

PENJELASAN DOKTER DAN DURASI PENGAMBILAN OBAT TERHADAP LOYALITAS PASIEN BPJS DENGAN VARIABEL KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Chrismis Novalinda Ginting¹, Yuti Paramitha Agatha², Herbert Wau³
Universitas Prima Indonesia^{1,2,3}
chrismisnovalindaginting@unprimdn.ac.id¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penjelasan dokter dan durasi pengambilan obat terhadap loyalitas pasien BPJS dengan variabel kepuasan pasien sebagai variabel *intervening*. Metode penelitian menggunakan *cross sectional*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh penjelasan dokter terhadap loyalitas pasien BPJS di RSUD Royal Prima Medan P value $< 0,05$, terdapat pengaruh durasi pengambilan obat terhadap loyalitas pasien BPJS di RSUD Royal Prima Medan P value $< 0,05$, terdapat pengaruh penjelasan dokter terhadap kepuasan pasien, ada pengaruh durasi pengambilan obat terhadap kepuasan pasien, ada pengaruh kepuasan pasien memediasi penjelasan dokter terhadap loyalitas pasien, ada pengaruh kepuasan pasien memediasi durasi pengambilan obat terhadap loyalitas pasien, dan ada pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Simpulan penelitian ini adalah pengaruh penjelasan dokter dan durasi pengambilan obat berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Kata Kunci: Durasi Pengambilan Obat, Kepuasan, Loyalitas, Penjelasan Dokter

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of a doctor's explanation and duration of drug intake on BPJS patient loyalty, with patient satisfaction as an intervening variable. The research method used cross-sectional. The results showed that there was an effect of doctor's explanation on BPJS patient loyalty at RSUD Royal Prima Medan P value < 0.05 , there was an effect of drug intake duration on BPJS patient loyalty at RSUD Royal Prima Medan P value < 0.05 , there was an effect of doctor's explanation on patient satisfaction, there was an effect of drug intake duration on patient satisfaction, there was an effect of patient satisfaction mediating doctor's explanation on patient loyalty, there was an effect of patient satisfaction mediating drug intake duration on patient loyalty, and there was an effect of patient satisfaction on patient loyalty. This study concludes that the doctor's explanation and duration of drug intake affect patient loyalty.

Keywords: Drug Taking Duration, Satisfaction, Loyalty, Doctor's Explanation

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan yang penting bagi masyarakat. Meningkatnya status sosial masyarakat pada saat ini mempengaruhi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan penyedia jasa kesehatan semakin meningkat pula. Hal ini menuntut para

penyedia jasa pelayanan kesehatan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk lebih baik lagi (Sanggarwati & Laily, 2023).

Saat ini banyak tempat-tempat yang mulai menyediakan layanan kesehatan. Semakin banyak penyedia layanan kesehatan berarti semakin banyak pula pesaing yang muncul. Menghadapi persaingan di bidang layanan kesehatan ini, penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu memberikan layanan yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya supaya kepercayaan pasien selalu diberikan kepada penyedia pelayanan kesehatan sehingga dapat berdampak pada kepuasan pasien. Pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan harus bisa memberikan informasi dan kebutuhan pasien supaya keinginan pasien dapat terpenuhi dan meningkatkan kepuasan pasien tersebut sehingga tercipta loyalitas pasien (Evandinnartha et al., 2023).

Loyalitas konsumen merupakan tujuan utama para perusahaan untuk mengembangkan bisnisnya, kekuatan konsumen sebagai salah satu kunci sukses dalam bisnis. Konsumen yang loyal pada perusahaan akan memberikan prioritas utama dalam bertransaksi. Sementara loyalitas konsumen telah menjadi isu menarik dalam bidang pemasaran (Bali, 2022).

Pemerintah telah mengesahkan berlakunya Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengubah paradigma perlindungan sosial. SJSN merupakan salah satu Program Pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan kepastian perlindungan sosial bagi seluruh Rakyat Indonesia, dengan SJSN, seluruh Penduduk diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak apabila terjadi hal-hal yang dapat mengakibatkan hilang atau berkurangnya pendapatan karena menderita sakit, mengalami kecelakaan kerja, memasuki usia lanjut atau pensiun, dan meninggal dunia (Astutik, 2020).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan Lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia (Safitri et al., 2022). Tingginya minat masyarakat menjadi peserta BPJS Kesehatan tidak diiringi dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan (Pertiwi, 2021). Fakta yang terjadi di rumah sakit pasien BPJS Kesehatan mendominasi ruang rawat inap sampai sekitar rata-rata 81% dari total pasien rawat inap selama 3 tahun berturut-turut yaitu dari tahun 2018-2020. Berdasarkan data rawat inap tersebut, peneliti menduga bahwa kepuasan pasien berpengaruh pada loyalitas pasien BPJS Kesehatan (Kurniawan et al., 2022).

Penanganan keluhan pasien pada rumah sakit saat ini menjadi salah satu kunci utama suatu rumah sakit dapat terus tumbuh dan berkembang, karena apabila pasien merasa tidak mendapatkan layanan yang baik saat menyampaikan keluhan maka pasien akan dengan mudah beralih. Pelanggan yang mengeluh bisa berubah menjadi pelanggan yang loyal apabila organisasi dapat menangani keluhan dengan baik (Fuada et al., 2022). Terdapat empat aspek penanganan keluhan yang penting, yaitu: empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan, kemudahan bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhannya (Ginting et al., 2024).

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan peneliti di RSUD Royal Prima Medan fenomena yang terjadi kesenjangan masalah yaitu mengakibatkan loyalitas pasien yang turun disebabkan kepuasan pasien yang tidak meningkat dikarenakan kualitas pelayanan yang tidak ditingkatkan. Masih terdapat keluhan dari pasien berarti masih terdapat kesenjangan antara apa yang diinginkan oleh pasien sebagai pelanggan dengan pelayanan yang telah diberikan.

Novelty penelitian ini adalah meneliti penjelasan dokter dan durasi pengambilan obat terhadap loyalitas pasien sedangkan penelitian lainnya membahas tentang *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh penjelasan dokter dan durasi pengambilan obat terhadap loyalitas pasien BPJS dengan variabel kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* yang bermanfaat bagi petugas kesehatan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di RS Royal Prima Medan pada bulan Juli 2022. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 200 responden. Data dilakukan dengan menggunakan lembar kuesioner. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan analisis univariat untuk melihat distribusi frekuensi karakteristik responden, analisis bivariat untuk melihat korelasi antar variabel independen dengan variabel dependen menggunakan uji *Person Correlation*, dan analisis multivariat menggunakan uji regresi linier.

HASIL PENELITIAN

Tabel. 1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	n	%
Laki-Laki	102	51
Perempuan	98	49
Usia	n	%
<20 Tahun	30	15
21-30 Tahun	21	10,5
31-40 Tahun	123	61,5
>41 Tahun	26	13
Pendidikan	n	%
D3	37	18,5
S1	64	32
S2	1	0,5
SMA	98	49
Pekerjaan	n	%
IRT	49	24,5
Pegawai Swasta	38	19
PNS	21	10,5
Tidak Bekerja	5	2,5
Wiraswasta	87	43,5
Total	200	100

Berdasarkan tabel.1 terlihat bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 102 orang (51%) dan minoritas perempuan sebanyak 98 orang (49%). Mayoritas responden berusia 31-40 tahun sebanyak 123 orang (61,5%) dan minoritas berusia 21-30 tahun sebanyak 21 orang (10,5%).

Mayoritas responden memiliki pendidikan SMA sebanyak 98 orang (49%) dan minoritas berpendidikan S2 sebanyak 1 orang (0,5%). Mayoritas responden memiliki status pekerjaan IRT sebanyak 49 orang (24,5%) dan minoritas tidak bekerja sebanyak 5 orang (2,5%).

Tabel. 2
Penjelasan Dokter

Penjelasan Dokter	n	%
Baik	131	65,5
Tidak Baik	69	34,5
Total	200	100

Berdasarkan tabel. 2 menunjukkan bahwa responden yang mengatakan penjelasan dokter baik sebanyak 131 (65,5%) dan yang mengatakan penjelasan dokter tidak baik sebanyak 69 orang (34,5%).

Tabel. 3
Durasi Pengambilan Obat

Durasi Pengambilan Obat	n	%
Baik	137	68,5
Tidak Baik	63	31,5
Total	200	100

Berdasarkan tabel. 3 menunjukkan bahwa responden yang mengatakan durasi pengambilan obat baik sebanyak 137 dengan (68,5%) dan yang mengatakan durasi pengambilan obat tidak baik sebanyak 63 orang (31,5%).

Tabel. 4
Loyalitas Pasien

Loyalitas Pasien	n	%
Loyal	166	83
Tidak Loyal	34	17
Total	200	100

Berdasarkan tabel. 4 menunjukkan bahwa responden yang loyal sebanyak 166 (83%) dan responden yang tidak loyal sebanyak 34 orang (17%).

Tabel. 5
Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	150	75
Tidak Puas	50	25
Total	200	100

Berdasarkan tabel. 5 menjelaskan hasil analisis univariat pada variabel kepuasan pasien, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang puas sebanyak 150 (75%) dan responden yang tidak puas sebanyak 50 orang (25%).

Tabel. 6
Pengaruh Penjelasan Dokter terhadap Loyalitas Pasien BPJS

Variabel	<i>Sig. (2-tailed)</i>	<i>Pearson Correltion</i>
Penjelasan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien	0,000	0,772

Berdasarkan tabel. 6 diatas menunjukkan bahwa antara penjelasan dokter terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS kesehatan terdapat koefisien korelasi (r) sebesar 0,772, dengan tingkat hubungan atau korelasi pada kategori kuat, dan korelasi tersebut signifikan karena $p < 0,05$ ($0,000 < 0,05$), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penjelasan dokter terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS kesehatan.

Tabel .7
Pengaruh Durasi Pengambilan Obat terhadap Loyalitas Pasien BPJS

Variabel	<i>Sig. (2-tailed)</i>	<i>Pearson Correltion</i>
Durasi Pengambilan Obat terhadap Loyalitas Pasien	0,000	0,898

Berdasarkan tabel 7 di atas menunjukkan bahwa antara durasi pengambilan obat terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS kesehatan di RSUD Royal Prima Medan terdapat koefisien korelasi (r) sebesar 0,898, dengan tingkat hubungan atau korelasi pada kategori sangat kuat, dan korelasi tersebut signifikan karena $p < 0,05$ ($0,000 < 0,05$), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh durasi pengambilan obat terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS kesehatan.

Tabel. 8
Pengaruh Penjelasan Dokter terhadap Kepuasan Pasien BPJS

Variabel	<i>Sig. (2-tailed)</i>	<i>Pearson Correltion</i>
Penjelasan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien	0,000	0,656

Berdasarkan tabel. 8 diatas menunjukkan bahwa antara penjelasan dokter terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di RSUD Royal Prima Medan terdapat koefisien korelasi (r) sebesar 0,656, dengan tingkat hubungan atau korelasi pada kategori kuat, dan korelasi tersebut signifikan karena $p < 0,05$ ($0,000 < 0,05$), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penjelasan dokter terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan.

Tabel. 9
Pengaruh Durasi Pengambilan Obat Terhadap Kepuasan Pasien BPJS

Variabel	<i>Sig. (2-tailed)</i>	<i>Pearson Correltion</i>
Durasi Pengambilan Obat Terhadap Kepuasan Pasien	0,000	0,735

Berdasarkan tabel 9 di atas menunjukkan antara durasi pengambilan obat terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di RSUD Royal Prima Medan terdapat koefisien korelasi (r) sebesar 0,735, dengan tingkat hubungan atau korelasi pada kategori kuat, dan korelasi tersebut signifikan karena $p < 0,05$ ($0,000 < 0,05$), bahwa terdapat pengaruh durasi pengambilan obat terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan.

Tabel. 10
Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien BPJS

Variabel	<i>Sig. (2-tailed)</i>	<i>Pearson Correltion</i>
Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien	0,000	0,731

Berdasarkan tabel. 10 di atas menunjukkan bahwa antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS kesehatan di RSUD Royal Prima Medan terdapat koefisien korelasi (r) sebesar 0,731, dengan tingkat hubungan atau korelasi pada kategori kuat, dan korelasi tersebut signifikan karena $p < 0,05$ ($0,000 < 0,05$), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS kesehatan.

Tabel. 10
Hasil Analisis Multivariat

Variabel	F	Sig
Penjelasan Dokter (X1)		
Durasi Pengambilan Obat (X2)	116,100	0,000
Kepuasan Pasien (Z)		

Berdasarkan tabel 11 menjelaskan hasil analisis multivariat pada variabel penjelasan dokter, durasi pengambilan obat, dan kepuasan pasien terhadap terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS kesehatan, dari tabel dapat di lihat nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel penjelasan dokter, durasi pengambilan obat, dan kepuasan pasien pada penelitian ini secara bersama sama atau secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yaitu terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS kesehatan.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang pengaruh penjelasan dokter terhadap loyalitas pasien BPJS di RSUD Royal Prima Medan menunjukkan bahwa responden yang mengatakan penjelasan dokter baik sebanyak 131 dengan persentase sebesar 65,5% dan responden yang mengatakan penjelasan dokter tidak baik sebanyak 69 orang dengan persentase sebesar 34,5%.

Hasil *uji Pearson Corelation* menunjukkan bahwa antara penjelasan dokter terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS kesehatan di RSUD Royal Prima Medan terdapat koefisien korelasi (r) sebesar 0,772, dengan tingkat hubungan atau korelasi pada kategori kuat, dan korelasi tersebut signifikan karena $p < 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara penjelasan dokter terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS kesehatan di RSUD Royal Prima Medan.

Sejalan dengan penelitian Kurniawan et al., (2022) bahwa, penjelasan yang diberikan oleh petugas kesehatan berdampak pada kepuasan pelanggan yang berarti bila kualitas layanan di rumah sakit semakin baik maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Hasil penelitian tentang pengaruh durasi pengambilan obat terhadap loyalitas pasien BPJS di RSUD Royal Prima Medan menunjukkan bahwa responden yang mengatakan durasi pengambilan obat baik sebanyak 137 dengan persentase sebesar 68,5% dan responden yang mengatakan durasi pengambilan obat tidak baik sebanyak 63 orang dengan persentase sebesar 31,5%.

Hasil *uji Pearson Corelation* menunjukkan bahwa antara durasi pengambilan obat terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS kesehatan di RSUD Royal Prima Medan terdapat koefisien korelasi (r) sebesar 0,898, dengan tingkat hubungan atau korelasi pada kategori sangat kuat, dan korelasi tersebut signifikan karena $p < 0,05$ ($0,000 < 0,05$).

Sejalan dengan penelitian Nurdelima et al., (2021) *respon time* terbukti merupakan salah satu indikator penilaian kepuasan pasien dalam mengevaluasi mutu layanan kesehatan. Didukung penelitian Arya et al., (2023) ada hubungan *respon time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara M. Hasan Palembang.

Penjelasan dokter terhadap kepuasan pasien BPJS menunjukkan bahwa antara penjelasan dokter terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di RSUD Royal Prima Medan terdapat koefisien korelasi (r) sebesar 0,656, dengan tingkat hubungan atau korelasi pada kategori kuat, dan korelasi tersebut signifikan karena $p < 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara penjelasan dokter terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS.

Sejalan dengan penelitian Sartana et al., (2023) menunjukkan bahwa loyalitas masyarakat dipengaruhi oleh keterampilan komunikasi apoteker jika apoteker telah mendapat kepercayaan dari masyarakat. Didukung oleh Amahoru et al., (2023) bahwa komunikasi terapeutik berpengaruh terhadap loyalitas kepuasan pasien. Edukasi dan informasi yang tepat memberikan kepuasan kepada pasien (Fibrian et al., 2023). Kepuasan pasien sebagai salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan (Khairani et al., 2021).

Hasil penelitian tentang pengaruh durasi pengambilan obat terhadap kepuasan pasien BPJS menunjukkan bahwa antara durasi pengambilan obat terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di RSUD Royal Prima Medan terdapat koefisien korelasi (r) sebesar 0,735, dengan tingkat hubungan atau korelasi pada kategori kuat, dan korelasi tersebut signifikan karena $p < 0,05$ ($0,000 < 0,05$).

Sejalan dengan penelitian Kesuma & Susilawati (2022) waktu tunggu berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Pembagian waktu dalam menunggu untuk mendapatkan pelayanan mulai dari mendaftar hingga selesai dengan memperoleh obat yang sesuai dengan penyakit yang diderita berdasarkan jumlah keseluruhan responden yaitu 4 pasien didapatkan 3 pasien tidak puas dengan pelayanan yang diperoleh dan 1 pasien merasa puas dengan seluruh pelayanan yang diberikan karena memahami hambatan yang dihadapi para petugas kesehatan yang berada di puskesmas tersebut.

Response time dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Kumaladewi et al., 2021). Putra et al., (2022) mengatakan bahwa ada hubungan antara waktu tanggap (*response time*) dengan kepuasan pelayanan. Semakin cepat *respon time* perawat semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (Yurnalis & Mendrofa, 2021).

Hasil penelitian tentang pengaruh kepuasan pasien BPJS terhadap loyalitas pasien BPJS di RSUD Royal Prima Medan menunjukkan bahwa antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS kesehatan di RSUD Royal Prima Medan terdapat koefisien korelasi (r) sebesar 0,731, dengan tingkat hubungan atau korelasi pada kategori kuat, dan korelasi tersebut signifikan karena $p < 0,05$ ($0,000 < 0,05$).

Sejalan dengan penelitian Ardian et al., (2022) kepuasan pasien mampu memengaruhi loyalitas pasien. Didukung penelitian Sanggarwati & Laily (2023) kepuasan pasien mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Di samping itu, kualitas pelayanan mempengaruhi secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Rahma & Prayoga (2022) menyampaikan bahwa faktor yang dominan memengaruhi kepuasan pasien adalah loyalitas pasien. Kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien (Ariany & Lutfi, 2021).

SIMPULAN

Ada pengaruh penjelasan dokter dan durasi pengambilan obat berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

SARAN

Disarankan kepada petugas kesehatan untuk dapat lebih meningkatkan kecepatan dalam durasi pengambilan obat, hal ini bertujuan agar pasien yang menggunakan jasa layanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amahoru, A. F. K., Susanto, S., & Nuryakin, N. (2023). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(1), 75–82. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i1.2375>
- Ardian, I., Haiya, N. N., & Azizah, I. R. (2022). Kualitas Pelayanan Keperawatan Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *NURSCOPE: Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan*, 7(2), 86. <https://doi.org/10.30659/nurscope.7.2.86-96>
- Ariany, I. V., & Lutfi, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pasien: Kepuasan Pasien sebagai Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(4), 402. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v5i4.12801>
- Arya, D., Apriani, A., & Desvitasari, H., (2023). Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara. *Jurnal Kesehatan : Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 13(2), 86–92. <https://doi.org/10.52395/jkjims.v13i2.379>
- Astutik, E. E., (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Dr. Soebandi*, 8(2), 158–163. <https://doi.org/10.36858/jkds.v8i2.243>
- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.7>
- Evandinnartha, A. N., Hidayat, M. S., & Rosyidah, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Loyalitas Pasien : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(6), 1025–1032. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i6.3256>
- Fuada, N., Susanti, E., & Oktarini, S. (2022). Gambaran Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok. *Menara Medika*, 4(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.31869/mm.v4i2.3077>
- Ginting, J. B., Suci, T., & Purba, M. (2024). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas Penanganan Keluhan Pasien BPJS Rawat Inap di RSUD Royal Prima Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8(1), 35–42. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v8i1.4752>
- Fibrian, K. C., Suryawati, C., & Suhartono, S. (2023). Peran Komunikasi dan Edukasi Pra Operatif terhadap Kepuasan Pasien Pasca Operasi Katarak : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(2), 222–231. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i2.3090>
- Kesuma, D. S., & Susilawati, S. (2022). Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Aek Batu. *Syntax Idea*, 4(6), 989. <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v4i06.1851>

- Khairani, M., Salviana, D., & Bakar, A. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17. <https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>
- Kumaladewi, R. I., Prasetyo, J., & Aziz, A. N. (2021). Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *JURNAL EDUNursing*, 5(1), 62–76. <https://doi.org/https://journal.unipdu.ac.id/index.php/edunursing/article/view/2587>
- Kurniawan, Y., Winoto Tj, H., & Fushen, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, Vol. 6(1), 74–85. <https://doi.org/https://doi.org/10.52643/marsi.v6i1.1939>
- Nurdelima, D., Prayasta, P. P., & Gunawan, E. G. (2021). Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cipedes. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 927–932. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i8.160>
- Pertiwi, C. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Kesehatan. *Journal of Cahaya Mandalika*, 2(3), 72–77. <https://www.ojs.cahayamandalika.com/index.php/jtm/article/view/685>
- Putra, A. K. M., Sholehah, B., Handoko, Y. T., & Rahman, H. F. (2022). Hubungan Waktu Tanggap (Respon Time) dengan Kepuasan Pelayanan Kegawatdaruratan pada Pasien Asma di Unit Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 4(2), 713–720. <https://doi.org/https://doi.org/10.37287/jppp.v4i2.956>
- Rahma, D. A., & Prayoga, D. (2022). Faktor yang Berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Scoping Review. *Poltekita : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 16(3), 384–391. <https://doi.org/10.33860/jik.v16i3.967>
- Safitri, D., Anastasya, R., Layli, R., & Gurning, F. P. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan. *FLORONA : Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 94–103. <https://doi.org/10.55904/florona.v1i2.303>
- Sanggarwati, A. J., & Laily, N. (2023). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pasien Rumah Sakit Husada Utama Surabaya). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBis)*, 2(4), 368–382. <https://doi.org/10.24034/jimbis.v2i4.6290>
- Sartana, B. A., Pratiwi, H., & Ilma, D. L. (2023). Pengaruh Keterampilan Komunikasi Apoteker di Banyumas terhadap Tingkat Kepercayaan dan Loyalitas Masyarakat Baturraden. *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 8(2), 165–170. <https://doi.org/https://doi.org/10.21776/ub.pji.2023.008.02.8>
- Yurnalis, E., & Mendrofa, H. K. (2021). Pengaruh Respon Time Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. *MAHESA : Malahayati Health Student Journal*, 1(4), 404–410. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v1i4.5186>