Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2337



ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2337

Table Of Contents

Journal Cover 1
Author[s] Statement 3
Editorial Team 4
Article information 5
Check this article update (crossmark) 5
Check this article impact 5
Cite this article 5
Title page 6
Article Title 6
Author information 6
Abstract 6
Article content 7

ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2337

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2337

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team (link)

Complete list of indexing services for this journal (link)

How to submit to this journal (link)

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2337

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)















Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2337

Service Innovation Online Registration And Waiting Time Determine Outpatient Satisfaction

Inovasi Pelayanan Pendaftaran Daring Dan Waktu Tunggu Menentukan Kepuasan Pasien

Arfah Miftahul Janah, arfahmiftahulj09@gmail.com (*)

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia

Kosasih Kosasih, kosasih@usbypkp.ac.id

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia

Ayu Laili Rahmiyati, ayunasihin2@gmail.com

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia

(*) Corresponding author

Abstract

General Background Hospital service quality reflects the fulfillment of patient expectations and needs through patient-centered care. **Specific Background** Managing high outpatient visits requires optimal digital registration and controlled waiting times to prevent queues and maintain satisfaction. **Knowledge Gap** While previous studies identify administrative and clinical factors affecting healthcareexperiences,comprehensiveevaluationscombiningservicequality,onlineregistration,and waiting times in regional private hospitals remain limited. **Aims** This study examines the relationship between service quality, online registration systems, waiting time management, and outpatient satisfaction at Bintang Amin Hospital. **Results** Multiple linear regression analysis of 61 respondents demonstrates that all three variables positively and significantly determine patient satisfaction. Service quality constitutes the strongest predictor, followed by online registration efficiency and waiting time management, collectively accounting for 80.5% of the satisfaction variance. **Novelty** This research highlights the dominant role of human-centered service quality over technological and temporal administrative factors in a fully accredited regional healthcare setting. **Implications** Hospital management must prioritize medical staff competence, optimize digital registration platforms, and systematically evaluate queue durations to ensure sustainable outpatient experiences and institutional trust.

Highlights

- Service quality constitutes the most dominant predictor of outpatient satisfaction.
- Online registration systems significantly accelerate administrative processes and reduce queues.
- Efficient waiting time management directly contributes to positive healthcare service experiences.

Keywords

Service Quality; Online Registration; Waiting Time; Outpatient Satisfaction; Hospital Management

Published date: 2026-11-15

ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2337

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan rumah sakit tercermin dari terpenuhinya harapan dan kebutuhan pasien melalui penerapan patient-centered care [1]. Tingginya kunjungan rawat jalan memerlukan pengelolaan optimal untuk mencegah antrean dan keterlambatan. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan fasilitas fisik yang dapat meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pasien [2] (Putri et al., 2020). Selain itu, penerapan pendaftaran online memudahkan pasien melakukan registrasi tanpa harus datang langsung ke loket. Sistem ini berpotensi mengurangi antrean dan meningkatkan efisiensi serta kenyamanan akses layanan kesehatan apabila diterapkan secara optimal [3].

Waktu tunggu juga berperan dalam menentukan kepuasan pasien, yaitu rentang waktu sejak pendaftaran hingga memperoleh pelayanan medis. Durasi tunggu yang berlebihan memicu ketidakpuasan pasien, sehingga pengendaliannya menjadi indikator mutu rumah sakit sesuai standar pelayanan minimal [4].

RS Bintang Amin merupakan fasilitas kesehatan di Jalan Pramuka, Kecamatan Kemiling, Bandar Lampung, yang berada di lingkungan Universitas Malahayati dan melayani kebutuhan kesehatan masyarakat. Letaknya yang strategis dan mudah dijangkau menjadikan rumah sakit ini sebagai salah satu fasilitas kesehatan rujukan di Provinsi Lampung. Sejak berdiri pada tanggal 14 Februari 2008, Rumah Sakit Bintang Amin terus mengalami perkembangan baik dari segi pelayanan maupun fasilitas medis guna memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang bermutu (Sudiadnyani et al., 2022). Rumah sakit ini juga bekerja sama dengan berbagai institusi terkait untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Sebagai rumah sakit yang telah memperoleh akreditasi Bintang 5 Paripurna, Rumah Sakit Bintang Amin memiliki komitmen untuk menjadi institusi pelayanan kesehatan yang berlandaskan nilai-nilai Islami dengan mengutamakan pelayanan unggul serta berperan sebagai pusat pendidikan berkualitas dalam membentuk generasi khairu ummah. Komitmen tersebut diwujudkan melalui CT-Scan 128 slice berkecepatan 0,8 detik dengan ketebalan irisan 0,625 mm untuk menghasilkan gambaran diagnostik yang detail [5].

Selain itu, tersedia pula layanan Echocardiography untuk pemeriksaan fungsi jantung berbasis gelombang suara yang menunjang ketepatan diagnosis. Fasilitas pendukung meliputi hemodialisa, radiologi, laboratorium, kamar operasi, dan ICU untuk menunjang pelayanan kesehatan terpadu.

NO	KOMPOSISI	JUMLAH (Orang)
1.	Dokter Spesialis	40
2.	Perawat MCU	1
3.	Perawat Poliklinik	12
4.	Perawat Hemodialisa	15
5.	Bidan	1
6.	Karyawan Non Medis	4
Total		73

Tabel 1 *Komposisi SDM*

Sumber data : Data Rumah Sakit Bintang Amin Bandar Lampung

Menurut Putri et al. (2020), setiap dimensi mutu pelayanan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Sementara itu, Sari dan Nugroho (2022) menemukan bahwa penerapan pendaftaran online turut meningkatkan kepuasan pasien. Kemudahan akses, kecepatan registrasi, dan keandalan sistem membantu memperlancar proses administrasi serta memberikan pengalaman yang lebih baik dalam memperoleh pelayanan kesehatan.Rahmawati dan Prasetyo (2023) menemukan bahwa peningkatan waktu tunggu menurunkan kepuasan pasien, sehingga pelayanan perlu dikelola sesuai standar rumah sakit [6].

Penelitian ini dilakukan untuk menanggapi kebutuhan masyarakat akan layanan rawat jalan yang cepat, berkualitas, dan didukung teknologi. Data kunjungan rawat jalan RS Bintang Amin Bandar Lampung pada tahun 2025 disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1 *Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan per Bulan Tahun 2025*

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2337

Sumber data : Data Rumah Sakit Bintang Amin Bandar Lampung

Gambar 1 menunjukkan total kunjungan rawat jalan RS Bintang Amin selama 2025 mencapai 114.508, dengan rata-rata 9.542 per bulan. Kunjungan tertinggi terjadi pada Juli (11.123) dan terendah pada Maret (7.575).

Tingginya kunjungan tersebut menuntut rumah sakit menjaga mutu layanan, mengoptimalkan pendaftaran online, dan mengendalikan waktu tunggu agar kepuasan pasien tetap terjaga [7]. Ketiga faktor ini saling berkaitan dalam membentuk pengalaman pasien, mulai dari interaksi dengan petugas, kejelasan informasi, dan kenyamanan fasilitas hingga kemudahan registrasi serta kecepatan memperoleh pelayanan. Pendaftaran online membantu mempercepat administrasi dan mengurangi antrean, sedangkan waktu tunggu mencerminkan efisiensi pelayanan yang memengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan, efektivitas pendaftaran online, dan pengendalian waktu tunggu yang optimal dapat menciptakan pengalaman positif, sementara kelemahan salah satunya berpotensi menurunkan persepsi mutu layanan (Putri et al., 2020)

Survei awal dan wawancara dengan pasien rawat jalan menunjukkan adanya keluhan mengenai mutu pelayanan, kemudahan pendaftaran online, dan lamanya waktu tunggu. Ketiga faktor tersebut perlu dioptimalkan karena memengaruhi kepuasan pasien RS Bintang Amin Bandar Lampung [8]. Namun, penelitian yang menguji pengaruhnya secara bersama-sama pada rumah sakit swasta daerah masih terbatas. Oleh sebab itu, studi ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut [9].

METODE

A. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif-verifikatif untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, pendaftaran online, dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Bintang Amin Bandar Lampung.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data dikumpulkan melalui kuesioner berdasarkan indikator penelitian.

2. Data Sekunder

Data diperoleh dari literatur ilmiah, penelitian terdahulu, serta dokumen resmi rumah sakit.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi mencakup 73 tenaga medis dan nonmedis pada unit rawat jalan RS Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2025.

2. Sampel

Sampel penelitian berjumlah 61 karyawan unit rawat jalan

D. Kriteria Penelitian

1. Kriteria Inklusi

a. Karyawan medis maupun nonmedis unit rawat jalan tahun 2025.

b. Bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner.

c. Memiliki masa kerja minimal satu tahun.

2. Kriteria Eksklusi

a. Sedang cuti, izin, atau tidak aktif bekerja.

b. Memiliki masa kerja kurang dari satu tahun.

c. Menolak berpartisipasi atau tidak melengkapi kuesioner.

E. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Nomor pertanyaan	Skala pengukuran

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2337

Variabel independen (X1) – Kualitas pelayanan	Persepsi pasien terhadap mutu layanan rumah sakit dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pasien berdasarkan dimensi pelayanan yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Tjiptono, 2020)	1. Tangible	1	Ordinal
		2. Reability	2	Ordinal
		3. Responsiveness	3	Ordinal
		4. Assurance	4	Ordinal
		5. Empathy	5	Ordinal
Variabel Independen (X2) – Pendaftaran *Online*	Persepsi pasien terhadap kemudahan dan efektivitas penggunaan sistem pendaftaran *online* dalam memperoleh layanan kesehatan (Jogiyanto, 2020).	1. Kemudahan penggunaan	6	Ordinal
		2. Kecepatan	7	Ordinal
		3. Kejelasan informasi	8	Ordinal
		4. Aksesibilitas	9	Ordinal
		5. Keandalan Sistem	10	Ordinal
Variabel independen (X3) Waktu Tunggu Pelayanan	Persepsi pasien terhadap lama waktu yang dibutuhkan sejak datang hingga mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Muninjaya, 2021)	1. Waktu tunggu pendaftaran	11	Ordinal
		2. Waktu tunggu dokter	12	Ordinal
		3. Waktu tunggu Farmasi	13	Ordinal
		4. Kesesuaian waktu	14	Ordinal
		5. Kepuasan waktu tunggu	15	Ordinal
Variabel dependen Y – Kepuasan Pasien	Tingkat kepuasan pasien setelah membandingkan harapan dengan pelayanan yang diterima dari rumah sakit (Tjiptono, 2020)	1. Kepuasan keseluruhan	16	Ordinal
		2. Kesesuaian harapan	17	Ordinal
		3. Kesesuaian fasilitas	18	Ordinal
		4. Loyalitas	19	Ordinal
		5. Niat kembali	20	Ordinal

Tabel 2 *Definisi Operasional*

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Dihimpun langsung dari responden pasien rawat jalan RS Bintang Amin Bandar Lampung.

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2337

2. Data Sekunder

Diperoleh melalui dokumen, laporan buku, dan literatur yang relevan.

G. Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Memastikan kesesuaian kuesioner dalam mengukur variabel penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Menguji konsistensi instrumen dalam pengkuran.

H. Analisis Deskriptif

Menguraikan penilaian responden terhadap seluruh variabel penelitian.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Memeriksa kenormalan residual regresi.

b. Uji Multikolinearitas

Mendeteksi hubungan antarvariabel bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menguji kestabilan varians residual regresi.

2. Method of Successive Interval (MSI)

Mengubah skala ordinal Likert menjadi interval untuk analisis parametrik.

3. Uji Hipotesis

a. Regresi Linear Berganda

Menguji pengaruh ketiga variabel bebas terhadap kepuasan pasien.

b. Uji t (Parsial)

Menilai pengaruh masing-masing variabel independen.

c. Uji F (Simultan)

Menguji pengaruh variabel independen secara kolektif.

d. Koefisien Determinasi (R2)

Menentukan proporsi variasi kepuasan pasien yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

a. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No Item	Rxy	rtabel	Keterangan
1	0,871	0,252	Valid
2	0,899	0,252	Valid
3	0,869	0,252	Valid
4	0,867	0,252	Valid
5	0,897	0,252	Valid

Tabel 3 *Hasil Uji Validitas kualitas pelayanan*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2337

Instrumen memenuhi kriteria validitas, dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas dan analisis regresi, uji t, serta uji F.

b. Uji Validitas Pendaftaran Online

No Item	rxy	rtabel	Keterangan
6	0,890	0,252	Valid
7	0,862	0,252	Valid
8	0,899	0,252	Valid
9	0,901	0,252	Valid
10	0,840	0,252	Valid

Tabel 4 *Hasil Uji Validitas Variabel pendaftaran online*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Instrumen dinyatakan valid dalam mengukur pendaftaran online dan dilanjutkan dengan uji reliabilitas, regresi berganda, uji t, serta uji F.

c. Uji Validitas Waktu Tunggu Pelayanan

No Item	rxy	rtabel	Keterangan
11	0,900	0,252	Valid
12	0,896	0,252	Valid
13	0,873	0,252	Valid
14	0,862	0,252	Valid
15	0,862	0,252	Valid

Tabel 5 *Hasil Uji Validitas Variabel Waktu Tunggu Pelayanan*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Instrumen layak mengukur waktu tunggu pelayanan dan memenuhi syarat untuk pengujian reliabilitas, regresi berganda, uji t, serta uji F.

d. Uji Validitas Kepuasan Pasien Rawat Jalan

No Item	rxy	rtabel	Keterangan
11	0,826	0,252	Valid
12	0,759	0,252	Valid
13	0,759	0,252	Valid
14	0,739	0,252	Valid
15	0,839	0,252	Valid

Tabel 6 *Hasil Uji Validitas kepuasan pasien rawat jalan*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Instrumen memenuhi validitas dan dilanjutkan dengan uji reliabilitas, regresi berganda, uji t, serta uji F.

2. Uji Reliabilitas

Konsistensi instrumen diuji melalui Cronbach's Alpha dengan ambang 0,60.

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Hasil perhitungan reliabilitas variabel kualitas pelayanan terangkum dalam tabel sebagai berikut:

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha (α)	Nilai Minimal	Status
X1	5	0,927	0,60	Reliabel

Tabel 7 *Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Nilai Cronbach's Alpha 0,927 menegaskan reliabilitas instrumen X1 yang sangat baik dan memenuhi batas kelayakan.

a. Uji Reliabilitas Pendaftaran Online

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha (α)	Nilai Minimal	Status
X2	5	0,926	0,60	Reliabel

Tabel 8 *Hasil Uji Reliabilitas Variabel pendaftaran online*

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2337

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Cronbach's Alpha pendaftaran online (X2) sebesar 0,926 (>0,60), menunjukkan instrumen sangat reliabel dan layak digunakan.

b. Uji Reliabilitas Waktu Tunggu Pelayanan

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha (α)	Nilai Minimal	Status
X3	5	0,925	0,60	Reliabel

Tabel 9 *Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Cronbach's Alpha waktu tunggu (X3) sebesar 0,925 (>0,60), menunjukkan instrumen sangat reliabel dan layak digunakan.

c. Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha (α)	Nilai Minimal	Status
Y	5	0,844	0,60	Reliabel

Tabel 10 *Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Rawat Jalan*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Instrumen kepuasan pasien (Y) terbukti reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha 0,844, melampaui ambang 0,60.

3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 9 menyajikan statistik deskriptif tiap variabel berupa mean, standar deviasi, serta nilai terendah dan tertinggi.

Variabel	N	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
Kualitas Pelayanan	61	13,000	25,000	20,344	3,391
Pendaftaran Online	61	10,000	25,000	19,475	3,659
Waktu Tunggu Pelayanan	61	13,000	25,000	19,705	3,307
Kepuasan Pasien	61	15,000	25,000	19,803	2,112

Tabel 11 *Statistik Deskriptif Variabel Penelitian*

Berdasarkan Tabel 11, penelitian ini melibatkan 61 responden. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) memperoleh mean 20,344, standar deviasi 3,391, nilai minimum 13,000, dan maksimum 25,000. Mean sebesar 19,475-20,344 menunjukkan penilaian responden yang baik terhadap seluruh variabel penelitian.

4. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien (B)	t hitung	Sig.
Konstanta	1,784	-	-
Kualitas Pelayanan	0,404	11,035	<0,001
Pendaftaran Online	0,295	8,690	<0,001
Waktu tunggu pelayanan	0,206	5,161	<0,001

Tabel 12 *Hasil Analisis Regresi Linier Berganda*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Berdasarkan hasil regresi, diperoleh persamaan model sebagai berikut:

$Y = 1{,}784 + 0{,}404X1 + 0{,}295X2 + 0{,}206\ X3 + e$

Pengaruh ketiga variabel terhadap kepuasan pasien dianalisis melalui regresi berganda menggunakan uji t dan uji F.

b. Uji t (Parsial)

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2337

Variabel	Koefisien (B)	t hitung	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,404	2,686	<0,001	Signifikan
Pendaftaran Online (X2)	0,295	0,346	<0,001	Signifikan
Waktu tunggu Pelayanan (X3)	0,206	9,050	<0,001	Signifikan

Tabel 13 *Hasil Uji t (Parsial)*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1), pendaftaran online (X2), dan waktu tunggu (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Bintang Amin Bandar Lampung. Seluruh variabel memiliki nilai t_{hitung} yang melampaui t_{tabel} (2,002) dengan signifikansi < 0,05 (menerima H_a):

1) Kualitas Pelayanan (X_1): t = 11,035 (p < 0,001). Mutu pelayanan yang prima terbukti secara konsisten mendongkrak kepuasan pasien.

2) Pendaftaran Online (X_2): t = 8,690 (p < 0,001). Kemudian serta efisiensi akses sistem pendaftaran memperkuat pengalaman positif pasien.

3) Waktu Tunggu Pelayanan (X_3): t = 5,161 (p < 0,001). Pengelolaan dan efisiensi waktu tunggu yang baik berkontribusi nyata dalam memenuhi ekspektasi pasien.

4) Rekapitulasi Hasil Uji Parsial

Uji Parsial	Pernyataan	t hitung	t tabel	Kesimpulan
X1 – Y	Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan	11,035	2,002	H_0 ditolak dan H_a diterima (+)
X2 – Y	Pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan	8,690	2,002	H_0 ditolak dan H_a diterima (+)
X3 - Y	Waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan	5,161	2,002	H_0 ditolak dan H_a diterima (+)

Tabel 14 *Rekapitulasi Hasil Uji t (Parsial)*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

c . Uji F (Simultan)

F hitung	F tabel	sig	Keputusan	Keterangan
78,245	2,77	<0,001	H4 ditrima	Berpengaruh positif dan signifikan

Tabel 15 *Hasil Uji F (Simultan)*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Uji F menegaskan pengaruh signifikan ketiga variabel secara kolektif serta kelayakan model regresi penelitian.

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square (R^2)	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,897	0,805	0,794	0,958

Tabel 16 *Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Model regresi menunjukkan bahwa ketiga variabel memberikan kontribusi dalam menjelaskan kepuasan pasien rawat jalan, sebagaimana tercermin dari nilai koefisien determinasi yang tinggi.

5. Hasil Uji Hipotesis

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2337

a. Pengujian Hipotesis Jalur Substrukur 1

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	1,784	0,862	–	2,162	0,043
Kualitas Pelayanan(X1)	0,404	0,037	0,536	11,035	<0,001

Tabel 17 *Coefficients*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Kualitas Pelayanan (X1) merupakan prediktor paling dominan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RS Bintang Amin Bandar Lampung (β = 0,536; koefisien = 0,404). Nilai t_hitung 11,035 > t_tabel 2,002 (p < 0,001) mengonfirmasi diterimanya H1, yang membuktikan bahwa perbaikan mutu pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien.

b. Pengujian Hipotesis Jalur Substruktur 2

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	1,784	0,862	–	2,070	0,043
Kualitas administrasi (X2)	0,295	0,034	0,425	8,690	<0,001

Tabel 18 *Coefficients*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Pendaftaran Online (X2) memiliki koefisien regresi 0,295 dan Beta 0,425, yang menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, meskipun kontribusinya masih di bawah Kualitas Pelayanan. Pendaftaran online (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan (t = 8,690; p < 0,001), sehingga H2 diterima. Artinya, optimalisasi sistem pendaftaran berbasis daring secara konsisten mendongkrak kepuasan pasien.

c. Pengujian Hipotesis Jalur Substruktur 3

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	1,784	0,862	–	2,070	0,043
Kompetensi SDM (X3)	0,206	0,040	0,254	5,161	<0,001

Tabel 19 *Coefficients*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Waktu Tunggu Pelayanan (X3) memiliki koefisien regresi 0,206 dengan nilai Beta 0,254, paling rendah dibandingkan variabel lainnya. Waktu tunggu (X3) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan (t = 5,161; p < 0,001), sehingga H3 diterima. Artinya, pengelolaan waktu tunggu yang kian efektif berdampak langsung pada naiknya kepuasan pasien.

d. Pengujian Hipotesis Jalur Substruktur 4

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F hitung	Sig.
Regression	215,433	3	71,811	78,245	<0,001
Residual	52,272	57	0,917	–	–
Total	267,705	60	–	–	–

Tabel 20 *ANOVA*

a. Dependent Variable: Kepuasan Rawat Jalan Pasien (Y) Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Secara simultan, Teknologi Informasi, Kualitas Administrasi, dan Kompetensi SDM terbukti berpengaruh signifikan terhadap Efisiensi Pelayanan Pasien di RS Bintang Amin Bandar Lampung (F_hitung = 37,438 > F_tabel = 2,65; p < 0,05; H4 diterima). Sinergi ketiga aspek penopang ini sangat krusial dalam mendongkrak efisiensi layanan Kesehatan sesuai prinsip

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2337

manajemen modern. Oleh karena itu, RS Bintang Amin Bandar Lampung perlu terus mengembangkan teknologi, memperbaiki administrasi, dan meningkatkan kemampuan SDM guna menjaga mutu serta efisiensi pelayanan.

B. Pembahasan

1. Analysis Deskriptif

Analisis deskriptif pada 61 responden pasien rawat jalan RS Bintang Amin Bandar Lampung (kuesioner skala Likert 1-5) menunjukkan rerata persepsi positif di semua variabel: Kualitas Pelayanan (20,344), Pendaftaran Online (19,475). Waktu Tunggu Pelayanan (19,705), dan Kepuasan Pasien (19,803) [10].

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mencakup lima dimensi SERVQUAL. Sebagian besar responden menilai fasilitas, kebersihan, sarana, dan penampilan petugas telah memadai serta mendukung kenyamanan pasien [11]. Pada dimensi keandalan, mayoritas responden menilai pelayanan telah dilaksanakan secara tepat, akurat, dan sesuai prosedur, baik dalam pemeriksaan maupun administrasi. Konsistensi pelayanan tersebut turut membangun kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Sementara itu, pada dimensi daya tanggap, responden memberikan penilaian positif terhadap kecepatan petugas dalam menangani kebutuhan pasien dan menyampaikan informasi terkait prosedur pelayanan. Respons yang baik dari tenaga kesehatan maupun petugas administrasi membantu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman bagi pasien.

Pada dimensi jaminan (assurance), responden menunjukkan kepercayaan terhadap kompetensi dan profesionalisme petugas. Keramahan, kesopanan, serta kejelasan informasi yang disampaikan turut memberikan rasa aman dan memperkuat keyakinan pasien terhadap pelayanan rumah sakit [12].

Pada dimensi empati (empathy), mayoritas responden menilai petugas telah memberikan perhatian secara adil tanpa membedakan latar belakang pasien. Sikap ramah dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien mendukung terciptanya pelayanan yang lebih memuaskan.

Secara umum, Kualitas Pelayanan di RS Bintang Amin Bandar Lampung dinilai baik, ditunjukkan melalui fasilitas yang memadai, pelayanan yang andal, respons petugas yang cepat, profesionalisme, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Kondisi tersebut menegaskan pentingnya kualitas pelayanan dalam mendukung peningkatan kepuasan pasien rawat jalan.

b. Pendaftaran Online

Pendaftaran Online dinilai berdasarkan lima aspek, yaitu kemudahan penggunaan, aksesibilitas, kecepatan registrasi, ketepatan informasi, dan efisiensi pelayanan. Mayoritas responden menilai sistem mudah digunakan dan dapat diakses melalui perangkat yang tersedia. Hal ini memudahkan pasien melakukan registrasi dari mana saja tanpa datang langsung ke rumah sakit, sehingga dapat mengurangi antrean di loket pendaftaran [13].

Indikator kecepatan proses pendaftaran menunjukkan bahwa responden menilai sistem pendaftaran online mampu mempercepat proses registrasi pasien. Dengan adanya sistem tersebut, waktu yang diperlukan untuk melakukan pendaftaran menjadi lebih singkat sehingga pasien dapat segera memperoleh pelayanan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Proses pendaftaran yang cepat juga membantu meningkatkan efisiensi pelayanan di rumah sakit.

Indikator keakuratan informasi menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa informasi yang disampaikan melalui sistem pendaftaran online telah sesuai dengan kebutuhan pasien. Informasi mengenai jadwal pelayanan, dokter, maupun prosedur pendaftaran dinilai cukup jelas sehingga membantu pasien memperoleh pelayanan dengan lebih mudah dan mengurangi kesalahan administrasi.

Pada aspek efisiensi, mayoritas responden menilai bahwa pendaftaran online membantu mempercepat registrasi, mempersingkat waktu tunggu, dan memperlancar administrasi rumah sakit. Penerapan pendaftaran online di RS Bintang Amin Bandar Lampung dinilai efektif dalam mempercepat registrasi, akurasi informasi, serta efisiensi layanan, sehingga berpotensi besar mendongkrak kepuasan pasien rawat jalan [14].

c. Waktu Tunggu Pelayanan

Waktu Tunggu Pelayanan dinilai dari lima aspek, meliputi kecepatan layanan, durasi antrean, ketepatan waktu, harapan pasien, dan kelancaran alur pelayanan. Mayoritas responden menilai kecepatan pelayanan RS Bintang Amin Bandar Lampung cukup baik sehingga waktu tunggu dapat diminimalkan.

Dari sisi ketepatan waktu, sebagian besar responden menilai pelayanan telah berjalan sesuai jadwal, sehingga proses layanan menjadi lebih teratur. Sementara itu, durasi antrean dianggap masih dapat ditoleransi. Hal ini mengindikasikan bahwa pengelolaan antrean cukup mendukung kelancaran pelayanan dan membantu mengurangi waktu tunggu pasien.

Sebagian besar responden menilai durasi pelayanan telah selaras dengan ekspektasi mereka. Pelayanan yang tidak memerlukan waktu tunggu yang lama memberikan kenyamanan bagi pasien dan meningkatkan pengalaman mereka selama menerima pelayanan di rumah sakit.

Pada aspek efisiensi alur, responden menilai proses pelayanan mulai dari registrasi, pemeriksaan, hingga administrasi telah berlangsung cukup teratur. Alur yang sistematis membantu meminimalkan keterlambatan dan mendukung kelancaran

ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2337

pelayanan pasien.

Pengelolaan waktu tunggu di RS Bintang Amin Bandar Lampung tergolong baik, dilihat dari kecepatan layanan, keteraturan antrean, ketepatan waktu, dan kelancaran proses pelayanan. Kondisi ini turut menunjang kepuasan pasien rawat jalan [15].

d. Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan RS Bintang Amin Bandar Lampung, terutama terkait keramahan petugas, ketetapan layanan, dan profesionalisme tenaga kesehatan.

Penilaian terhadap proses pelayanan menunjukkan bahwa responden merasa alur layanan di RS Bintang Amin Bandar Lampung mudah dipahami dan berlangsung teratur, mulai dari pendaftaran hingga administrasi. Proses yang efektif dan tidak rumit memudahkan pasien memperoleh layanan sesuai kebutuhannya [16].

Dari aspek petugas, sebagian besar responden merasa puas terhadap keramahan, kesopanan, komunikasi, dan kejelasan informasi yang diberikan. Pelayanan yang profesional turut menciptakan kenyamanan serta meningkatkan kepercayaan pasien.

Sementara itu, fasilitas rumah sakit dinilai cukup mendukung kenyamanan pasien, terutama melalui kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang tunggu, dan ketersediaan sarana penunjang. Dengan demikian, kualitas fasilitas turut menjadi aspek yang mendukung kepuasan pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan.

Secara umum, responden menilai pelayanan rawat jalan di RS Bintang Amin Bandar Lampung telah memenuhi harapan mereka, baik dari segi mutu layanan, kemudahan prosedur, maupun kenyamanan. Tingkat kepuasan ini turut didukung oleh kualitas pelayanan, kemudahan pendaftaran online, dan waktu tunggu yang dinilai sesuai harapan pasien [17]. Peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan krusial untuk menjaga kepuasan pasien dan memperkuat kepercayaan publik terhadap rumah sakit.

2. Analysis Verifikatif

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien ($t = 11{,}035$; $p < 0{,}001$; koefisien = 0,404). Hasil ini mendukung Putri et al. (2020) dan Batbaatar et al. (2020) bahwa mutu layanan berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien [18].

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh ketepatan layanan, sikap petugas, profesionalitas, fasilitas, dan kejelasan informasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel ini paling dominan, dengan koefisien regresi 0,404, Beta 0,536, dan t hitung tertinggi dibandingkan variabel lainnya. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, penyediaan fasilitas, dan penerapan standar pelayanan sesuai kebutuhan pasien perlu menjadi perhatian RS Bintang Amin Bandar Lampung.

b. Pengaruh Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Pendaftaran online berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($t = 8{,}690$; $p < 0{,}001$; koefisien = 0,295). Sejalan dengan Sari dan Nugroho (2022), optimalisasi kemudahan dan kecepatan sistem daring ini terbukti efektif mendongkrak pengalaman serta kepuasan pasien.

Pendaftaran online membantu lebih efisien. Oleh karena itu, RS Bintang Amin Bandar Lampung perlu meningkatkan kemudahan penggunaan, kestabilan akses, dan kelengkapan informasi pada sistem tersebut guna menunjang kenyamanan serta kepuasan pasien rawat jalan [19].

c. Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Waktu tunggu pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($t = 5{,}161$; $p < 0{,}001$; koefisien = 0,206). Sejalan dengan Rahmawati dan Prasetyo (2023), efisiensi antrean sangat krusial bagi kenyamanan pasien. Oleh karena itu, optimalisasi jadwal dokter, penambahan petugas, serta evaluasi berkala perlu dilakukan untuk memangkas waktu tunggu dan menjaga mutu layanan.

d. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pendaftaran Online, dan Waktu Tunggu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Kualitas pelayanan, pendaftaran online, dan waktu tunggu secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($F = 78{,}245$; $p < 0{,}001$). Model regresi menjelaskan 80,5% variasi kepuasan, sedangkan 19,5% lainnya dipengaruhi faktor di luar penelitian.

Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien terbentuk melalui keterpaduan berbagai aspek pelayanan. Kualitas layanan yang baik, kemudahan registrasi online, dan waktu tunggu yang terkendali saling mendukung dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, serta sesuai dengan kebutuhan pasien.

Hasil penelitian memberikan rekomendasi bagi manajemen RS Bintang Amin Bandar Lampung untuk meningkatkan mutu layanan, mengoptimalkan pendaftaran online, dan mengefisienkan waktu tunggu. Upaya tersebut diharapkan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat serta menjaga peningkatan kepuasan pasien secara berkelanjutan [20].

ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2337

Kepuasan pasien rawat jalan secara menyeluruh ditentukan oleh sinergi mutu layanan, efisiensi pendaftaran daring, serta optimalisasi waktu tunggu. Kualitas pelayanan menjadi faktor paling dominan, sementara pendaftaran online mempermudah registrasi dan pengaturan waktu tunggu mendukung kenyamanan pasien. Oleh karena itu, ketiga aspek perlu dikembangkan secara terpadu melalui perbaikan mutu layanan, penyempurnaan sistem registrasi, dan evaluasi antrean secara berkala agar pelayanan semakin efektif, efisien, serta berorientasi pada kebutuhan pasien.

KESIMPULAN

Hasil penelitian di RS Bintang Amin Bandar Lampung merangkum pengaruh kualitas pelayanan, pendaftaran online, dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan, pendaftaran online, waktu tunggu, dan kepuasan pasien rawat jalan secara umum berada pada kategori baik.

2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($t = 11{,}035$; $p < 0{,}001$), sehingga hipotesis pertama diterima.

3. Pendaftaran online terbukti meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan ($t = 8{,}690$; $p < 0{,}001$). Hasil ini mendukung penerimaan hipotesis kedua serta menunjukkan pentingnya sistem registrasi yang mudah, cepat, dan efektif.

4. Waktu tunggu pelayanan turut meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan ($t = 5{,}161$; $p < 0{,}001$). Oleh karena itu, hipotesis ketiga diterima, yang menunjukkan pentingnya pengelolaan waktu tunggu dalam mendukung kepuasan pasien.

5. Ketiga variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($F = 78{,}245$; $p < 0{,}001$), sehingga hipotesis keempat diterima.

6. Nilai R2 sebesar 0,805 menunjukkan bahwa ketiga variabel menjelaskan 80,5% perubahan kepuasan pasien, sedangkan 19,5% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian.

Hasil pengujian parsial menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki nilai t hitung tertinggi, yaitu 11,035, dibandingkan Pendaftaran Online sebesar 8,690 dan Waktu Tunggu Pelayanan sebesar 5,161. Oleh karena itu, manajemen RS Bintang Amin Bandar Lampung perlu memprioritaskan peningkatan mutu layanan melalui penguatan keramahan, responsivitas, kejelasan informasi, dan ketepatan pelayanan. Upaya ini perlu diimbangi dengan penyempurnaan akses pendaftaran online serta pengaturan jadwal dan alur pelayanan untuk mengendalikan waktu tunggu.

Dari sisi manajerial, peningkatan mutu dapat dilakukan melalui evaluasi kinerja petugas, pengembangan sistem registrasi, penyesuaian jumlah petugas dengan volume kunjungan, dan pemantauan durasi pelayanan secara berkala. Penetapan indikator kinerja serta tindak lanjut atas keluhan pasien juga diperlukan agar perbaikan berlangsung secara berkesinambungan, efisiensi meningkat, dan kepercayaan serta kepuasan pasien tetap terjaga.

Untuk penelitian berikutnya, disarankan menambahkan variabel lain, seperti fasilitas, komunikasi petugas, dan persepsi mutu layanan, dengan cakupan responden serta lokasi yang lebih luas. Pendekatan longitudinal atau metode campuran dapat digunakan untuk memahami perubahan kepuasan dan pengalaman pasien secara lebih mendalam. Pengukuran waktu tunggu berdasarkan durasi aktual pada setiap tahapan serta perbandingan kepuasan sebelum dan sesudah perbaikan pelayanan juga dapat dilakukan guna menghasilkan rekomendasi yang lebih terukur dan bermanfaat bagi pengelolaan rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengapresiasi RS Bintang Amin Bandar Lampung, para responden, serta seluruh pihak yang berkontribusi. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi menajemen untuk memperbaiki pelayanan, sistem pendaftaran online, dan pengelolaan waktu tunggu. Dalam penyusunan artikel, AI (Artificial Intelligence) dimanfaatkan untuk membantu penyuntingan bahasa. Seluruh hasilnya telah diperiksa dan diverifikasi, dengan tanggung jawab penuh atas keakuratan, orisinalitas, dan integritas artikel tetap berada pada penulis.

References

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Pedoman Manajemen Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI, 2022.
2. S. Handayani and A. Irawan, “Analisis kepuasan pasien rawat jalan di fasilitas pelayanan kesehatan,” Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, vol. 8, no. 1, pp. 45–52, 2020.
3. World Health Organization, Hospital Management and Health Service Delivery. Geneva: WHO, 2022.
4. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI, 2020.
5. D. Rahmawati and A. Nugroho, “Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien,” Jurnal Administrasi Kesehatan, vol. 10, no. 2, pp. 120–130, 2022.
6. S. P. Robbins and M. Coulter, Management, 15th ed. Harlow: Pearson Education, 2022.
7. S. Salehah, “Konsep dasar manajemen dan implementasinya dalam organisasi,” Jurnal Ilmiah Manajemen, vol. 5, no. 1, pp. 1–10, 2020.
8. R. Sari and D. Utami, “Pengaruh kemudahan akses pelayanan terhadap kepuasan pasien,” Jurnal Administrasi Kesehatan, vol. 11, no. 1, pp. 23–30, 2023.

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2337

9. M. Siregar and R. Amalia, “Manajemen mutu rumah sakit dalam peningkatan pelayanan kesehatan,” Jurnal Kesehatan, vol. 14, no. 1, pp. 50–58, 2022.
10. R. Hidayat, “Penerapan keselamatan pasien dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit,” Jurnal Kesehatan Masyarakat, vol. 10, no. 1, pp. 12–20, 2022.
11. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Transformasi Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta: Kemenkes RI, 2023.
12. D. Lestari and S. Widodo, “Peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan,” Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, vol. 24, no. 3, pp. 145–152, 2021.
13. B. Prakash, “Patient satisfaction in healthcare delivery: A review of SERVQUAL model,” International Journal of Health Care Quality Assurance, vol. 34, no. 1, pp. 1–15, 2021.
14. L. Suryani and H. Putra, “Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan,” Jurnal Informatika Kesehatan, vol. 7, no. 2, pp. 77–85, 2021.
15. G. R. Terry, Principles of Management. New York: McGraw-Hill, 2021.
16. B. Utomo and H. Saputra, “Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan,” Jurnal Kesehatan Masyarakat, vol. 8, no. 2, pp. 60–68, 2020.
17. S. Wahyuni and B. Santoso, “Implementasi sistem pendaftaran online dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit,” Jurnal Teknologi Kesehatan, vol. 10, no. 2, 2022.
18. E. Batbaatar, J. Dorjdagva, A. Luvsannyam, M. M. Savino, and P. Amenta, “Determinants of patient satisfaction: A systematic review,” Perspectives in Public Health, vol. 141, no. 2, pp. 89–101, 2021.
19. A. Hidayat and B. Nugroho, “Sistem informasi pelayanan kesehatan berbasis digital,” Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan, vol. 6, no. 2, pp. 55–63, 2020.
20. A. Prasetyo and R. Utami, “Analisis waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien,” Jurnal Kesehatan, vol. 12, no. 2, pp. 75–83, 2021.

ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).