



## Pengaruh Pelaksanaan *Interprofessional Collaboration Practice* dan Waktu Tunggu Pasien terhadap Kepuasan Melalui Kualitas Pelayanan

(Studi pada Rumah Sakit Lavalette Malang)

Chamariyah Chamariyah<sup>1</sup>, Sherly Nurwiyanti Anwar<sup>2</sup>, Wasis Budiarto<sup>3</sup>

<sup>1),2),3)</sup> Universitas Wijaya Putra, Surabaya

email: <sup>1)</sup>chamariyahmm@gmail.com <sup>2)</sup>sherlychenk@gmail.com

<sup>3)</sup>wasis.budiarto2019@gmail.com

**Abstract.** Sherly Nurwiyanti Anwar, 2024. *The Effect of Implementing Interprofessional Collaboration Practice and Patient Waiting Time on Satisfaction Through the Service Quality (Study of Lavalette Hospital Malang), Wijaya Putra University Postgraduate Program. The type of research is explanatory, namely the level of explanation, namely how the variables studied will explain the object being studied through the data collected. The research approach used was quantitative, the research sample was 92 respondents. Data analysis uses SEM PLS analysis. The aims of this research are: 1) To describe the implementation of interprofessional collaboration practice, patient waiting time, service quality, and satisfaction at Lavalette Hospital Malang; 2) To test and analyze the influence of interprofessional collaboration practice on service quality at Lavalette Hospital Malang; 3) To test and analyze the effect of patient waiting time on the service quality at Lavalette Hospital Malang; 4) To test and analyze the effect of interprofessional collaboration practice on satisfaction at Lavalette Hospital Malang; 5) To test and analyze the influence of service quality on patient satisfaction at Lavalette Hospital Malang; 6) To test and analyze the effect of patient waiting time on satisfaction at Lavalette Hospital Malang; 7) To test and analyze the indirect effect of interprofessional collaboration practice on satisfaction at Lavalette Hospital Malang which is mediated by the service quality. The research results show that: 1) The implementation of interprofessional collaboration practice has a direct and significant positive effect on the quality of patient care with a path coefficient value of 0.565 and a p-value of 0.001; 2) Patient waiting time has a direct and significant positive effect on the quality of patient service with a path coefficient value of 0.346 and a p-value of 0.000; 3) The implementation of interprofessional collaboration practice has a direct and significant positive effect on patient satisfaction with a path coefficient value of 0.333 and a p-value of 0.001; 4) The quality of patient service has a direct and significant positive effect on patient satisfaction with a path coefficient value of 0.589 and a p-value of 0.000; 5) Patient waiting time has a positive but not significant direct effect on patient satisfaction with a path coefficient value of 0.060 and a p-value of 0.418; 6) The implementation of interprofessional collaboration practice has a significant positive indirect effect on patient satisfaction which is mediated by the quality of patient service with a path coefficient value of 0.333 and a p-value of 0.000; 7) Waiting time has a significant positive indirect effect on patient satisfaction which is mediated by the quality of patient service with a path coefficient value of 0.333 and a p-value of 0.000.*

**Keywords:** Implementation of Interprofessional Collaboration Practice, Patient Waiting Time, Service Quality, Satisfaction

### PENDAHULUAN

Pembangunan nasional dibidang kesehatan diarahkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, meningkatkan mutu sumber daya manusia serta mutu kehidupan manusia melalui kemudahan dan pemerataan pelayanan kesehatan untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Tercapainya keadaan ini akan ditandai dengan meningkatnya umur harapan hidup, menurunnya angka kematian bayi, anak dan ibu melahirkan, meningkatnya kesejahteraan keluarga, meningkatnya produktivitas kerja dan meningkatnya perilaku hidup sehat di lingkungan masyarakat. Untuk tercapainya tujuan tersebut maka kebijakan kesehatan

diarahkan untuk pengembangan upaya, tenaga maupun sarana sehingga memadai dan mampu berperan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Banyak sarana untuk meningkatkan, salah satunya adalah rumah sakit.

Derajat kesehatan yang optimal dapat dicapai dengan peningkatan mutu lingkungan dan perubahan tingkah laku masyarakat serta pelayanan kesehatan yang merata, menyeluruh dan terpadu yang memegang peranan sangat penting dalam pembangunan nasional (Kemenkes RI, 2018). Kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan semakin meningkat sejalan dengan peningkatan pengetahuan dan kemampuan masyarakat maupun perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang memiliki tuntutan dalam menyesuaikan perubahan-perubahan seperti teknologi, globalisasi, persaingan dan perilaku pasien. Rumah sakit semakin berkembang dan semakin kompleks dalam permasalahan. Permasalahan yang kompleks akan menghambat laju pertumbuhan rumah sakit. Untuk menghindari hal tersebut perlu diketahui seberapa efektif aktivitas rumah sakit dalam pencapaian tujuannya.

Rumah Sakit Lavalette merupakan rumah sakit swasta modern yang memiliki pelayanan yang terintegrasi dengan sistem *online*. Berlokasi pada jalan WR Supratman no 10, Rampai Celaket, Kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa Timur. Hal ini sangatlah memudahkan pasien dalam mengakses kesehatan. Selain penanganannya yang baik karena memiliki jumlah dokter sebanyak 72 orang, Rumah Sakit Lavalette memiliki layanan ambulan antar jemput pasien dan pelayanan IGD secara online.

Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi profit maupun non profit. Rumah sakit merupakan organisasi profit. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, manajemen rumah sakit harus memiliki karyawan dan tenaga kesehatan yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi untuk mengelola rumah sakit dan merawat pasien seoptimal mungkin sehingga terjadi peningkatan kinerja rumah sakit. Kinerja rumah sakit dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan dan kepuasan yang dirasakan pasiennya.

Rumah sakit bersaing untuk tetap dapat bertahan sebagai bagian dari pelayanan kesehatan masyarakat. Hal ini terjadi karena persaingan yang ketat dalam pasar oleh jumlah rumah sakit yang semakin banyak serta rumah sakit yang senantiasa mengembangkan strategi untuk menjadi berbeda dibandingkan yang lainnya. Salah satu cara untuk melakukannya adalah dengan menciptakan tingkat mutu pelayanan yang menghasilkan dampak positif pada kepuasan pasien. Tingkat mutu pelayanan dari sebuah rumah sakit dapat diketahui melalui pelaksanaan

pengukuran mutu pelayanan. Terdapat delapan dimensi mutu pelayanan kesehatan, yaitu *technical competence, access to service, effectiveness, efficiency, continuity of care, safety, amenities, dan interpersonal relations*. Pengukuran dapat dilakukan pada kedelapan dimensi untuk mengetahui korelasinya dengan kepuasan yang menerima pelayanan kesehatan.

Pemanfaatan keahlian berbagai anggota tim untuk berkolaborasi dapat mengoptimalkan hasil akhir asuhan kesehatan. Kolaborasi tim kesehatan ini didukung oleh salah satu pilar MPKP yaitu hubungan profesional (kolaborasi). Salah satu solusi yang paling menjanjikan adalah *interprofessional collaborative practice*. Praktek kolaborasi dapat menurunkan angka komplikasi, lama rawat di rumah sakit, konflik diantara tim kesehatan, dan tingkat kematian. Sedangkan dibidang kesehatan mental, praktek kolaboratif dapat meningkatkan kepuasan pasien dan tim kesehatan, mengurangi durasi pengobatan, mengurangi biaya perawatan, mengurangi insiden bunuh diri, dan mengurangi kunjungan rawat jalan. perbedaan cara pandang terhadap kolaborasi antar profesi dapat menjadi penghambat. Satu profesi memandang kolaborasi interprofesi dalam perspektif yang berbeda dari profesi lain. Dokter mungkin berpikir bahwa kerjasama tersirat dalam tindak lanjut sehubungan dengan mengikuti instruksi atau perintah daripada saling berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

*Interprofessional Collaboration (IPC)* merupakan kemitraan antar tenaga kesehatan yang memiliki latar belakang profesi berbeda dan saling bekerja sama untuk memecahkan masalah kesehatan dan menyediakan pelayanan kesehatan serta mencapai tujuan bersama. *Interprofesional collaboration* terjadi ketika berbagai profesional medis bekerja dengan keluarga, pasien dan komunitas untuk memberikan perawatan yang komprehensif dan berkualitas tinggi. *Interprofesional collaboration* digunakan untuk mencapai tujuan dan memberi manfaat bersama bagi semua yang terlibat. Tenaga kesehatan harus melakukan praktek kolaboratif yang baik dan tidak melaksanakan pelayanan kesehatan sendiri-sendiri hal ini bertujuan agar keselamatan pasien lebih terjaga di Rumah Sakit.

*Interprofesional collaboration practice (IPC)* merupakan kemitraan antar tenaga kesehatan yang memiliki latar belakang profesi berbeda dan saling bekerja sama untuk memecahkan masalah kesehatan dan menyediakan pelayanan kesehatan serta mencapai tujuan bersama. *Interprofesional collaboration* terjadi ketika berbagai profesional medis bekerja dengan keluarga, pasien dan komunitas untuk memberikan perawatan yang komprehensif dan berkualitas tinggi. *Interprofesional collaboration* digunakan untuk mencapai tujuan dan memberi manfaat bersama bagi semua yang terlibat. Tenaga kesehatan harus melakukan praktek kolaboratif yang baik dan tidak melaksanakan pelayanan kesehatan sendiri-sendiri hal

ini bertujuan agar keselamatan pasien lebih terjaga di rumah sakit. Terjadi karena kolaborasi yang buruk di antara para tenaga kesehatan. Menurut data Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), dari 421 juta rawat inap diseluruh dunia setiap tahun, sekitar 42,7 juta kejadian buruk terjadi karena disebabkan oleh kesalahan medis dan penanganan pasien yang tidak tepat.

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pada pasien. Dikaitkan dengan manajemen mutu, aspek lama waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan, sekaligus menceminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.

Pelayanan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pasien. Adanya kolaborasi antar rekan kerja dan waktu tunggu yang minimal tidak akan berarti apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diinginkan pasien sehingga pasien tidak puas akan pelayanan yang diberikan rumah sakit. Kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan. Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan. Menurut Kotler (2016) ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu realibilitas/keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan; empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan; bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Adanya perbedaan temuan penelitian Nurfadillah dan Setiatim (2021) dan Zuraidah, *et. al.*, (2023) yang menyatakan bahwa waktu tunggu berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien bertentangan dengan penelitian Santoso dan Bernarto (2022) yang menyatakan bahwa waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Yuliana (2020) menyatakan bahwa *interprofessional collaboration practice* berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berbeda dengan penelitian Sunarto dan Murharyati (2023) yang menyatakan bahwa *interprofessional collaboration practice* berpengaruh

signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini merupakan celah penelitian/*gab reseach* yang memberikan landasan penelitian untuk dilakukan penelitian lanjutan dengan mengambil objek yang berbeda yaitu di lakukan di Rumah sakit lavalette Malang.

Berdasarkan pengamatan peneliti di rumah sakit lavalette Malang, terdapat fenomena bahwa kepuasan belum tercapai maksimal, hal ini disebabkan oleh adanya keluhan pasien belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit meskipun manajemen rumah sakit telah berupaya memberikan pelayanan semaksimal mungkin, dan waktu tunggu pasien untuk mendapatkan penanganan tidak sesuai yang diharapkan.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena serta adanya *gab reseach*, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai peningkatan kinerja di rumah sakit Lavalette Malang. Adapun judul yang dikaji dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Pelaksanaan *Interprofessional Collaboration Practice* dan Waktu Tunggu Pasien Terhadap Kepuasan Melalui Kualitas Pelayanan (Studi Pada Rumah Sakit Lavalette Malang)”**.

## **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang dan fenomena penelitian, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana deskripsi tentang pelaksanaan *interprofessional collaboration practice*, waktu tunggu *pasien*, kualitas pelayanan, dan kepuasan di Rumah Sakit Lavalette Malang?
2. Apakah *interprofessional collaboration practice* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Lavalette Malang?
3. Apakah *waktu* tunggu pasien berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pasien di Rumah Sakit Lavalette Malang?
4. Apakah *interprofessional collaboration practice* berpengaruh terhadap kepuasan di Rumah Sakit Lavalette Malang?
5. Apakah kualitas *pelayanan* berpengaruh terhadap kepuasan di Rumah Sakit Lavalette Malang?
6. Apakah *waktu* tunggu pasien berpengaruh terhadap kepuasan di Rumah Sakit Lavalette Malang?
7. Apakah *interprofessional collaboration practice* berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan di Rumah Sakit Lavalette Malang yang dimediasi oleh kualitas pelayanan?

8. Apakah waktu *tunggu* pasien berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan di Rumah Sakit Lavalette Malang yang dimediasi oleh kualitas pelayanan?

## TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan oleh peneliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan *interprofessional collaboration practice*, waktu tunggu pasien, kualitas pelayanan, dan kepuasan di Rumah Sakit Lavalette Malang.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *interprofessional collaboration practice* terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Lavalette Malang.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Lavalette Malang.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *interprofessional collaboration practice* terhadap kepuasan di Rumah Sakit Lavalette Malang.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan di Rumah Sakit Lavalette Malang.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan di Rumah Sakit Lavalette Malang.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh tidak langsung *interprofessional collaboration practice* terhadap kepuasan di Rumah Sakit Lavalette Malang yang dimediasi oleh kualitas pelayanan pasien.
8. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh tidak langsung waktu tunggu pasien terhadap kepuasan di Rumah Sakit Lavalette Malang yang dimediasi oleh kualitas pelayanan.

## MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang serta rumusan masalah, maka disusun manfaat yang hendak dicapai dari penelitian ini yaitu:

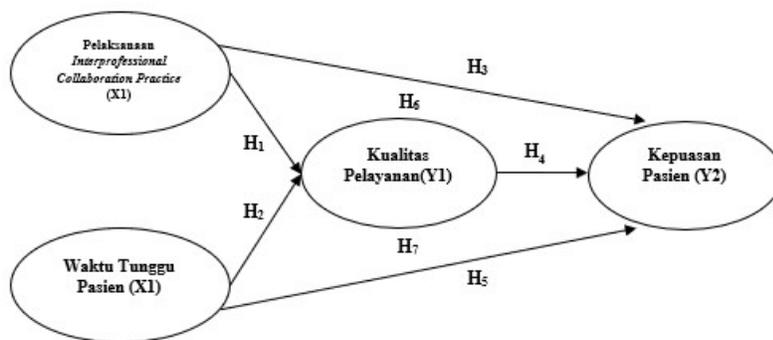
1. Manfaat teoritis
  - a. Bagi pengembangan ilmu, hasil penelitian ini sebagai sumbangan penemuan konseptual baru penelitian dan untuk memperkaya khasanah keilmuan khususnya kajian tentang pelaksanaan *interprofessional collaboration practice*, waktu tunggu pasien, kualitas pelayanan, dan kepuasan.

- b. Bagi pengembang ilmu, penelitian ini sebagai tambahan referensi melakukan penelitian lebih lanjut terkait pelaksanaan *interprofessional collaboration practice*, waktu tunggu pasien, kualitas pelayanan, dan kepuasan.
  - c. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat dan sebagai referensi tambahan keilmuan khususnya tertarik dengan ilmu manajemen kesehatan khususnya tentang pelaksanaan *interprofessional collaboration practice*, waktu tunggu pasien, kualitas pelayanan, dan kepuasan.
  - d. Bagi akademisi, hasil penelitian ini sebagai sumbangan untuk menambah khasanah literatur perpustakaan Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Manfaat praktis
- a. Bagi pimpinan Rumah Sakit Lavalette Malang, hasil penelitian ini sebagai sumbangan dan bahan masukan dalam rangka meningkatkan kepuasan ditinjau dari faktor pelaksanaan *interprofessional collaboration practice*, waktu tunggu pasien, dan kualitas pelayanan.
  - b. Bagi karyawan atau tenaga medis Rumah Sakit Lavalette Malang, hasil penelitian ini sebagai masukan dan kajian dalam mengetahui program yang harus direncanakan untuk meningkatkan kepuasan dari faktor pelaksanaan *interprofessional collaboration practice*, waktu tunggu pasien, dan kualitas pelayanan.

### Kerangka Konseptual

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan berbagai teori yang telah diungkapkan, maka untuk memperjelas gambaran penelitian ini maka dibuatlah kerangka konseptual sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut ini:

**Gambar 1**  
**Kerangka Konseptual**



### **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangka konseptual, maka hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pasien di Rumah Sakit Lavalette Malang.

H2: Waktu tunggu pasien berpengaruh signifikan terhadap terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Lavalette Malang

H3: Pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan di Rumah Sakit Lavalette Malang.

H4: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan di Rumah Sakit Lavalette Malang.

H5: Waktu tunggu pasien berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan di Rumah Sakit Lavalette Malang.

H6: Pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan di Rumah Sakit Lavalette Malang.

H7: Waktu tunggu pasien berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan di Rumah Sakit Lavalette Malang.

*Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and innovation can make it's as a souch to achieve competitive advantage (Daengs GS, et al. 2020:1419). The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5). Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560). Time management skills can facilitate the implementation of the work and plans outlined. (Rina Dewi, et al. 2020:14).*

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah jenis penelitian eksplanatori. Penelitian eksplanatori adalah metode yang dikembangkan untuk menyelidiki suatu fenomena yang belum pernah diteliti sebelumnya atau belum dijelaskan dengan baik sebelumnya dengan cara yang tepat. Penelitian eksplanatori (*explanatory research*) bersifat penjelasan dan bertujuan untuk menguji suatu teori atau hipotesis guna memperkuat atau bahkan menolak teori atau hipotesis hasil penelitian yang sudah ada. Tujuan utamanya adalah untuk memberi kita perincian tentang di mana sejumlah kecil informasi dapat ditemukan. Penelitian eksplanatori adalah tingkat penjelasan, yaitu bagaimana variabel-variabel yang diteliti itu akan menjelaskan obyek yang diteliti melalui data yang terkumpul (Sugiyono, 2019:56).

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan yang mengukur instrumen penelitian meliputi hubungan kausal masing-masing variabel melalui angka-angka. Penelitian kuantitatif digunakan sebagai upaya menyelidiki masalah. Dimana masalah tersebutlah yang mendasari peneliti mengambil data, menentukan variabel dan yang kemudian diukur dengan angka agar bisa dilakukan analisa sesuai dengan prosedur statistik yang berlaku. Tujuan penelitian kuantitatif adalah membantu mengambil kesimpulan atau menggeneralisasi prediktif teori yang tepat. Pengujian variabel penelitian dengan menggunakan analisis regresi, untuk mengetahui hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas yang digunakan dalam penelitian. Teknik analisis data menggunakan program *Smart PLS (Partial Least Square)* yang terdiri dari analisis statistik deskriptif, diagram jalur, uji *outer* model, dan uji *inner* model.

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga dan dikenai generalisasi (Sugiyono, 2019:148). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani perawatan di UGD terhitung tanggal 04 Januari 2024 sampai dengan dengan 09 Januari 2024 dipilih yang memenuhi syarat tertentu yang selanjutnya mempunyai peluang untuk menjadi sampel. Diambil berdasarkan suatu kriteria dan pertimbangan tertentu, yaitu: a. Pasien yang menjalani perawatan di UGD\Rumah Sakit Lavalette Malang; b. Usia 17-40 Tahun; dan c. Pasien tersebut yang dianggap mampu untuk menjawab pertanyaan yang diajukan melalui kuesioner (pasien tanda hijau). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 92 responden.

## HASIL PENELITIAN

**Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung**

<b>Korelasi</b>	<b>P Value</b>	<b>Keterangan</b>
Pelaksanaan <i>Interprofessional Collaboration Practice</i> → Kualitas pelayanan	0,001	Signifikan
Waktu Tunggu Pasien → Kualitas Pelayanan	0,000	Signifikan
Pelaksanaan <i>Interprofessional Collaboration Practice</i> → Kepuasan	0,001	Signifikan
Kualitas Pelayanan → Kepuasan	0,000	Signifikan
Waktu Tunggu Pasien → Kepuasan	0,418	Tidak Signifikan

Berdasarkan tabel tentang hasil pengujian 5 hipotesis pengaruh langsung, ditunjukkan bahwa:

- a) Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y1) sebesar 0.001 dengan menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha=0,05$ , hal ini dapat diartikan bahwa pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ .
- b) Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel waktu tunggu pasien (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y1) sebesar 0,000 dengan menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha=0,05$ , hal ini dapat diartikan bahwa waktu tunggu pasien berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .
- c) Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* (X1) terhadap kepuasan (Y2) sebesar 0,001 dengan menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha=0,05$ , hal ini dapat diartikan bahwa pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karena nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ .
- d) Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (Y1) terhadap kepuasan (Y2) sebesar 0,000 dengan menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha=0,05$ , hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karena nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

e) Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variable waktu tunggu (X2) terhadap kepuasan (Y2) sebesar 0,418 dengan menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha=0,05$ , hal ini dapat diartikan bahwa waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karena nilai signifikansi  $0,418 > 0,05$ . **Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak**

**Langsung**

Korelasi	<i>P Value</i>	Ket
Pelaksanaan <i>Interprofessional Collaboration Practice</i> → Kualitas pelayanan → Kepuasan	0,000	Signifikan
Waktu Tunggu Pasien → Kualitas pelayanan → Kepuasan	0,000	Signifikan

Berdasarkan tabel tentang hasil pengujian 2 hipotesis pengaruh tidak langsung, ditunjukkan bahwa:

- a) Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* (X1) terhadap kepuasan (Y2) yang dimediasi oleh kualitas pelayanan (Y1) sebesar 0,000 dengan menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha=0,05$ , hal ini dapat diartikan bahwa pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan karena nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .
- b) Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel waktu tunggu pasien (X2) terhadap kepuasan (Y2) yang dimediasi oleh kualitas pelayanan (Y1) sebesar 0,000 dengan menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha=0,05$ , hal ini dapat diartikan bahwa waktu tunggu pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan karena nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Pelaksanaan *Interprofessional Collaboration Practice* Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Lavalette Malang**

Hasil perhitungan *p-value* dapat Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variable pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dalam proses pelayanan pasien dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Lavalette Malang. Pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* yang tinggi dapat berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik. Kolaborasi antar tenaga kesehatan yang baik saat pelaksanaan melayani pasien dapat mendapatkan hasil yang maksimal. Hipotesis 1 diterima. Adanya temuan penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang signifikan dari pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* terhadap kualitas pelayanan pasien direfleksikan oleh faktor: a) petugas kesehatan memiliki pemahaman yang cukup baik terhadap profesi sebagai pelayan kesehatan dan tugas pekerjaannya; b) tenaga kesehatan memiliki Kerjasama yang baik dengan rekan profesi lain dalam memecahkan permasalahan pekerjaan yang dihadapi; dan c) tenaga kesehatan selalu bekerjasama dengan tim lain dalam memberikan perawatan dan pengobatan terhadap pasien.

Pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* di rumah sakit Lavalette Malang direfleksikan oleh faktor-faktor yang antara lain : a) memahami peran dan tanggungjawab dan kompetensi profesi lain dengan jelas; b) bekerja dengan profesi lain untuk memecahkan konflik dala, memutuskan perawatan dan pengobatan pasien; c) bekerja dengan profesi lain untuk mengkaji, merencanakan, dan memantau perawatan pasien; d) menoleransi perbedaan, kesalahpahaman dan kekurangan profesi lain; dan e) memasuki hubungan saling tergantung dengan profesi kesehatan lain.

Hasil penelitian ini yaitu pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan merupakan *novelty* penelitian karena belum ditemukan penelitian terdahulu yang menghasilkan temuan penelitian adanya hubungan pengaruh positif/signifikan. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Yuliana (2020) Dimana temuan penelitiannya menjelaskan pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Jika komunikasi dan koordinasi antar profesi di rumah sakit dapat terbangun dengan baik maka akan membentuk suatu kekuatan diri tenaga kesehatan dalam menunjang peningkatan pelayanannya. Namun demikian penurunan dapat terjadi pada kualitas pelayanan

yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Penurunan kualitas pelayanan tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang salah satunya adalah pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* oleh tenaga kesehatan.

### **Waktu Tunggu Pasien Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rumah Sakit Lavalette Malang**

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variable waktu tunggu pasien berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pasien. Hal ini berarti waktu tunggu dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pasien. maka hipotesis 2 diterima. Waktu tunggu pasien dalam penelitian ini direfleksikan oleh faktor-faktor yang antara lain: a) Waktu tunggu pasien dapat dipengaruhi oleh system pengadministrasian rumah sakit yang tertata rapi, b) Pasien tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pemeriksaan rekam medis atau tidak menunggu lebih dari 10 menit, serta c) Terdapat kemudahan seorang pasien dengan mendaftarkan diri secara online yang data diakses dengan mudah.

Hasil penelitian ini sejalan dan memperkuat hasil penelitian Zuraidah, *et al.*, (2023) Dimana hasil penelitiannya mengemukakan waktu tunggu pasien berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan terhadap pasien dapat dilihat dari seberapa lama pasien menunggu dari pendaftaran sampai mendapat penanganan dari dokter. Semakin lama waktu tunggu yang dibutuhkan membuktikan kualitas pelayanan belum maksimal. Namun sebaliknya, semakin cepat pelayanan yang diberikan menandakan pelayanan yang maksimal.

### **Pelaksanaan *Interprofessional Collaboration Practice* Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien pada pasien Rumah Sakit Lavalette Malang**

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variable pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Lavalette Malang. Pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* yang baik dapat meningkatkan terhadap kepuasan pasien. maka hipotesis 3 diterima.

Pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* dalam penelitian ini direfleksikan oleh faktor-faktor antara lain: a) bekerja dengan profesi lain untuk mengkahi, merencanakan, dan memantau perawatan pasien; b) menoleransi kesalahpahaman, perbedaan, dan kekurangan profesi lain.

Hasil penelitian ini yang menjelaskan adanya hubungan signifikan dari pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* terhadap kepuasan pasien sejalan dan memperkuat hasil penelitian Sunarto dan Murharyati (2023) yang sama-sama menjelaskan hasilnya terdapat pengaruh signifikan pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* terhadap kepuasan pasien. Komunikasi dan koordinasi yang baik akan mempermudah tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya untuk melayani pasien. Pasien akan lebih mudah puas jika pelayanan yang diberikan telah terstruktur dan tersitem dengan baik. Kepuasan tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang salah satunya adalah pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* oleh tenaga kesehatan.

### **Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan pada Pasien Rumah Sakit Lavalette Malang**

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas medis di Rumah Sakit Lavalette Malang dalam proses pelayanan dan penindakan pasien dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien., maka hipotesis 4 diterima.

Peningkatan kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan direfleksikan oleh factor: *tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*. Lebih detail lagi dijelaskan bahwa yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah petugas kesehatan yang melayani pasien cukup memadai dan menjadi prioritas rumah sakit, tenaga kesehatan selalu memberikan kualitas pelayanan yang menyenangkan dan sesuai harapan pasien, dan tenaga kesehatan bersikap sopan dan tenang dalam menangani pasien.

Hasil penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sejalan dan memperkuat hasil penelitian Zuraidah, *et al.*, (2023) yang sama-sama menjelaskan temuan penelitiannya terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Rumah sakit merupakan sebuah lembaga yang menyediakan produk jasa berupa jasa pelayanan kesehatan. Kualitas jasa yang diberikan kepada pasien dalam penanganan kesehatan akan membuat pasien lebih merasa nyaman yang dapat menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Kepuasan tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

### **Waktu Tunggu Berpengaruh Tidak Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Lavalette Malang**

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variable waktu tunggu pasien berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Lavalette Malang. Hal ini berarti pasien menunggu lebih lama dari yang diharapkan sehingga memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien yang dirasakan oleh pasien di Rumah Sakit Lavalette Malang. Waktu tunggu pasien yang lama dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien secara signifikan. Hipotesis 5 tidak diterima.

Waktu tunggu pasien tidak dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Hal ini disebabkan oleh faktor: a) system pengadministrasian rumah sakit yang kurang tertata dengan rapi; b) pemesanan berkas rekam medis dilakukan oleh petugas dengan kurang profesional karena lebih dari 10 menit; c) pendaftaran secara online melalui website dirasa terlalu susah atau tidak mudah diakses; serta d) pasien membutuhkan waktu lebih dari 1 jam untuk mendapatkan penanganan dokter.

Hasil penelitian ini yaitu menjelaskan adanya hubungan tidak signifikan dari waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien sejalan dan memperkuat hasil penelitian Nurfadillah dan Setiatin (2021) yang sama-sama menjelaskan temuan penelitiannya terdapat pengaruh tidak signifikan dari waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien. Cepatnya pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Lavalette Malang tidak mampu meningkatkan kepuasan pasien. Pasien merasa kurang puas karena yang diinginkannya tidak tercapai atau tidak terpenuhi. Pasien merasa kesulitan dalam mengakses informasi rumah sakit secara *online*.

### **Pelaksanaan *Interprofessional Collaboration Practice* Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Yang Dimediasi Oleh Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Lavalette Malang**

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variable pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kualitas pelayanan Rumah Sakit Lavalette Malang. Hal ini berarti peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan tenaga medis dapat mempengaruhi pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* yang dilakukan tenaga medis saat proses pelayanan pasien sehingga kepuasan pasien di Rumah Sakit Lavalette Malang meningkat., maka hipotesis 6 diterima.

Hubungan variable pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kualitas pelayanan belum pernah diteliti sebelumnya. Hal

ini merupakan sebuah keterbaruan atau *novelty* dari penelitian ini. Pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* yang baik antar tenaga Kesehatan akan memudahkan pekerjaan satu sama lain karena terdapat koordinasi yang tersistematis. Kualitas pelayan akan berangsur membaik apabila sistem di dalam rumah sakit tersebut telah berjalan dengan baik yang memudahkan pasien dalam mendapatkan perawatan dan pelayanan.

### **Waktu Tunggu Pasien Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien yang Dimediasi Oleh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Lavalette Malang**

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variable waktu tunggu pasien berpengaruh signifikan terhadap pencapaian kepuasan pasien yang dimediasi oleh kualitas pelayanan pasien Rumah Sakit Lavalette Malang. Hal ini berarti kualitas pelayanan dapat mempengaruhi waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Lavalette Malang. Hipotesis 7 diterima.

Peningkatan kepuasan pasien dalam penelitian ini direfleksikan oleh faktor: a) pemesanan berkas rekam medis dilakukan kurang dari 10 menit, b) terdapat pendaftaran online bagi pasien, petugas kesehatan selalu membantu pasien tanpa harus diminta dan tenaga kesehatan lain saling bekerja, dan c) tenaga kesehatan tidak sungkan bertanya kepada rekan kesehatan di profesi lain untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap pasien.

Adanya temuan penelitian ini yang menjelaskan waktu tunggu pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kualitas pelayanan, sejalan dan memperkuat hasil penelitian yang dilakukan Zuraidah, *et al.*, (2023) dimana temuan penelitiannya sama-sama menjelaskan bahwa waktu tunggu pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kualitas pelayanan.

Waktu tunggu pasien merupakan hal penting bagi setiap manusia. Terutama dalam dunia Kesehatan, waktu merupakan hal yang sangat berharga karena keterlambatan dalam penanganan pasien bisa berdampak fatal seperti kematian. Kecepatan melayani pasien merupakan hal yang harus diupayakan oleh pihak rumah sakit agar pasien dapat mendapatkan pelayanan yang maksimal. Pelayanan yang berkualitas dapat membuat pasien merasa nyaman dan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik oleh rumah sakit tersebut.

Saat mengumpulkan sumber data, peneliti mengumpulkan sumber data berupa data mentah. Metode survei adalah metode pengumpulan data primer dengan menggunakan pertanyaan tertulis (Kumala Dewi, Indri *et al.*, 2022 : 29). This research will be conducted in three phases : measurement model (external model), structural model (internal model), and hypothesis testing. (Pramono Budi, *et al.*, 2023 ; 970) Melalui proses tersebut, karyawan

diberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kinerja pekerjaannya, sehingga diharapkan dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan sebaik - baiknya. (Abdul Aziz Sholeh et.al. 2024 :82) Memilih merupakan bagian dari suatu upaya pemecahan sekaligus sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu dibutuhkan keputusan pembelian yang tepat (Kristiawati Indriana et.al. 2019 : 28)

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai pengaruh pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* dan waktu tunggu pasien terhadap kepuasan melalui kualitas pelayanan (studi pada Rumah Sakit Lavalette Malang), maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk jasa dengan harapannya. Kualitas pelayanan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan pasien terhadap asuhan kesehatan yang sesuai standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan rumah sakit, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* adalah tatanan pelayanan yang dirancang untuk menyelaraskan berbagai profesi yang terlibat (antara lain dokter, perawat, farmasi, dan gizi) dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang menjalani hospitalisasi. Waktu tunggu pasien adalah waktu tunggu di rumah sakit berkaitan dengan pelayanan kesehatan meliputi pelayanan rekam medis, gawat darurat, pelayanan poliklinik dan lain sebagainya.
2. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Lavalette Malang yang berarti bahwa semakin baik koordinasi antar tenaga kesehatan di rumah sakit maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan. Hipotesis 1 diterima.
3. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa waktu tunggu pasien berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Lavalette Malang. Hal ini berarti jika semakin sebentar waktu tunggu maka kualitas pelayanan akan dinilai semakin baik. Hipotesis 2 diterima.
4. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit

Lavalette Malang, berarti bahwa semakin baik koordinasi antar profesi di rumah sakit maka pasien akan lebih nyaman menerima pelayanan dan merasa puas. Hipotesis 3 diterima.

5. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Lavalette Malang. Hal ini berarti semakin baik pelayanan yang diperoleh pasien maka akan semakin puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hipotesis 4 diterima.

6. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa waktu tunggu pasien berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut berarti semakin lama waktu yang dirasakan oleh pasien berdampak pada ketidakpuasan pasien. Hipotesis 5 tidak diterima.

7. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kualitas pelayanan. Hal tersebut berarti bahwa kualitas pelayanan dapat memediasi pengaruh pelaksanaan *interprofessional collaboration practice* terhadap kepuasan pasien. Hipotesis 6 diterima.

8. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa waktu tunggu pasien berpengaruh positif signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kualitas pelayanan. Hal tersebut berarti bahwa kualitas pelayanan dapat memediasi pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien. Hipotesis 7 diterima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aziz Sholeh, Abdul et. Al. 2024. Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan pada PT. Insolent Raya di Surabaya, *Journal Of Management and Creative Business* Vol. 2 No. 1 Januari 2024, Halaman : 82 - 96
- Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The Aftermath of Management Action on Competitive Advantage Through Process Attributes at Food and Beverage Industries Export Import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal Of Criminology and Sociologi*, 9, 1418–1425
- Enny Istanti1), Bramastyo Kusumo2), I. N. (2020). IMPLEMENTASI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBELIAN BERULANG PADA PENJUALAN PRODUK GAMIS AFIFATHIN. *Ekonomika* 45, 8(1), 1–10
- Iwa Soemantri, Asep et al. 2020. Entrepreneurship Orientation Strategy, Market Orientation And Its Effect On Business Performance In MSMEs. *Jurnal EKSPEKTRA Unitomo* Vol. IV No. 1, Hal. 1-10.
- Kotler, A. 2016. *Marketing an Introduction*. USA. Perason Edication.
- Kristiawati, et al. 2019. Citra Merek Persepsi Harga dan Nilai Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mini Market Indomaret Lontar Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen (JMM 17)* Vol. 6 No. 2, September 2019, Hal. 27- 36.
- Kumala Dewi, Indri et al, 2022 Peningkatan Kinerja UMKM Melalui pengelolaan Keuangan, *Jurnal Ekonomi Akuntansi* , UNTAG Surabaya, Hal ; 23- 36
- Nurfadillah, A., dan Seliatin, S. 2021. *Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran di Klinik X Kota Bandung*. *Jurnal Ilmiah Indonesia* 1(9):1133-1139.
- Pramono Budi, Istanti Enny, Daengs GS, Achmad, Syafi'i, Bramastyo KN, RM ,2023, Impact of Social Media Marketing and Brand Awareness on Purchase Intention in coffe shop culinary in Surabaya, *International Journal of Entrepreneurship and Business Decelopment*, Volume. 5 Number 6 November 2022, Page. 968 - 977
- Rina Dewi, et al. 2020. Internal Factor Effects In Forming The Success Of Small Businesses. *Jurnal SINERGI UNITOMO*, Vol. 10 No. 1, Hal. 13-21
- Santoso, G. A., dan Bernarto, I. 2022. *Pengaruh Waktu Tunggu yang Singkat, Keterjangkauan Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Gigi CDC*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas SAM Ratulangi* 9(1):68-81.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sunarto, S. D., dan Murharyati, A. 2023. *Penerapan Interprofessional Collaboration (IPC) dan Kepuasan Pelayanan di Ruang Tunggu ICU RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta*. Universitas Kusuma Husada Surakarta.
- Yuliana, N. 2020. *Analisis Pengaruh Pelaksanaan Interprofessional Collaboration Practice Terhadap Kualitas Pelayanan Integrated Antenatal Care di Puskesmas: A Mix Method Systematic Rewiw*. Tesis. Universitas Airlangga.
- Zuraidah, E., Hadiyati, E., dan Muawanah, U. 2023. *Pengaruh Harga, Penerapan E-Resep dan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien, dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening*. Edusaintek: *Jurnal Pendidikan, Sains dan Teknolo*.