Scientific Journal of Nursing and Health

Volume 2 No 2 Oktober 2024

ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF HEALTH SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS USING THE LEAN HEALTHCARE MODEL IN INCREASING SATISFACTION AT SURYA ASIH PRINGSEWU HOSPITAL

ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN MENGGUNAKAN LEAN HEALTHCARE MODEL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN DI RS SURYA ASIH PRINGSEWU

Lina Safitri[1], Samino[2], Riyanti[3], Wayan Aryawati[4], Fitri Eka Sari[5]

[1] Mahasiswa Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati

[2-5] Dosen Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati

E-mail: maryamriyanti01@gmail.com

Abstract: *In Indonesia in 2023 there will be 3,155 hospitals that are very vulnerable to bankruptcy. The important role of hospital management in implementing strategies that support hospital business sustainability.The aim of the research is to analyze the effectiveness of the health service management system using the Lean Healthcare Model in increasing satisfaction at Surya Asih Pringsewu Hospital.This type of quantitative research with a cross sectional design. The population of this study was all patients served at Surya Asih Hospital with a sample of 85 patients using the acedental technique. The instruments used were questionnaires and observation sheets. That respondents were satisfied with 46 patients (54.1%) and dissatisfied with 39 patients (45.9%), there was a relationship between quality (p-value 0.015), time (p-value 0.008), process (p-value 0.030), cost (p-value 0.030) and technology upgrading (p-value 0.050). The most dominant variable with patient satisfaction at Surya Asih Pringsewu Hospital in 2024 is the time variable (p-value 0.009) OR 8.412. Monitoring and evaluating police officers for patient waiting times, education/in-house training, and excellent service training*

Keywords: *Satisfaction, Time, Quality, Cost, Technology Upgrading*

Abstrak: Di Indonesia pada tahun 2023 terdapat 3.155 rumah sakit sangat rentan terhadap kebangkrutan. Pentingnya peran manajemen rumah sakit dalam mengimplementasikan strategi yang mendukung keberlanjutan usaha rumah sakit. Tujuan penelitian untuk Analisis Efektivitas Sistem Manajemen Pelayanan Kesehatan Menggunakan Lean Healthcare Model Dalam Meningkatkan Kepuasan Di RS Surya Asih Pringsewu. Jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional.* Populasi penelitian ini adalah keseluruhan pasien yang dilayani di Rumah Sakit Surya Asih dengan sampel 85 pasien dengan *teknik acedental.* Instrument yang digunakan adalah kuesioner dan lembar observasi. Bahwa responden yang memiliki kepuasan 46 pasien (54.1%) dan tidak puas 39 pasien (45.9%), Terdapat hubungan antara kualitas (p-value 0.015), waktu (p-value 0.008), *process* (p-value 0.030), *biaya* (p-value 0.030) *dan technology upgrading* (p-value 0.050).Variabel yang paling dominan dengan kepuasan pasien di RS Surya Asih Pringsewu Tahun 2024 yaitu variable waktu (p-value 0.009) OR 8.412. Melakukan monitoring dan evaluasi kepada petugas poli untuk waktu tunggu pasien, edukasi/*inhouse training*, dan pelatihan *service exelent*

Kata kunci: Kepuasan, Waktu, Kualitas, Biaya, Tecnology Upgrdaing

PENDAHULUAN

Dalam industri layanan kesehatan, kebutuhan akan sistem yang efisien dan berpusat pada pasien menjadi sangat penting. Usaha layanan kesehatan menghadapi tantangan yang berkelanjutan untuk memenuhi ekspektasi pasien yang terus meningkat sambil mengelola sumber daya yang terbatas secara efektif. Rumah sakit memiliki peran penting sebagai bagian integral dari industri layanan kesehatan

Peran ini mencakup berbagai fungsi dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat seperti pelayanan medis untuk mendiagnosis, merawat, dan mengobati berbagai kondisi kesehatan, penyediaan layanan rawat inap dan rawat jalan untuk pasien dengan berbagai tingkat keparahan penyakit, menjadi pusat pelayanan gawat darurat yang siap sedia 24 jam sehari, 7 hari seminggu, untuk menangani keadaan darurat medis, penyediaan perawatan cepat dan darurat untuk pasien yang membutuhkan pertolongan segera dan berbagai aktivitas layanan kesehatan lainnya.

Di Indonesia pada tahun 2023 terapat 3.155 rumah sakit (Bps. 2023) dari sejumlah rumah sakit tersebut dilakukan riset oleh XDI (*Cross Dependency Analysis*). Hasil riset menunjukan bahwa rumah sakit di Indonesia sangat rentan terhadap kebangkrutan jika tidak mampu mengelola ketergantungan rumah sakit pada sumber daya energi fosil. Hal ini menunjukan, pentingnya peran manajemen rumah sakit dalam mengimplementasikan strategi yang mendukung keberlanjutan usaha rumah sakit.

Berdasarkan Undang-undang No.44 tahun 2023, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit bertujuan meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit.Sebagai sebuah institusi yang mengemban misi kemanusiaan tapi sekaligus harus bisa memberikan keuntungan maka rumah sakit di tuntut untuk bisa efisien.

Efisiensi dalam operasional dapat membantu rumah sakit memberikan pelayanan yang lebih cepat kepada pasien, waktu tunggu yang singkat untuk pemeriksaan, pengujian, dan perawatan dapat meningkatkan kepuasan pasien karena mereka merasa perawatan mereka diberikan dengan segera. Pasien yang dapat dengan mudah mengakses perawatan dan mendapatkan layanan dengan efisien cenderung merasa lebih puas.Untuk dapat melakukan efisiensi dalam operasional, rumah sakit dapat mengadopsi *Model Lean Healthcare*.

Pada klinik maupun rumah sakit, kepuasan pasien adalah ukuran sejauh mana seorang pasien puas dengan perawatan kesehatan yang mereka terima dari penyedia layanan kesehatan mereka. Kepuasan pasien adalah salah satu faktor terpenting untuk menentukan keberhasilan fasilitas perawatan kesehatan. Pendapat pasien menjadi semakin penting dalam

proses perbaikan sistem pelayanan kesehatan (Manzoor, 2017).

Penelitian terdahulu mengenai *lean healtt care model* dan kepuasan pasien telah dilakukan oleh Dewi dkk. (2023) dengan hasil penelitian menyatakan bahwa implementasi *Lean Hospital* pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit memberikan dampak positif bagi pasien dan petugas pelayanan kesehatan yaitu mampu mengidentifikasi dan meminimalkan waste serta mempersingkat alur pelayanan pasien pada semua unit pelayanan rawat jalan sehingga dapat mengurangi waktu tunggu. Lean management akan membantu dalam identifikasi aktivitas yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan pada saat melayani pasien dari mendaftar sampai mendapatkan pelayanan dokter. Salah satunya dengan memasang layar yang memberikan informasi kamar yang tersedia sehingag calon pasien tidak perlu menghabiskan waktu untuk bertanya. Selain itu, implementasi *Lean Hospital* juga berdampak langsung pada suatu layanan rumah sakit yaitu mampu memperbaiki kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan lebih baik, lebih cepat namun lebih murah (hemat) serta dapat meningkatkan kepuasan pasien pada layanan rumah sakit.

Sejalan dengan Martins & Sérgio (2022) dalam penelitiannya bahwa implementasi *lean* mampu mengurangi pemborosan dalam aktivitas di rumah sakit, menghasilkan pengurangan waktu dan perpindahan yang tidak perlu. Selain itu, filosofi *lean* melibatkan segenap karyawan dan pimpinan dapat meningkatkan keterikatan karyawan pada rumah sakit.

Pringsewu merupakan kabupaten yang menjadi sentra perdagangan bagi kabupaten sekitar, terdiri dari 9 kecamatan dengan jumlah penduduk sejumlah 409.313 juta jiwa. Sebagai kota perdagangan Kota Pringsewu memiliki berbagai basalah kesehatan, dari masalah stunting, gizi,dan triple burden yaitu masalah kesehatan yang berkaitan dengan kasus infeksi, bertambahnya kasus infeksi kasus tidak menular dan malnutrisi (stunting, wasting dan obesitas). Pembangunan bidang kesehatan merupakan salahsatu program prioritas di Kabupaten Pringsewu, dimana kesehatan merupakan bagian dari indikator dalam menentukan Indeks Pembangunan Manusia (IPM).

Jumlah fasilitas kesehatan di pringsewu sejumlah 31 (diluar posyandu) masih sedikit dibandingkan dengan jumlah penduduk. Rasio perbandingan antara jumlah fasil dan penduduk adalah 1: 13.203. Angka ini menunjukan kesenjangan cukup tinggi dalam masalah pelayanan.Fasil mempunyai market/pasar yang sangat potensial namun, persaingan antar fasilitas selama ini masih di dominasi oleh rumah sakit besar yang mempunyai sumber daya yang lebih banyak.Fasilitas yang lebih kecil, harus mempunyai strategi yang tepat untuk tetap dapat eksis dan bisa meraih pangsa pasar yang potensial ini.

Rumah Bersalin “Surya Asih” Pringsewu berdiri tahun 1986, pada tahun 2000 Rumah Bersalin Surya Asih dikembangkan menjadi Rumah Sakit Surya Asih dengan melengkapi fasilitas, tenaga medis dan paramedis serta meningkatkan pelayanan. Saat ini, rumah sakit memiliki 122 karywan yang terdiri dari dokter, tenaga medis, laboran, staff administrasi

Volume 2 No 2 Oktober 2024

dan umum. Dengan banyaknya jumlah karyawan dan tingkat hunian rumah sakit yang selalu penuh, biaya operasional rumah sakit sangat tinggi dan layanan yang selalu ramai maka rumah sakit perlu memberikan layanan yang sempurna.

Berdasarkan observasi pendahuluan berupa wawancara pada keluarga pasien yang dilakukan di rumah sakit diketahui bahwa waktu tunggu pasien rawat inap dari pendaftaran sampai dengan menunggu layanan kamar ada yang masih di atas 60 menit. Adanya waktu tunggu di atas 60 menit belum seuai dengan standar yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan minimal Rumah Sakit mengenai pelayanan rawatjalan, di mana waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan standar minimal adalah ≤60 menit (MenkesRI, 2008).Waktu tunggu perlu lebih efisien karena pasien di Klinik belum begitu banyak sehingga budaya efisien dapat terbentuk dan menjadi budaya lean dalam pelayanan pasien.

Oleh karena itu, penelitian yang akan dilakukan pada Rumah sakit Surya Asih Pringsewu diharapkan dapat memberikan manfaat yang sama dengan mengidentifikasikan waste dalam alur pelayanan dan selanjutnya memberikan rekomendasi mengenai alur yang lebih cepat dengan meniadakan tahapan pelayanan yang tidak efisien, sserta memberikan rekomendasi alur baru yang bermanfaat bagi klinik untuk mampu bersaing dan berkembang.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Apakah Sistem Manajemen Pelayanan Kesehatan Menggunakan *Lean Healthcare Model* Dalam Meningkatkkan Kepuasan di RS Surya Asih Pringsewu tahun 2024.

METODE

Jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional.* Populasi penelitian ini adalah keseluruhan pasien yang dilayani di Rumah Sakit Surya Asih dengan sampel 85 pasien dengan teknik acedental dengan kriteria Inklusi *yaitu* Pasien minimal kunjungan ke 2 dan bersedia menjadi responden serta kriteria Eksklusi yaitu Pasien minimal kunjungan ke 1. Instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner dan lembar observasi. Analisis data dalam penelitian menggunakan univariat, bivariat (*chi-square*), dan multivariat (*regresi logistic berganda*).

HASIL

Karakteristik

Tabel 1 Distribusi Karakteristik pasien Rawat Jalan di RS Surya Asih

Karakteristik responden	N	%
Usia (Tahun)		
17 - 30 tahun	13	15.3
31 - 40 tahun	25	29.4
'> 40 tahun	47	55.3
Jenis Kelamin		
Laki-laki	30	35.3
Perempuan	55	64.7

Univariat

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Variabel

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Kepuasan		
Puas	46	54.1
Tidak Puas	39	45.9
Kualitas		
Sesuai standar	62	72.9
Tidak sesuai standar	23	27.1
Waktu		
Sesuai standar	70	82.4

Tidak sesuai standar	15	17.6
Proses		
Sesuai standar	53	62.4
Tidak sesuai standar	32	37.6
Biaya		
Sesuai standar	61	71.8
Tidak sesuai standar	24	28.2
Teknologi		
Sesuai standar	62	72.9
Tidak sesuai standar	23	27.1
Total	**85**	**100**

Berdasarkan tabel 2 di atas di ketahui bahwa 54.1% pasien merasa puas atas pelayanan yang mereka terima. Pada variabel lean dengan indikator quality 72.9% pasien menyatakan bahwa kualitas sudah sesuai dengan apa yang mereka harapkan atau sesuai dengan standar. Pada variabel lean dengan indikator waktu 82.4% pasien menyatakan bahwa waktu sesuai dengan apa yang mereka harapkan atau sesuai dengan standar. Pada variabel lean dengan indikator *process* 62.4% pasien menyatakan bahwa proses sudah sesuai dengan apa yang mereka harapkan atau sesuai dengan standar. Pada variabel lean dengan indikator biaya 71.8% pasien menyatakan bahwa biaya sudah sesuai dengan apa yang mereka harapkan atau sesuai dengan standar. Pada variabel lean dengan indikator *technology upgrading* 72.9% pasien menyatakan bahwa *technology upgrading* sudah sesuai dengan apa yang mereka harapkan atau sesuai dengan standar.

Bivariat

Tabel 3 Hubungan Antara Kualitas Dengan Kepuasan Pasien

Quality	Kepuasan Pasien			*p-value*	% CI
	Puas	**Tidak Puas**	**Total**		
	n (%)	**n (%)**	**n (%)**		
Sesuai Standar	39 (62.9)	23 (37.1)	62 (100)	0.015	3.876 (1.388-10.822)
Tidak Sesuai Standar	7 (30.4)	16 (69.6)	23 (100)		

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 62 pasien yang mengatakan kualitas sesuai standar dan merasa puas sebanyak 39 pasien atau 62.9% lebih banyak dibandingkan dengan yang mengatakan tidak puas sebanyak 23 pasien atau 37.1%. Kemudian dari 23 pasien yang bahwa kualitas tidak sesuai standar namun merasa puas sebanyak 7 pasien atau 30.4% dan yang merasa tidak puas terdapat 16 pasien atau 69.6%. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji Chi-square pada derajat ke kemaknaan 95% (α = 0,05) didapatkan nilai p value = 0.015 atau p = < 0,05 artinya Ha diterima, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas dengan kepuasan pasien di Rumah sakit Surya Asih Pringsewu. Dari hasil penelitian ditemukan Oods Ratio (OR) sebesar 3.876 (CI 95% 1.388-10.822) yang artinya pasien yang mengatakan kualitas sesuai dengan standar memiliki peluang untuk mempunyai kepuasan pelayanan sebesar 3.876 kali lebih besar dibandingkan dengan pasien yang mengatakan kualitas tidak sesuai standar.

Tabel 4 Hubungan Antara Waktu Dengan Kepuasan Pasien

Time	Kepuasan Pasien			*p-value*	OR 95 %
	Puas	**Tidak Puas**	**Total**		
	n (%)	**n (%)**	**n (%)**		
Sesuai	43	27	70	0.008	6.370

Standar	(61.4)	(38.6)	(100)		(1.646-24.662)
Tidak Sesuai Standar	3 (20)	12 (80)	15 (100)		

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 70 pasien yang mengatakan waktu sesuai standar dan merasa puas sebanyak 43 pasien atau 61.4% lebih banyak dibandingkan dengan yang tidak puas sebanyak 27 pasien atau 38.6%. Kemudian dari 15 pasien yang mengatakan bahwa waktu tidak sesuai standar namun merasa puas sebanyak 3 pasien atau 20% dan yang merasa tidak puas terdapat 12 pasien atau 80%. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji Chi-square pada derajat ke kemaknaan 95% (α = 0,05) didapatkan nilai p value = 0.008 atau p = < 0,05 artinya Ha diterima, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara lean indikator waktu dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Surya Asih Pringsewu. Dari hasil penelitian ditemukan Oods Ratio (OR) sebesar 6.370 (CI 95% 1.646-24.662) yang artinya pasien yang mengatakan indikator waktu sesuai dengan standar memiliki peluang untuk mempunyai kepuasan pelayanan sebesar 6.370 kali lebih besar dibandingkan dengan pasien yang mengatakan waktu tidak sesuai standar.

Tabel 5 Hubungan Antara Hubungan *Process* Dengan Kepuasan

Process	Kepuasan Pasien			*p-value*	OR 95 % CI
	Puas	**Tidak Puas**	**Total**		
	n (%)	**n (%)**	**n (%)**		
Sesuai Standar	34 (64.2)	19 (35.8)	53 (100)	0.030	2.982 (1.201-7.406)
Tidak Sesuai Standar	12 (37.5)	20 (62.5)	32 (100)		

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 53 pasien yang mengatakan lean indikator proses sesuai standar dan merasa puas sebanyak 34 pasien atau 64.2% lebih banyak dibandingkan dengan yang tidak puas sebanyak 19 pasien atau 35.8%. Kemudian dari 32 pasien yang mengatakan bahwa proses tidak sesuai standar namun merasa puas sebanyak 12 pasien atau 37.5% dan yang merasa tidak puas terdapat 20 pasien atau 62.5%. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji Chi-square pada derajat ke kemaknaan 95% (α = 0,05) didapatkan nilai p value = 0.030 atau p = < 0,05 artinya Ha diterima, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara lean indikator proses dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Surya Asih Pringsewu. Dari hasil penelitian ditemukan Oods Ratio (OR) sebesar 2.982 (CI 95% 1.201-7.406) yang artinya pasien yang mengatakan indikator proses sesuai dengan standar memiliki peluang untuk mempunyai kepuasan pelayanan sebesar 2.982 kali lebih besar dibandingkan dengan pasien yang mengatakan proses tidak sesuai standar.

Tabel 6 Hubungan Antara *Biaya* Dengan Kepuasan Pasien

Cost/Biaya	Kepuasan Pasien			*p-value*	OR 95 % CI
	Puas	**Tidak Puas**	**Total**		
	n (%)	**n (%)**	**n (%)**		
Sesuai Standar	38 (62.3)	23 (37.7)	61 (100)	0.030	3.304 (1.223-8.930)
Tidak Sesuai Standar	8 (33.3)	16 (66.7)	24 (100)		

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 61 pasien yang mengatakan lean indikator biaya sesuai standar dan merasa puas sebanyak 38 pasien atau

62.3% lebih banyak dibandingkan dengan yang tidak puas sebanyak 23 pasien atau 37.7%. Kemudian dari 24 pasien yang mengatakan bahwa biaya tidak sesuai standar namun merasa puas sebanyak 8 pasien atau 33.3% dan yang merasa tidak puas terdapat 16 pasien atau 66.7%. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji Chi-square pada derajat ke kemaknaan 95% (α = 0,05) didapatkan nilai p value = 0.030 atau p = < 0,05 artinya Ha diterima, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara lean indikator biaya dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Surya Asih Pringsewu. Dari hasil penelitian ditemukan Oods Ratio (OR) sebesar 3.304 (CI 95% 1.223-8.930) yang artinya pasien yang mengatakan indikator biaya sesuai dengan standar memiliki peluang untuk mempunyai kepuasan pelayanan sebesar 3.304 kali lebih besar dibandingkan dengan pasien yang mengatakan biaya tidak sesuai standar

Tabel 7 Hubungan Antara *Technology Upgrading* Dengan Kepuasan Pasien

Technology Upgrading	Kepuasan Pasien			*p-value*	OR 95 % CI
	Puas	Tidak Puas	Total		
	n (%)	n (%)	n (%)		
Sesuai Standar	38 (61.3)	24 (38.7)	62 (100)	0.05	2.969 (1.094-8.060)
Tidak Sesuai Standar	8 (34.8)	15 (65.2)	23 (100)		

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 62 pasien yang mengatakan lean indikator *technology upgrading* sesuai standar dan merasa puas sebanyak 38 pasien atau 61.3% lebih banyak dibandingkan dengan yang tidak puas sebanyak 24 pasien atau 38.7%. Kemudian dari 23 pasien yang mengatakan bahwa *technology upgrading* tidak sesuai standar namun merasa puas sebanyak 8 pasien atau 34.8% dan yang merasa tidak puas terdapat 15 pasien atau 65.2%. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji Chi-square pada derajat ke kemaknaan 95% (α = 0,05) didapatkan nilai p value = 0.05 atau p = < 0,05 artinya Ha diterima, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara lean indikator *technology upgrading* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Surya Asih Pringsewu. Dari hasil penelitian ditemukan Oods Ratio (OR) sebesar 2.969 (CI 95% 1.094-8.060) yang artinya pasien yang mengatakan indikator *technologi upgrading* sesuai dengan standar memiliki peluang untuk mempunyai kepuasan pelayanan sebesar 2.969 kali lebih besar dibandingkan dengan pasien yang mengatakan *technologi upgrading* tidak sesuai standar.

Multivariat

Tabel 8 Analisis Multivariat

Variabel independen	B	P value	OR Crude	CI 95% (min-max)	
Quality	0.994	0.113	2.703	0.791	9.234
Time	2.130	0.009	8.412	1.715	41.262
Process	1.268	0.028	3.555	1.147	11.013
Cost	1.003	0.088	2.726	0.860	8.640
Tech.Upgrading	1.524	0.015	4.591	1.348	15.634

Berdasarkan tabel diketahui bahwa variabel yang menjadi faktor kepuasan pasien adalah variabel *time* (p-value 0.009), *process* (p-value 0.028), dan *technologi upgrading* (p-value 0.015). Sedangkan variabel *quality* (p-value 0.113) dan *cost* (p-value 0.088) merupakan variabel konfonding. Ditinjau dari faktor paling dominan setelah dikontrol oleh variabel lainnya yang paling berpengaruh dengan

kepuasan pasien yaitu variabel *time* dengan nilai p-value 0.009 dan nilai *Ood Ratio* 8.412.

PEMBAHASAN

Hubungan Antara Kualitas Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari 62 pasien yang mengatakan kualitas sesuai standar dan merasa puas sebanyak 39 pasien atau 62.9% lebih banyak dibandingkan dengan yang mengatakan tidak puas sebanyak 23 pasien atau 37.1%. Kemudian dari 23 pasien yang bahwa kualitas tidak sesuai standar namun merasa puas sebanyak 7 pasien atau 30.4% dan yang merasa tidak puas terdapat 16 pasien atau 69.6%. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji Chi-square pada derajat ke kemaknaan 95% ($\alpha = 0,05$) didapatkan nilai p value = 0.015 atau p = < 0,05 artinya Ha diterima, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas dengan kepuasan pasien di Rumah sakit Surya Asih Pringsewu. Dari hasil penelitian ditemukan Oods Ratio (OR) sebesar 3.876 (CI 95% 1.388-10.822) yang artinya pasien yang mengatakan kualitas sesuai dengan standar memiliki peluang untuk mempunyai kepuasan pelayanan sebesar 3.876 kali lebih besar dibandingkan dengan pasien yang mengatakan kualitas tidak sesuai standar.

Kualitas layanan didefinisikan sebagai sejauh mana layanan memenuhi kebutuhan pelanggan dan dapat diukur dengan: membandingkan harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata yang sebagaimana telah ditetapkan berdasarkan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui peningkatan yang dilakukan berkelanjutan melalui proses yang dijalanka. Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia pada pelayanan kesehatan namun juga melihat bagaimana perawat melayani pasien dengan baik sesuai dengan kompetensinya, kemudian cara berkomunikasi serta ramah kepada semua pasien tanpa memandang status pasien (Cynthia silsilia tailaso, 2018).

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Fadilah & Yusianto, 2019) menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Di Rsud dr. Loekmono Hadi Kudus. Semakin baik kualitas pelayanan keperawatan maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Zia Ulhaq & Ariya Ningtiyas, 2020) menunjukkan hasil penelitian bahwa terdapat hubungan yang sedang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratam kauman. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Andriani & Sunarto, 2019) menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Badan Pelayanan Kesehatan Runah Sakit Umum Kabupaten Magelang.

Menurut peneliti semakin baik mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas maka akan semakin meningkat pula tingkat kepuasan pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, semakin rendah mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien tehadap mutu jasa pelayanan yang diberikan.

Hubungan Antara Waktu Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari 70 pasien yang mengatakan waktu sesuai standar dan merasa puas sebanyak 43 pasien atau 61.4% lebih banyak dibandingkan dengan yang tidak puas sebanyak 27 pasien atau 38.6%. Kemudian dari 15 pasien yang mengatakan bahwa waktu tidak sesuai standar namun merasa puas sebanyak 3 pasien atau 20% dan yang merasa tidak puas terdapat 12 pasien atau 80%. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji Chi-square pada derajat ke kemaknaan 95% ($\alpha = 0,05$) didapatkan nilai p value = 0.008 atau p = < 0,05 artinya Ha diterima, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara lean indikator waktu dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Surya Asih Pringsewu. Dari hasil penelitian ditemukan Oods Ratio (OR) sebesar 6.370 (CI 95% 1.646-24.662) yang artinya pasien yang mengatakan indikator waktu sesuai dengan standar memiliki peluang untuk mempunyai kepuasan pelayanan sebesar 6.370 kali lebih besar dibandingkan dengan pasien yang mengatakan waktu tidak sesuai standar.

Waktu tunggu merupakan masalah yang masih sering ditemukan dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien. Laporan IOM (Institute of Medicine), menguraikan bahwa setidaknya 90% pasien harus dilihat dalam waktu 30 menit dari janji temu yang dijadwalkan. Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/IV/ 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, dinyatakan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah ≤ 60 menit, jika waktu tunggu > 60 menit, pelayanan rawat jalan dikatakan lama atau tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan. Waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana klinik, pusat kesehatan, dan rumah sakit mengelola komponen layanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Wijayanti et al., 2023). Tiga elemen utama yang mempengaruhi waktu tunggu dan kepuasan pasien adalah: ketersediaan fasilitas dan peralatan, sumber daya manusia, dan proses registrasi pasien. Lamanya waktu tunggu dapat mempengaruhi nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, sehingga jika waktu tunggu yang lama tersebut tidak diperhatikan dan dibiarkan begitu saja maka akan mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Pada akhirnya, loyalitas pasien sebagai pengguna layanan kesehatan tidak akan tercapai, sehingga bukan tidak mungkin pasien akan

mencari layanan dari penyedia lain (Nurlian, 2021).

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Wijayanti et al., 2023) menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Fatrida & Saputra, 2022) menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang bermakana antara waktu tunggu dan kepuaasaaan pasien di Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Maharani & Mutmainah, 2022) menunjukkan hasil bahwa terdapat adanya hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan RSUD Pandan Arang Boyolali. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Nurlian, 2021)menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSKGM Provinsi Sumatera Selatan tahun 2021

Menurut peneliti waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen layanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan berkualitas tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat dan nyaman Serta semakin cepat waktu tunggu maka semakin puas pasien.

Hubungan Antara Hubungan *Process* Dengan Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari 53 pasien yang mengatakan lean indikator proses sesuai standar dan merasa puas sebanyak 34 pasien atau 64.2% lebih banyak dibandingkan dengan yang tidak puas sebanyak 19 pasien atau 35.8%. Kemudian dari 32 pasien yang mengatakan bahwa proses tidak sesuai standar namun merasa puas sebanyak 12 pasien atau 37.5% dan yang merasa tidak puas terdapat 20 pasien atau 62.5%. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji Chi-square pada derajat ke kemaknaan 95% (α = 0,05) didapatkan nilai p value = 0.030 atau p = < 0,05 artinya Ha diterima, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara lean indikator proses dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Surya Asih Pringsewu. Dari hasil penelitian ditemukan Oods Ratio (OR) sebesar 2.982 (CI 95% 1.201-7.406) yang artinya pasien yang mengatakan indikator proses sesuai dengan standar memiliki peluang untuk mempunyai kepuasan pelayanan sebesar 2.982 kali lebih besar dibandingkan dengan pasien yang mengatakan proses tidak sesuai standar.

Pada pelayanan kesehatan terdapat beberapa proses atau tahapan yang akan dilalui oleh pengguna layanan kesehatan, mulai dari penerimaan pasien hingga evaluasi pemberian layanan yang telah dilakukan (Gantar, 2020).

Pelanggan atau penerima jasa, seperti pasien rumah sakit, bisa merasa tidak puas kalau kebutuhan dan harapannya tidak terpenuhi; begitu pun sebaliknya jika harapan dan kebutuhannya terpenuhi dengan baik. Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, sangat bergantung pada kerja tim kesehatan yang memberi pelayanan, termasuk di dalamnya tenaga perawat. Sebagai suatu praktek profesional, pendekatan yang digunakan untuk

mengatasi masalah adalah proses keperawatan. Proses keperawatan merupakan metode atau standar yang sistematis dalam memberikan pelayanan keperawatan/asuhan keperawatan, yang terdiri atas lima langkah, yaitu pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi (Pelagia, 2019).

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Pelagia, 2019) menunjukkan hasil bahwa ada Hubungan Proses Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di ruang rawat inap Maria RS Fatima Parepare. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Kusariana, 2018) menunjukkan hasil bahwa terdapat Hubungan Proses Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Surahman, 2018) menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara pelaksanan proses dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember.

Menurut peneliti salah saatu indikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang ada adalah kepuasan terhadap pelaksanaan proses pelayanan, dikarenankan pada tahapan ini sangat menentukan kepuasan pasien pada saat mendapat perlakuan dari tenaga kesehatan. Dalam penelitian ini pasien merasa puas dengan proses pelayanan yang dilakukan perawat di RS Surya Asih Pringsewu dan hal ini sesuai dengan teori bahwa pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diterima minimal sama atau lebih dari yang diharapkan.

Hubungan Antara *Biaya* Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari 61 pasien yang mengatakan lean indikator biaya sesuai standar dan merasa puas sebanyak 38 pasien atau 62.3% lebih banyak dibandingkan dengan yang tidak puas sebanyak 23 pasien atau 37.7%. Kemudian dari 24 pasien yang mengatakan bahwa biaya tidak sesuai standar namun merasa puas sebanyak 8 pasien atau 33.3% dan yang merasa tidak puas terdapat 16 pasien atau 66.7%. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji Chi-square pada derajat ke kemaknaan 95% (α = 0,05) didapatkan nilai p value = 0.030 atau p = < 0,05 artinya Ha diterima, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara lean indikator biaya dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Surya Asih Pringsewu. Dari hasil penelitian ditemukan Oods Ratio (OR) sebesar 3.304 (CI 95% 1.223-8.930) yang artinya pasien yang mengatakan indikator biaya sesuai dengan standar memiliki peluang untuk mempunyai kepuasan pelayanan sebesar 3.304 kali lebih besar dibandingkan dengan pasien yang mengatakan biaya tidak sesuai standar.

Tarif adalah jumlah uang yang dibebankan atas produk / jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat– manfaat karena memiliki atau menggunakan produk / jasa tersebut selain itu penegertian tarif adalah sejumlah uang yang dikeluarkan atau dibayarkan oleh konsumen untuk mendapatkan manfaat dari produk yang dibeli tersebut atau jasa yang diddapat dan dirasakan. Tarif yang ditetapkan haruslah terjangkau sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat

serta dapat terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat akan kesehatan (Anggraeni & Kurniawan, 2019).

Pengertian biaya menurut Mulyadi (2015) Biaya adalah pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi, sedang terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu. Pengertian biaya menurut Dunia dan Abdullah (2012) yaitu Biaya adalah pengeluaran pengeluaran atau nilai pengorbanan untuk memperoleh barang atau jasa yang berguna untuk masa yang akan datang, atau mempunyai manfaat melebihi satu periode akuntansi. Sedangkan pengertian biaya yaitu *Cost* adalah pengorbanan sumber ekonomi untuk memperoleh barang atau jasa yang diharapkan memberikan manfaat sekarang atau masa yang akan dating. Sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat – manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut Istilah biaya (*cost*) sering digunakan dalam arti yang sama dengan istilah beban (*expense*). Berdasarkan teori yang ada istilah biaya (cost) dengan istilah beban (*expense*) merupakan dua hal yang berbeda (Yendra et al., 2021).

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Yendra et al., 2021) menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara terdapat hubungan antara biaya dengan kepuasan pasien Puskesmas Indonesia Kabupaten Pesisir Selatan. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Pratama Saanin et al., 2022) menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara Kewajaran harga terhadap Kepuasan Pasien pada pasien rawat inap Rumah Sakit Azra Bogor. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Anggraeni & Kurniawan, 2019) menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara tarif dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam.

Menurut peneliti biaya yang dikeluarkan untuk pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, memuaskan dan tepat waktu serta sikap perawat yang terampil dan profesional dalam melakukan tindakan keperawatan akan menumbuhkan rasa percaya pasien kepada perawat. Pasien pun tidak akan merasa keberatan untuk mengeluarkan biaya lebih karena merasa harapannya untuk mendapatkan pelayanan yang handal telah terpenuhi.

Hubungan Antara *Technology Upgrading* Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari 62 pasien yang mengatakan lean indikator *technology upgrading* sesuai standar dan merasa puas sebanyak 38 pasien atau 61.3% lebih banyak dibandingkan dengan yang tidak puas sebanyak 24 pasien atau 38.7%. Kemudian dari 23 pasien yang mengatakan bahwa *technology upgrading* tidak sesuai standar namun merasa puas sebanyak 8 pasien atau 34.8% dan yang merasa tidak puas terdapat 15 pasien atau 65.2%. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji Chi-square pada derajat ke kemaknaan 95% ($\alpha = 0,05$) didapatkan nilai p value = 0.053 atau p = < 0,05 artinya Ha diterima, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara lean indikator *technology upgrading* dengan kepuasan

pasien di Rumah Sakit Surya Asih Pringsewu. Dari hasil penelitian ditemukan Oods Ratio (OR) sebesar 2.969 (CI 95% 1.094-8.060) yang artinya pasien yang mengatakan indikator *technologi upgrading* sesuai dengan standar memiliki peluang untuk mempunyai kepuasan pelayanan sebesar 2.969 kali lebih besar dibandingkan dengan pasien yang mengatakan *technologi upgrading* tidak sesuai standar.

Dimensi technology upgradation menggambarkan pengukuran terhadap pembaruan terhadap mesin atau peralatan medis yang digunakan. Pembaruan tersebut dapat membuat pelayanan yang dilakukan menjadi lebih cepat dan akurat. Tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan layanan yang diberikan. Telemedicine adalah suatu layanan kesehatan yang menggunakan teknologi komunikasi baik beruba audio, visual maupun data yang bertujuan untuk memberikan informasi kesehatan menegakkan diagnosis, melakukan konsultasi dan pengobatan, melakukan pertukaran data dan diskusi ilmiah jarak jauh (Jeremia 2023). Pelayanan telemedicine yang diberikan secara maksimal menjadikan pasien merasa puas setelah menggunakan fasilitas tersebut. Penerapan telemedicine dilakukan sesuai dengan SOP pada masing-masing instalasi rumah sakit termasuk Rumah Sakit (Yuliani & Permina, 2023).

Penelitian ini didukung oleh (Achmad Afandy et al., 2023) penelitian yang dilakukan oleh menunjukkan hasil bahwa ada hubungan antara variabel Kualitas Teknologi Dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Di Rsu Mardi Lestari Sragen. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Nurcahyani, 2024) menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan berpengaruh positif antara kualitas system, kualitas informasi, dan net benefit dengan kepuasan pengguna alam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Di Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Yuliani & Permina, 2023) menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara layanan telemedicine dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit dengan tingkat keeratan kuat di salah satu Rumah Sakit swasta di Yogyakarta.

Menurut peneliti Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan *upgrading technology* yang sesuai dengan SOP merupakan salah satu bentuk penilaian pasien dan keluarga pasien terhadap layanan yang diberikan rumah sakit. Pelayanan *upgrading technology* yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien dalam berkonsultasi. Pasien yang merasa puas akan memberikan penilaian yang baik dalam pelayanan rumah sakit, pasien akan nyaman dengan pelayanan tersebut.

Faktor Dominan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel yang menjadi faktor kepuasan pasien adalah variabel *time* (p-value 0.009), *process* (p-value 0.028), dan *technologi upgrading* (p-value 0.015). Sedangkan variabel *quality* (p-value 0.113) dan *cost* (p-value 0.088) merupakan variabel konfonding. Ditinjau dari faktor paling dominan setelah dikontrol oleh variabel lainnya yang paling berpengaruh dengan

kepuasan pasien yaitu variabel *time* dengan nilai p-value 0.009 dan nilai *Ood Ratio* 8.412.

Waktu tunggu merupakan masalah yang masih sering ditemukan dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien. Laporan IOM (Institute of Medicine), menguraikan bahwa setidaknya 90% pasien harus dilihat dalam waktu 30 menit dari janji temu yang dijadwalkan. Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/IV/ 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, dinyatakan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah ≤ 60 menit, jika waktu tunggu > 60 menit, pelayanan rawat jalan dikatakan lama atau tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan. Waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana klinik, pusat kesehatan, dan rumah sakit mengelola komponen layanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Wijayanti et al., 2023). Tiga elemen utama yang mempengaruhi waktu tunggu dan kepuasan pasien adalah: ketersediaan fasilitas dan peralatan, sumber daya manusia, dan proses registrasi pasien. Lamanya waktu tunggu dapat mempengaruhi nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, sehingga jika waktu tunggu yang lama tersebut tidak diperhatikan dan dibiarkan begitu saja maka akan mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Pada akhirnya, loyalitas pasien sebagai pengguna layanan kesehatan tidak akan tercapai, sehingga bukan tidak mungkin pasien akan mencari layanan dari penyedia lain (Nurlian, 2021).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Menunjukkan bahwa responden yang memiliki kepuasan 46 pasien (54.1%) dan tidak puas 39 pasien (45.9%), Kualitas sesuai standar 62 pasien (72.9%) dan tidak sesuai standar 23 pasien (27.1%), Waktu sesuai standar 70 pasien (82.4%) dan waktu tidak sesuai standar 15 pasien (17.6%), Proses sesuai standar 53 pasien (62.4%) dan proses tidak sesuai standar 32 pasien (37.6%), Biaya sesuai standar 61 pasien (71.8%) dan biaya tidak sesuai standar 24 pasien (28.2%), *Technology upgrading* sesuai standar 62 pasien (72.9%) dan *Technology upgrading* tidak sesuai standar 23 pasien (27.1%). Terdapat hubungan antara kualitas (p-value 0.015), waktu (p-value 0.008), *process* (p-value 0.030), *biaya* (p-value 0.030) *dan technology upgrading* (p-value 0.050) dengan kepuasan pasien.Variabel yang paling dominan dengan kepuasan pasien di RS Surya Asih Pringsewu Tahun 2024 yaitu variable waktu (p-value 0.009) OR 8.412.

SARAN

Melakukan monitoring dan evaluasi kepada petugas poli untuk waktu tunggu pasien, edukasi/*inhouse training*, dan pelatihan *service exelent*

DAFTAR PUSTAKA

Achmad Afandy, S., Asmo Sutrisno, T., Sugiarsi, S., Mitra Husada Karanganyar Jl Brigjen Katamso

Barat, Stik., Papahan Indah, G., Kec Tasikmadu, P., Karanganyar, K., & Tengah, J. (2023). Hubungan Kualitas Teknologi Dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Di Rsu Mardi Lestari Sragen The Relationship Between Technological Quality and User Satisfaction Of Hospital Management Information Systems (SIMRS) At RSU . *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, *3*(3), 1.

Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., Munthe, S. A., Hulu, V. T., Budiastutik, I., & Faridi, A. (2021). *Metodologo Penelitian Kesehatan* (R. Watrianhos & J. Simarmata (eds.); Cetakan Pe). Yayasan Kita Menulis.

Andriani, S., & Sunarto. (2019). Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang. *Kesehatan Kesehatan Masyarakat*, *2*(1), 71–79.

Anggraeni, D., & Kurniawan, P. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam. *Scientia Journal : Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, *1*(2), 1–8.

Beauvais, B., Ramamonjiarivelo, Z., Betancourt, J., Cruz, J., & Fulton, L. (2023, January). The Predictive Factors of Hospital Bankruptcy—An Exploratory Study. In *Healthcare* (Vol. 11, No. 2, p. 165).MDPI.

Cynthia silsilia tailaso. (2018). Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan yang kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui p. *Hubunga Mutu Pelayanan Kesehatan Denga Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado*, *7*, 1–10.

Dewi, K. R., Miolda, P. R., Afifah, T. N., & Iswanto, A. H. (2023). Analisis Dampak Implementasi Lean Hospital Terhadap Pelayanan Pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit di Indonesia: Studi Literatur. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*, *3*(2), 43-52.

Dong W., Zhang Q., Yan C., Fu W., Xu L. Residents' satisfaction with primary medical and health services in Western China. *BMC Health Serv. Res.* 2017

Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di Rsud dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, *8*(1), 35. https://doi.org/10.31596/jcu.v8i1.303

Fatrida, D., & Saputra, A. (2022). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Aisyiyah Medika*, 75–103. https://doi.org/10.1007/978-3-031-06089-2_4

FITRI, I. L. (2017). *Pengaruh Implementasi Lean Six Sigma Dan Total Quality Management Terhadap*

Kinerja Keuangan Dan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Di Surabaya (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).

Gantar. (2020). *Proses bisnis bidang layanan kesehatan*. https://id.wikipedia.org/wiki/Proses_bisnis. https://id.wikipedia.org/wiki/Proses_bisnis

Gina, S. (2023). *Analisis waktu tunggu rawat jalan menggunakan metode lean healthcare dan hubungannya dengan kepuasan pasien di rsud dr. Adnaan wd kota payakumbuh* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).

Handoyo, D. W. I., Adji, S. D., THT-KL, I. S., & Isa, M. (2019). *Analisis Penerapan Lean Hospital Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Hardani, Andriani, H., Uswati, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (A. Husnu Abadi, A.Md. (ed.); 1st ed., Issue March). CV. Pustala Ilmu Group Yogyakarta.

Kusariana, N. (2018). Hubungan Proses Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. *Unas-Tunas Riset Kesehatan*, *VII*(0), 1–23.

Ilangakoon, T. S., Weerabahu, S. K., Samaranayake, P., & Wickramarachchi, R. (2022).Adoption of Industry 4.0 and lean concepts in hospitals for healthcare operational performance improvement. *International Journal of Productivity and Performance Management*, *71*(6), 2188-2213.

Lima, R. M., Dinis-Carvalho, J., Souza, T. A., Vieira, E., & Gonçalves, B. (2021). Implementation of lean in health care environments: an update of systematic reviews. *International Journal of Lean Six Sigma*, *12*(2), 399-431.

Li Z., Hou J., Lu L., Tang S., Ma J. On residents' satisfaction with community health services after health care system reform in Shanghai, China, 2011. *BMC Public Health.* 2012

Maharani, A. E., & Mutmainah, N. (2022). Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Pandan Arang Boyolali. *Usadha Journal of Pharmacy*, 13–25. https://doi.org/10.23917/ujp.v1i1.2

Martins Drei, S., & Sérgio de Arruda Ignácio, P. (2022). Lean healthcare applied systematically in a medium-sized medical clinic hospitalization. *Journal of Health Organization and Management*, *36*(5), 666-689.

Nie Y., Mao X., Cui H., He S., Li J., Zhang M. Hospital survey on patient safety culture in China. *BMC Health Serv. Res.* 2013

Muhammad, Dodgalih. (2020). PENGEMBANGAN LEAN ASSESSMENT TOOL PADA RUMAH SAKIT (Doctoral

dissertation, Fakultas Teknologi Industri dan Rekayasa Sistem Institut Teknologi Sepuluh Nopember).

Notoatmojo, S. (2018). *Metode Penelitian Kesehatan* (Cetakan Ke). PT.RINEKA CIPTA.

Nurcahyani, I. A. (2024). Hubungan Teknologi Dan Organisasi Dengan Kepuasaan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Di Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan …*, *12*(1), 90–95. https://jmiki.aptirmik.or.id/jmiki/article/view/653

Nurlian, S. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2021. *Block Caving – A Viable Alternative?*, *21*(1), 1–9. https://doi.org/10.1016/j.solener.2019.02.027%0Ahttps://www.golder.com/insights/block-caving-a-viable-alternative/%0A???

Ong, K. Y., Zailani, S., Kanapathy, K., Rahman, M. K., Mamun, A. A., & Bhuiyan, M. A. (2023). Determinants of effectiveness of lean healthcare performance in Malaysian public hospitals. *The TQM Journal*, *35*(7), 1815-1829.

Pratama, E. P. P. A., Annajah, S., Adristi, K., & Iswanto, A. H. (2023). Analisis Penerapan Lean Six Sigma dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit. *Jurnal Ventilator*, *1*(2), 122-133.

Pakdil, F., Harwood, T. N., & Isin, F. B. (2020).Implementing lean principles in the healthcare industry: a theoretical and practical overview. *Delivering Superior Health and Wellness Management with IoT and Analytics*, 383-413.

Pelagia. (2019). Hubungan proses keperawatan dengan kepuasan pasien Di ruang rawat inap maria rumah sakit fatima parepare. *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.*, *1*(April).

Pratama Saanin, A., Rumengan, G., Ulfa, L., & Rustandy, J. (2022). Hubungan Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kewajaran Harga, dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap RS Azra Kota Bogor Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, *6*(2), 182–186. https://doi.org/10.52643/marsi.v6i2.2582

Sun J., Hu G., Ma J., Chen Y., Wu L., Liu Q., Hu J., Livoti C., Jiang Y., Liu Y. Consumer satisfaction with tertiary healthcare in China: Findings from the 2015 China National Patient Survey. *Int. J. Qual. Health Care.* 2017;**29**:213–221. doi: 10.1093/intqhc/mzw160

Surahman, E. (2018). *Hubungan Pelaksnaan Proses Pengkajian Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Jelbuk Kabupaten Jember*. *14*(5), 1–23.

Usman, I. (2020). Lean hospital management implementation in health care service: A multicase

study. *Systematic Reviews in Pharmacy, 11*(3), 361-371.

Ulfah, M., Trenggonowati, D. L., Arina, F., Ferdinant, P. F., & Sonda, A. (2022).Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menggunakan metode Servqual dan Lean healthcare. *Journal Industrial Servicess*, *8*(1), 38-45.

Tjiptono fandy, D. A. & T. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (A. Diana (ed.); cetakan I). Andi.

Northouse, P. G. (2018). Leadership:

Theory and Practice (8th ed.). Los Angeles, CA: SAGE Publications

Nugraha, E. S. A., & Munawir, I. H. (2020). *Minimasi Waste dengan Menggunakan Pendekatan Lean Healthcare pada Pelayanan Klinik Muhammadiyah Medical Center (MMC)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Waiman, E., Achadi, A., & Agustina, R. (2023).REDUCING HOSPITAL OUTPATIENT WAITING TIME USING LEAN SIX SIGMA: A SYSTEMATIC REVIEW. *Indonesian Journal of Health Administration*, *11*(1), 154-166.

Wijayanti, F. E. R., Lidiana, E. H., & Widiastuti, A. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. *ASJN (Aisyiyah Surakarta Journal of Nursing)*, *4*(1), 40–45. https://doi.org/10.30787/asjn.v4i1.1195

Wirawan, A., & Yunita, V. (2017).Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien Pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Batam dengan Pendekatan Lean Service dan Service Perfomance. *Journal of Applied Business Administration*, *1*(2), 194-208.

Yukl, G. (2019). Leadership in Organizations (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson

Yendra, Y., Salfadri, & Yulistia. (2021). Analisa Pengaruh Biaya Pengobatan, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Indonesia Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Matua*, *53*(9), 34–44. www.journal.uta45jakarta.ac.id

Yuliani, R., & Permina, Y. (2023). Hubungan Layanan Telemedicine Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit. *SBY Proceedings*, 210–219. https://jurnal.stikesbethesda.ac.id/index.php/p/article/view/439%0Ahttps://jurnal.stikesbethesda.ac.id/index.php/p/article/download/439/303

Zia Ulhaq, M., & Ariya Ningtiyas, F. (2020). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama. *Indonesian Journal of Nutrition and Dietetics*, *8*(1), 45–51. http://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA