beberapa kali datang dan telah terbiasa dengan alur administrasi yang berlaku, sehingga variasi kecil dalam mutu pelayanan administrasi tidak terlalu mereka rasakan sebagai perubahan yang berarti. Selama proses pendaftaran, verifikasi, dan pembayaran berjalan lancar dan tidak menimbulkan masalah, pasien cenderung tidak menjadikan aspek administrasi sebagai faktor utama dalam menilai pengalaman berobat. Ruang variasi persepsi terhadap kualitas pelayanan administrasi menjadi sempit, sehingga secara praktis aspek ini kurang menonjol sebagai penentu kepuasan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pada klinik gigi swasta seperti Klinik Dentanita, kualitas pelayanan administrasi tetap perlu dijaga pada standar yang baik, tetapi bukan faktor yang paling menentukan apakah pasien merasa sangat puas atau hanya cukup puas.

Berbeda dengan kualitas administrasi, waktu pelayanan muncul sebagai faktor yang lebih kuat dalam membentuk persepsi pasien terhadap pengalaman berobat. Pasien sangat memperhatikan ketepatan jadwal, lamanya menunggu, dan kelancaran alur dari pendaftaran sampai tindakan selesai dilakukan. Proses yang berjalan cepat dan teratur membuat pasien merasa kebutuhan mereka dihargai dan waktu pribadi tidak terbuang, sedangkan antrean panjang, pemanggilan yang kurang jelas, atau jadwal praktik dokter yang meleset menimbulkan rasa tidak nyaman dan menurunkan penilaian terhadap klinik. Dalam layanan gigi, waktu tunggu yang singkat juga membantu mengurangi kecemasan sebelum tindakan, sehingga kesan terhadap klinik menjadi lebih positif. Di Klinik Dentanita, variasi durasi tindakan mulai dari pencabutan gigi anak yang relatif singkat hingga prosedur seperti *preventive scaling and air-flow (PSA)* yang lebih lama membuat manajemen waktu menjadi aspek yang sangat sensitif di mata pasien.

Temuan ini sejalan dengan penelitian lain yang menempatkan efisiensi waktu sebagai salah satu penentu utama kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Maulinda (2025) menunjukkan bahwa pengelolaan waktu tunggu di klinik penyakit dalam berhubungan erat dengan penilaian puas, terutama pada jam sibuk ketika antrean cenderung mengular. Siti Roliyah dan Eva Hany Fanida (2025) menggambarkan bahwa keterlambatan pelayanan di unit pendaftaran rumah sakit memicu keluhan dan menurunkan kepercayaan terhadap institusi meskipun aspek lain sudah berjalan baik. Adzrin Narulitha et al. (2024) juga menegaskan bahwa kecepatan pelayanan administrasi dan klinis menjadi indikator utama kualitas di klinik pratama. Kesesuaian ini menunjukkan bahwa di Klinik Dentanita, waktu pelayanan merupakan aspek yang sangat peka dan berperan sebagai pendorong utama kepuasan pasien, lebih menonjol dibandingkan variasi mutu pelayanan administrasi.

Menurut teori *SERVQUAL*, kepuasan pasien terbentuk melalui beberapa dimensi mutu pelayanan, antara lain *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Dalam konteks Klinik Dentanita, dimensi yang paling terasa bagi pasien tampaknya adalah *responsiveness*, yang tercermin pada kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan. Dimensi *assurance* dan *reliability* di bidang administrasi tetap penting karena berkaitan dengan ketepatan prosedur dan rasa aman, tetapi cenderung dipandang sebagai keharusan dasar yang sudah sewajarnya tersedia di semua klinik. Pola ini menjelaskan mengapa kualitas pelayanan administrasi yang dinilai baik tidak otomatis meningkatkan kepuasan secara signifikan, sementara perbaikan kecil pada aspek waktu pelayanan langsung dirasakan dan diapresiasi oleh pasien. Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang menempatkan kualitas



administrasi sebagai faktor utama pembentuk kepuasan, temuan di Klinik Dentanita memperlihatkan pergeseran fokus, di mana waktu pelayanan menjadi faktor yang lebih dominan. Perbedaan konteks ini memberi kontribusi bagi pengembangan kajian pelayanan kesehatan, khususnya pada klinik gigi swasta di daerah, bahwa prioritas peningkatan mutu tidak selalu identik dengan pola yang ditemukan pada puskesmas maupun rumah sakit umum.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa secara deskriptif pasien menilai kualitas pelayanan administrasi dan waktu pelayanan di Klinik Dentanita Dokter Gigi Bersama Blora berada pada kategori baik, sedangkan tingkat kepuasan pasien berada pada kategori sangat baik. Hasil analisis regresi linier berganda dengan uji t pada taraf signifikansi 5% memperlihatkan bahwa hanya waktu pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan kualitas pelayanan administrasi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Nilai koefisien determinasi yang tinggi menggambarkan bahwa kombinasi kualitas pelayanan administrasi dan waktu pelayanan mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan pasien, dengan waktu pelayanan sebagai faktor yang paling dominan.

Temuan ini menunjukkan bahwa, dalam klinik gigi swasta di daerah, faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien adalah efisiensi waktu pelayanan, dan kualitas pelayanan administrasi cenderung dianggap sebagai standar minimal yang harus dipenuhi.

Disarankan agar pengelola Klinik Dentanita dapat memprioritaskan perbaikan dalam manajemen waktu pelayanan dengan mengatur ulang jadwal praktik dokter, menggunakan sistem manajemen reservasi, memperbaiki aplikasi komputer yang digunakan dalam administrasi dan memisahkan loket pendaftaran dan pembayaran. Selain itu, masukan pasien harus dievaluasi secara berkala untuk mengidentifikasi titik kemacetan dalam alur pelayanan. Untuk menjaga standar pelayanan dasar dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, petugas non-medis harus tetap menerima pelatihan berkala tentang komunikasi pelayanan publik. Penelitian ini terbatas pada satu klinik, desain potong lintang, dan variabel bebas yang terbatas pada kualitas pelayanan administrasi dan waktu pelayanan. Keterbatasan ini akan menjadi kendala bagi peneliti berikutnya. Dengan menggunakan desain longitudinal, penelitian lanjutan dapat memberikan gambaran lebih luas tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Dengan mempertimbangkan faktor tambahan seperti kualitas pelayanan medis, fasilitas fisik, atau persepsi biaya, penelitian ini dapat mencakup lebih banyak klinik gigi di berbagai wilayah.

## REFERENSI

- Adzrin Narulitha, K., Surahman Batara, A., Administrasi Kebijakan Kesehatan, P., & Kesehatan Masyarakat, F. (2025). Pusat Kajian Dan Pengelola Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI 293 Window of. *Public Health Journal*, 6(2), 293–304.
- Departemen Kesehatan RI. (200 C.E.). Pelayanan Kesehatan. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Faradillah. (2025). *Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas X Palembang Tahun 2025 The Relationship between Administrative Services and Health Officers and Patient Satisfaction with the Quality of Health Services at the X Palembang Community Health Cen. 1*(3), 155–159.
- Ghozali. (2021). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATIF DENGAN PROGRAM SPSS* (p. 490).
- Halwa, I., Kariema, E., Siyoto, S., & Wardani, R. (2020). *Strada press*.
- Health, W., & Journal, D. (2025). *Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas X Palembang Tahun 2025 The Relationship between Administrative Services*

- and Health Officers and Patient Satisfaction with the Quality of Health Services at the X Palembang Community Health Cen. 1(3), 155–159.
- Hindrawan, Y., Haryono, B., & Gunardi, W. D. (2025). Pengaruh Layanan Administrasi, Layanan Dokter dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Baturusa Kabupaten Bangka. *Journal of Social and Economics Research*, 7(1), 365–377. <https://idm.or.id/JSER/index>.
- Kartikasari, D. (2019). *Penulis: dr. Dhian Kartikasari, S. Ked. Manajemen-Administrasi-Rumah-Sakit.pdf*. (n.d.).
- Mulya, S. (2020). *Excellent Midwifery Jurnal*. 6(2), 1–7. Pasien, K., Pelayanan, D. I., Klinik, P., Rsud, J., Ilmu, S., Negara, A., & Surabaya, U. N. (2025). *HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN PENDAFTARAN TERHADAP TINGKAT Siti Roliyah Eva Hany Fanida S1 Ilmu Administrasi Negara , Universitas Negeri Surabaya , evafanida@unesa.ac.id Abstrak*. 5.
- Putra, S. P., Ketut, D., & Sari, S. (2022). The Influence of Quality of Administrative Services on Patients Satisfaction In Penimbung Puskesmas Year 2021. *Nusadaya Journal of Multidiciplinary Studies*, 1(1), 12–15.
- Putri, N. E. K. A. (2024). *Program studi d - iii administrasi rumah sakit fakultas kesehatan universitas muhammadiyah sumatera barat tahun 2024*. u
- Rendra, P. V., Wijaya, H., Charisso, L., & Putri, L. M. (2024). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Penyakit Dalam RS Adi Husada Kapasari Surabaya. *Journal of Health Management Research*, 3(2), 90–96.
- Roliyah, S., & Fanida, H. (2025). *HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN PENDAFTARAN TERHADAP TINGKAT Siti Roliyah Eva Hany Fanida S1 Ilmu Administrasi Negara , Universitas Negeri Surabaya , evafanida@unesa.ac.id Abstrak*. 5.
- Sulastri, W. P., & Yani, H. (2025). *Pengaruh Kinerja Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2025*.
- Suryandartiwi, W., Tifani, M., & Salim, A. (2022). the Influence of Service Quality for Hospital Administration Staff on Patient Satisfaction in the Outpatient Unit of the Arifin Achmad Regional General Hospital, Riau Province Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan P. *Journal of STIKes Awal Bros Pekanbaru*, 2022(2), 30–40.
- Suryandartiwi, W., Tifani, M., Salim, A., & Bros, U. A. (2022). *THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY FOR HOSPITAL ADMINISTRATION STAFF ON PATIENT SATISFACTION IN THE OUTPATIENT UNIT OF THE ARIFIN ACHMAD REGIONAL GENERAL HOSPITAL , RIAU PROVINCE PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH*. 3(2), 30–40.
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit* (Issue October). <https://www.researchgate.net/publication/364313680%0AMutu>
- 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>
- Kirana, A, Harahap, SG., Efkelin, R. (2024) HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CENGKARENG TAHUN 2024. (2025). *Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)*, 13(2), 198-208. <https://doi.org/10.35328/kesmas.v13i2.2752>

- Tika Kristianti, & Sayid Bahri Sriwijaya. (2025). Evaluation of Hospital Service Quality with the SERVQUAL Method Approach and Quality Function Deployment (QFD). *International Journal of Health, Economics, and Social Sciences (IJHESS)*, 7(2), 866~874. <https://doi.org/10.56338/ijhess.v7i2.7379>
- Alfatafta, M., Alsubahi, N., Alfatafta, H. *et al.* Assessing service quality and its impact on patient experience and satisfaction in prosthetics and orthotics: a SERVQUAL-based cross-sectional study. *BMC Health Serv Res* **25**, 985 (2025). <https://doi.org/10.1186/s12913-025-13172-z>