

**Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan, Waktu Tunggu Dan Keselamatan
Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Gigi
Rumah Sakit TK.II Dr. Soepraoen**

Wintya Danara Shangky, Nurwijayanti
Universitas STRADA Indonesia
drgwintyadanara@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan, khususnya di bidang Kesehatan gigi dan mulut. Faktor-faktor seperti Kualitas Layanan, Waktu Tunggu, dan Keselamatan Pasien memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi Tk. II RSUP Dr. Soepraoen Malang. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana Kualitas Pelayanan, Waktu Tunggu, dan Keselamatan Pasien mempengaruhi kepuasan pasien dan mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap pengalaman pasien yang positif. **Metode:** Pendekatan kuantitatif, deskriptif-analitik. Teknik sampling menggunakan Purposive sampling dengan memilih 100 pasien yang pernah mengunjungi poliklinik gigi minimal satu kali. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner terstruktur skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda, ANOVA, dan uji t untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independen (kualitas layanan, waktu tunggu, keselamatan pasien) dan variabel dependen (kepuasan pasien). **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif paling kuat terhadap Kepuasan Pasien ($B=0.451$, $p=0.000$), diikuti oleh Keselamatan Pasien ($B=0.626$, $p=0.000$). Waktu Tunggu memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kepuasan ($B=-0.079$, $p=0.000$). Model regresi signifikan secara statistik ($F=316.389$, $p=0.000$). **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa meningkatkan Kualitas Layanan dan Keselamatan Pasien sekaligus mengurangi Waktu Tunggu merupakan strategi penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Temuan ini memberikan wawasan yang dapat ditindaklanjuti bagi penyedia layanan kesehatan untuk mengoptimalkan pemberian layanan dan perawatan pasien di bidang kedokteran gigi.