

## ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan medis. Kepuasan tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor di antaranya adalah kualitas pelayanan dan waktu tunggu. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi ServQual, yaitu Tangible (penampilan fisik fasilitas dan petugas), Reliability (kehandalan dalam memberikan pelayanan sesuai janji), Responsiveness (kesigapan petugas dalam membantu pasien), Assurance (kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman), serta empathy (kemampuan memberikan perhatian secara individu kepada pasien).

Sementara itu waktu tunggu sebagai durasi yang dibutuhkan pasien sejak pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan medis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien BPJS di poliklinik gigi bedah mulut RS YARSI. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kuesioner dan data diperoleh dari 88 responden melalui teknik probability sampling. Analisis data dilakukan menggunakan uji Chi Square dan regresi linier berganda. Hasil uji menunjukkan bahwa secara simultan seluruh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara parsial masing-masing dimensi kualitas pelayanan dan waktu tunggu juga memberikan pengaruh yang signifikan.

Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan dan efisiensi waktu tunggu menjadi faktor penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien BPJS. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas layanan khususnya pada aspek yang berhubungan langsung dengan pengalaman pasien.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, BPJS, Poliklinik Gigi

## **ABSTRACT**

*Patient satisfaction is a crucial indicator in evaluating the quality of healthcare services provided by medical institutions. Satisfaction can be influenced by several factors, including service quality and waiting time. In this study, service quality is measured based on the five ServQual dimensions: Tangible (the physical appearance of facilities and staff), Reliability (the ability to provide promised services accurately), Responsiveness (the promptness in assisting patients), Assurance (staff competence in instilling trust and a sense of safety), and empathy (providing individualized care to patients). Meanwhile, waiting time is defined as the duration from patient registration to the actual receipt of medical service. This study aims to examine the effect of service quality dimensions and waiting time on BPJS patients' satisfaction at the Dental and Oral Surgery Polyclinic of YARSI Hospital. A quantitative approach was used with a survey method, and data were collected from 88 respondents using probability sampling techniques. Data were analyzed using multiple linear regression. The results showed that all independent variables had a significant simultaneous effect on patient satisfaction. Partially, each service quality dimension and waiting time also had a significant influence. These findings indicate that improving service quality and managing waiting time efficiently are key factors in enhancing the satisfaction of BPJS patients. This research provides practical implications for hospital management to continuously improve service delivery, especially in aspects directly affecting the patient experience.*

**Keywords:** *Service Quality, Waiting Time, Patient Satisfaction, BPJS, Dental Polyclinic*