MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

Vol. 23 No 1 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa

HUBUNGAN KECEPATAN LAYANAN DAN FASILITAS KLINIK DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GIGI KUTA DENTAL ULTIMATE BALI

Uci[1], Sukirno Kasau[2],Hasmah,[3]
Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Tamalatea Makassar
E-mail: ucisudirman134@gmail.com

Abstract

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Kecepatan layanan dan fasilitas klinik merupakan faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kecepatan layanan dan fasilitas klinik dengan kepuasan pasien di klinik gigi. Penelitian menggunakan desain cross-sectional dengan jumlah sampel sebanyak 68 responden yang dipilih menggunakan teknik Purposive Sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara univariat serta bivariat menggunakan Fisher's Exact Test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kecepatan layanan dengan kepuasan pasien (p=0,000) dan antara fasilitas klinik dengan kepuasan pasien (p=0,000). Responden yang memperoleh kecepatan layanan lebih cepat dan menilai fasilitas klinik lebih baik cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan responden dengan kecepatan layanan lebih lama dan penilaian fasilitas yang kurang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa efisiensi waktu pelayanan dan kualitas fasilitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, manajemen klinik perlu mengoptimalkan sistem pelayanan untuk memperpendek durasi layanan serta mempertahankan dan meningkatkan kualitas fasilitas guna mendukung mutu pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pasien

Kata kunci: kecepatan layanan, fasilitas, kepuasan

Abstrak

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of healthcare services. Waiting time and clinic facilities are factors that are assumed to influence patient satisfaction. This study aimed to analyze the relationship between waiting time and clinic facilities and patient satisfaction at a dental clinic. This study employed a quantitative cross-sectional design involving 68 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed through univariate and bivariate analyses using Fisher's Exact Test. The results showed a significant relationship between waiting time and patient satisfaction (p = 0.000) as well as between clinic facilities and patient satisfaction (p = 0.000). Respondents who

Article history
Received: Mei 2026
Reviewed: Mei 2026
Published: Mei 2026
Plagirism checker no 234.8576

Copyright : Author
Publish by : Nutricia



This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855
Vol. 23 No 1 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa

experienced shorter waiting times and perceived the clinic facilities as better were more likely to report higher levels of satisfaction than those who experienced longer waiting times and rated the facilities less favorably. These findings indicate that service time efficiency and the quality of clinical facilities are important factors in improving patient satisfaction. Therefore, clinic management should optimize the service delivery system to reduce service duration while maintaining and enhancing facility quality to support patient-centered healthcare services

***Keywords**: Service Speed, clinic facilities, patient satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah suatu kebutuhan dasar masyarakat yang wajib di penuhi secara optimal, baik dalam pelayanan gigi dan mulut maupun Kualitas pada pelayanan kesehatan. Bukan hanya di nilai dari segi keberhasilan tindakan medisnya saja, akan tetapi rasakan pasien. dari segi pelayanan tersebut juga di Pelayanan kesehatan juga memiliki arti yaitu suatu kebutuhan dasar manusia yang memiliki peranan penting dalam peningkatan kualitas hidupnya manusia. Dalam sistem pelayanan kesehatan modern, kualitas pelayanan tidak hanya di nilai dari segi keberhasilan tindakan medis, akan tetapi dari bagaimana pelayanan tersebut dapat dirasakan oleh pasien dengan pelayanan yang baik. Hal ini merupakan pergeseran paradigma dari pelayanan yang berorientasi pada penyedia pelayanan yang menjadi pelayanan yang berfokus khusus pada pasien.

Peranan kesehatan gigi dan mulut dalam kehidupan manusia sangatlah penting karena berkaitan langsung dengan fungsi dasar contoh, makan, berbicara, dan juga aspek estetika dengan ini yang membuat kepercayaan diri individu tumbuh. Oleh sebab itu, pelayanan kesehatan gigi yang berkualitas sangat penting untuk menjamin kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Dengan kata lain, peran klinik gigi bagi kesehatan masyarakat sangatlah penting dan klinik gigi juga memiliki peran strategis sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam memberikan pelayanan yang optimal terhadap pasien. Klinik gigi memiliki peran strategis dalam hal ini adalah fasilitas pelayanan tingkat pertama dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Kualitas pelayanan dalam konteks kesehatan gigi bukan hanya di pengaruhi oleh pelayanan hasil tindakan medis, namun dari tingkat kepuasan pada pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien adalah indikator yang paling utama dari keberhasilan pelayanan kesehatan, bukan sekedar ukuran tambahan. (Hegar, S. A., et al. 2025)

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan gigi, permintaan terhadap pelayanan klinik gigi pun semakin meningkat. Akibatnya, persaingan antar klinik gigi semakin ketat, baik klinik gigi pemerintahan maupun swasta. Dengan kondisi seperti itu, setiap klinik di tuntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah hal yang paling penting dalam menilai keberhasilan suatu pelayanan kesehatan, karena mencerminkan persepsi atau pandangan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. (Hegar, S. A.,et al.2025)

Kepuasan adalah respons emosional individu atas kepuasan dan ketidakpuasan yang muncul dari evaluasi kesenjangan pandangan mereka terhadap kinerja pada suatu produk dan harapan mereka. Dalam mengevaluasi kepuasan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan bergantung pada cara seorang profesional medis yang menerapkan praktik caring selama pemberian layanan di klinik tersebut. Perihal ini berdampak pada rasa kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatn, yang pada akhirnya memengaruhi banyaknya pasien dalam layanan tersebut. (Rahmat Supriyatna, 2025)

Kepuasan pasien merupakan metrik untuk mengevaluasi efektivitas pemberian layanan kepada pasien. Pasien yang mencari alat transformasi untuk pengobatan mengharapkan layanan yang berkualitas seperti layanan yang ramah, responsive, akurat, bersih, nyaman, dan kinerja dari sumber daya manusianya dapat menumbuhkan kepuasan pada pasien tersebut. Untuk menumbuhkan kepuasan pasien, klinik gigi harus memberikan layanan yang sejalan dengan standar yang ditetapkan maupun memenuhi harapan dari pasien tersebut. (Risqi Dwi Praptiwi, 2025)

Salah satu indikator utama yang menilai kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari persepsi kepuasan pasien. Kepuasan pasien inilah yang menjadi hasil dari perbandingan antara harapan pasien sebelum menerima layanan dengan pengalaman setelah mendapatkan layanan dari pelayanan kesehatan tersebut. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka menghasilkan kepuasan pada pasien tersebut dan merasa akan lebih puas yang di harapkan. Sebaliknya, jika ada pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien maka pasien juga merasa tidak puas dan akan terjadi pasien tersebut tidak akan kembali dalam pelayanan tersebut. Kepuasan pasien sangatlah berpengaruh terhadap loyalitas pasien, keinginan kembali untuk menggunakan layanan, dan juga rekomendasi kepada orang lain. (Hegar, S. A., et al. 2025)

Dalam konteks daerah parawisata seperti Bali, kebutuhan akan adanya pelayanan kesehatan khususnya kesehatan gigi yang berkualitas semakin tinggi. Tingginya mobilitas masyarakat dan wisatawan tentunya menuntut adanya pelayanan yang berkualitas ,cepat,dan juga kenyamanan yang terpenuhi. Oleh sebab itu, klinik gigi di daerah bali harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan optimal untuk memenuhi kebutuhan pasien yang beragam. (Deilson et al.2025) Untuk sementara, sesuia uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa waktu tungga dan fasilitas klinik adalah faktor penting dan utama yang memengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi. Dengan demikian, penelitian tentang hubungan kecepatan layanan dan fasilitas klinik terhadap kepuasan pasien menjadi sangat penting untuk di lakukan,khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di klinik gigi.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian yang digunakan adalah cross sectional. Desain cross sectional merupakan rancangan penelitian yang mempelajari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang diukur atau diamati pada waktu yang bersamaan. Pada penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan kecepatan layanan dan fasilitas klinik dengan kepuasan pasien di Kuta Dental Ultimate Bali melalui pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner pada satu waktu tertentu. Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Juli di klinik gigi Kuta Dental Ultimate yang berlokasi di Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan perawatan di Klinik Gigi Kuta Dental Ultimate Bali selama periode penelitian. Maka, Misalnya jumlah pasien selama 1 bulan (1 hari 8 orang kecuali hari minggu) adalah N = 208 Pasien. Sampel dalam peneltian ini berjumlah 68 pasien yang diambil dari populasi menggunakan rumus Slovin

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Hubungan Kecepatan layanan dengan Kepuasan Pasien

Kecepatan layanan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan yang menggambarkan efisiensi pelayanan sejak pasien melakukan registrasi hingga memperoleh pelayanan dari tenaga kesehatan. Dalam pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan kedokteran gigi, kecepatan layanan menjadi aspek yang sangat penting karena sebagian besar tindakan perawatan gigi membutuhkan durasi yang lebih lama dibandingkan pelayanan kesehatan umum. Oleh karena itu, pengelolaan kecepatan

layanan yang baik menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan pelayanan dan kepuasan pasien. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kecepatan layanan termasuk dalam dimensi responsiveness, yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan pasien. Semakin cepat pelayanan diberikan, semakin tinggi pula persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hasil analisis univariat diketahui bahwa dari 68 responden, sebanyak 50 responden (73,5%) menyatakan bahwa kecepatan layanan di Klinik Gigi Kuta Dental Ultimate Bali termasuk dalam kategori cepat, sedangkan 18 responden (26,5%) menyatakan kecepatan layanan masih tergolong lama. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki persepsi positif terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan oleh klinik. Dengan kata lain, sebagian besar pasien menilai bahwa proses pelayanan mulai dari pendaftaran hingga memperoleh tindakan dokter gigi telah berlangsung secara efektif dan efisien.

Dominannya responden yang menyatakan kecepatan layanan cepat menunjukkan bahwa sistem pelayanan di Klinik Gigi Kuta Dental Ultimate Bali telah mampu memenuhi harapan sebagian besar pasien. Kondisi tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh sistem registrasi yang berjalan dengan baik, penjadwalan pasien menggunakan sistem appointment, koordinasi yang baik antara petugas administrasi dengan dokter gigi, serta kesiapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal. Selain itu, jumlah tenaga kesehatan yang memadai dan pengelolaan antrean yang terorganisir juga berkontribusi terhadap terciptanya kecepatan layanan yang relatif singkat.

Apabila dikaitkan dengan indikator pada kuesioner penelitian, tingginya persentase responden yang menilai kecepatan layanan cepat menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban positif terhadap pernyataan mengenai kecepatan proses registrasi, lamanya menunggu sebelum dipanggil ke ruang pemeriksaan, ketepatan jadwal dokter gigi, kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, serta kejelasan informasi apabila terjadi keterlambatan pelayanan. Jawaban tersebut menunjukkan bahwa pasien tidak hanya menilai lamanya waktu menunggu secara objektif, tetapi juga mengevaluasi bagaimana petugas mengelola proses pelayanan sejak pasien datang hingga memperoleh tindakan medis. Menurut teori kualitas pelayanan (SERVQUAL), kondisi tersebut mencerminkan dimensi responsiveness, yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan secara cepat dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap kecepatan pelayanan, maka semakin tinggi pula penilaian pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa dari 50 responden yang menyatakan kecepatan layanan cepat terdapat 47 responden (94,0%) yang merasa puas dan hanya 3 responden (6,0%) yang merasa kurang puas. Sebaliknya, dari 18 responden yang menyatakan kecepatan layanan lama hanya 4 responden (22,2%) yang merasa puas, sedangkan 14 responden (77,8%) merasa kurang puas. Hasil uji Fisher's Exact Test menunjukkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kecepatan layanan dengan kepuasan pasien di Klinik Gigi Kuta Dental Ultimate Bali.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi pasien terhadap kecepatan layanan pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin lama pasien menunggu sebelum memperoleh pelayanan dokter gigi maka kecenderungan pasien untuk merasa kurang puas juga semakin besar. Hubungan tersebut dapat dijelaskan melalui teori Expectation Confirmation Theory yang dikemukakan oleh Oliver (1980), yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil perbandingan antara harapan pasien sebelum memperoleh pelayanan dengan

pengalaman nyata yang dirasakan setelah menerima pelayanan. Pasien datang ke fasilitas kesehatan dengan harapan memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien. Ketika harapan tersebut terpenuhi, maka akan terjadi confirmation yang menghasilkan kepuasan. Sebaliknya, apabila pelayanan berlangsung lebih lama dari yang diharapkan, maka pasien akan mengalami negative disconfirmation yang berujung pada ketidakpuasan.

Sebaliknya, terdapat 3 responden (6,0%) yang merasa kurang puas meskipun menilai kecepatan layanan cepat. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan pasien merupakan konsep multidimensional yang tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan layanan. Menurut teori SERVQUAL, kepuasan pasien dibentuk oleh lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Oleh karena itu, meskipun pelayanan diberikan dengan cepat, pasien tetap dapat merasa kurang puas apabila komunikasi dokter kurang baik, penjelasan mengenai tindakan medis tidak memadai, keramahan petugas kurang optimal, atau hasil pelayanan belum sesuai dengan harapan pasien. Dengan demikian, kecepatan layanan yang cepat belum tentu secara otomatis menghasilkan kepuasan apabila dimensi kualitas pelayanan lainnya belum terpenuhi.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kecepatan layanan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien di Klinik Gigi Kuta Dental Ultimate Bali. Mayoritas responden menilai kecepatan layanan pelayanan sudah cepat, dan kondisi tersebut terbukti berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, pihak klinik perlu mempertahankan bahkan meningkatkan sistem pengelolaan antrean, ketepatan jadwal dokter, efektivitas proses registrasi, serta komunikasi kepada pasien apabila terjadi keterlambatan pelayanan. Upaya tersebut diharapkan mampu mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan pasien serta memperkuat citra pelayanan Klinik Gigi Kuta Dental Ultimate Bali.

2. Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis bivariat diketahui bahwa dari 52 responden yang menyatakan fasilitas klinik baik terdapat 50 responden (96,2%) yang merasa puas dan hanya 2 responden (3,8%) yang merasa kurang puas. Sebaliknya, dari 16 responden yang menyatakan fasilitas kurang baik hanya 1 responden (6,3%) yang merasa puas, sedangkan 15 responden (93,8%) merasa kurang puas. Hasil uji Fisher's Exact Test menunjukkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas klinik dengan kepuasan pasien di Klinik Gigi Kuta Dental Ultimate Bali.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang dirasakan pasien maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, apabila pasien menilai fasilitas yang tersedia kurang memadai maka kemungkinan pasien merasa kurang puas juga semakin besar. Temuan ini memperkuat teori Expectation Confirmation Theory yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien. Sebelum datang ke klinik, pasien telah memiliki harapan mengenai kondisi ruang tunggu yang nyaman, kebersihan lingkungan, kelengkapan alat kedokteran gigi, serta fasilitas pendukung lainnya. Ketika kondisi nyata sesuai dengan harapan tersebut maka pasien akan memberikan penilaian positif terhadap pelayanan sehingga tingkat kepuasan meningkat. Sebaliknya, apabila fasilitas yang diterima berada di bawah harapan pasien, maka akan terjadi ketidakpuasan meskipun tindakan medis yang diberikan telah sesuai standar.

Jika dikaitkan dengan indikator pada kuesioner penelitian, hubungan tersebut dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden yang merasa puas memberikan penilaian baik terhadap kebersihan klinik, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan

fasilitas medis, kebersihan toilet, kenyamanan ruang pemeriksaan, serta penataan lingkungan klinik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang baik mampu meningkatkan rasa nyaman, aman, dan kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, responden yang merasa kurang puas umumnya memberikan penilaian kurang baik terhadap satu atau beberapa indikator tersebut sehingga membentuk persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Walaupun demikian, hasil penelitian menunjukkan adanya fenomena yang menarik, yaitu terdapat 1 responden (6,3%) yang tetap merasa puas meskipun menilai fasilitas klinik kurang baik. Fenomena ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas fisik, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan lainnya. Pasien tersebut kemungkinan lebih mengutamakan kompetensi dokter, keberhasilan tindakan medis, keramahan petugas, kemudahan komunikasi, maupun kecepatan pelayanan dibandingkan kondisi fasilitas. Dalam pelayanan kesehatan, tidak semua pasien menjadikan fasilitas sebagai faktor utama dalam menilai kepuasan. Sebagian pasien lebih berorientasi pada hasil pengobatan sehingga walaupun fasilitas dinilai belum optimal, mereka tetap merasa puas karena memperoleh pelayanan medis yang sesuai dengan harapan.

Sebaliknya, terdapat 2 responden (3,8%) yang menyatakan kurang puas walaupun menilai fasilitas klinik sudah baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas yang baik belum tentu menjamin kepuasan pasien apabila aspek pelayanan lainnya belum memenuhi harapan. Menurut teori SERVQUAL, kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dengan demikian, meskipun fasilitas sudah memadai, pasien tetap dapat merasa kurang puas apabila kecepatan layanan terlalu lama, komunikasi dokter kurang efektif, sikap petugas kurang ramah, atau hasil pelayanan belum sesuai dengan ekspektasi pasien. Temuan ini memperlihatkan bahwa kepuasan pasien merupakan konsep multidimensional yang dipengaruhi oleh interaksi berbagai dimensi kualitas pelayanan, bukan hanya oleh kondisi fasilitas fisik.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa fasilitas klinik merupakan salah satu faktor yang berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien di Klinik Gigi Kuta Dental Ultimate Bali. Mayoritas responden menilai fasilitas klinik sudah berada pada kategori baik, dan kondisi tersebut terbukti berhubungan dengan tingginya tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, pihak manajemen klinik perlu mempertahankan kualitas fasilitas yang telah tersedia melalui pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala, menjaga kebersihan lingkungan, meningkatkan kenyamanan ruang tunggu, memastikan kelengkapan peralatan medis, serta melakukan pembaruan fasilitas sesuai perkembangan teknologi pelayanan kesehatan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan, memperkuat citra positif klinik, serta meningkatkan loyalitas pasien untuk kembali menggunakan pelayanan di Klinik Gigi Kuta Dental Ultimate Bali.

KESIMPULAN

1. Ada hubungan kecepatan layanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi Kuta Dental Ultimate Bali dengan nilai p = 0,000, sehingga semakin cepat waktu layanan yang di berikan maka pasien akan semakin puas.
2. Ada hubungan fasilitas dengan kepuasan pasien di Klinik Gigi Kuta Dental Ultimate Bali dengan nilai p = 0,000, sehingga semakin baik fasilitas yang di berikan maka pasien akan semakin puas.

DAFTAR PUSTAKA

American Journal of Infection Control. (2023). *Defining instruments reprocessing workflows in a fast-paced dental clinic increases patient and staff safety*. *American Journal of Infection Control, 51*(7).

Amalina, L. N., Natalia, D., & Nesia, W. S. (2025). The relationship between service quality, waiting time, and service effectiveness on patient satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, 13*(6), 4639–4652

Arbianti, K., et al. (2024). *Patient safety culture analysis at Sultan Agung Islamic Dental Hospital to improve patient safety*. *JMMR, 13*(1), 24–42.

Ardhana, et al. (2025). *SERVQUAL dan kecepatan layanan.*

Arifin, Z., & Kurniawan, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 11*(2), 88–97.

Biladi, G. H. (2024). Perancangan aplikasi *teledentistry* di klinik dokter gigi. *Journal of Information Systems for Public Health*.

Denilson, et al. (2025). Kepuasan pasien klinik gigi (*SERVQUAL*).

Desiwantara, D., Zubaidah, S., Febriyanti, D., & Iriani, A. (2025). The effect of waiting time on patient satisfaction at Sabokingking Health Center Palembang. *Jurnal Studi Sosial dan Politik, 9*(1), 46–52

Fadilah. (2025). Kepuasan pasien poli gigi.

Gurusinga, R. F., Fadhlullah, M. A., Rosmini, I., Nur, N. W., & Redjeky, F. (2025). Analisis kecepatan layanan pelayanan dan kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan: *Literature review*. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4*(2), 1252–1256.

Handayani, T., & Prasetyo, B. (2024). Pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Kesehatan, 10*(2), 75–84.

Hardy, S. M., Yuliaty, F., & Purwanda, E. (2024). Analisis kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan dan ketepatan kecepatan layanan di Klinik Pratama: *Systematic review*. *Innovative: Journal of Social Science Research, 4*(5), 3838–3847.

Hegar, et al. (2025). *Hubungan kecepatan layanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng Tahun 2024*. (2025). *Al Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 13*(2), 198–208.

Indraswari, D. Z., & Wanasida, A. S. (2025). Pengaruh kecepatan layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. *Journal of Health Management*.

Jayatissa, P., & Hewapathirane, R. (2023). *A review of dental informatics: Current trends and future directions*. arXiv.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Laila, F. N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien dan konsekuensinya terhadap loyalitas di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia, 9*(2).

Lestari, P., & Yuliana, R. (2025). Factors influencing patient satisfaction in dental services. *Dental Journal of Indonesia, 14*(1), 55–64.

Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat.

Maramis, J. L., Yuliana, N. M., & Tobeonda, F. I. (2023). Dental and oral health services on patient satisfaction at the dental clinic in increasing patient satisfaction. *JDHT Journal of Dental Hygiene and Therapy, 4*(1), 18–24.

Nia, M. F., Ahmadi, M., & Irankhah, E. (2024). *Transforming dental diagnostics with*

artificial intelligence. arXiv.

Ningsih, S., & Rahman, F. (2024). Pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 13*(2), 101–110.

Novianingrum, et al. (2025). Faktor kepuasan pasien gigi.

Octaviana, D., et al. (2023). Akses informasi kesehatan gigi di klinik gigi wilayah Bandung Raya dengan *barcode scanner*. *Jurnal Riset Kesehatan Poltekkes Depkes Bandung*.

Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. *Journal of Marketing Research, 17*(4), 460–469.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Pratama, R. M., Purnamasari, P., & Yuniarti, L. (2024). The influence of service quality and health facilities on patient satisfaction. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 12*(1), 35–44.

Prijaryanti, D., Kadarisman, S., Rahmiyati, A. L., Yuliaty, F., & Paramarta, V. (2025). The effect of waiting time, work discipline and service quality on patient satisfaction in the dental and oral installation of Dr. Iskak

Tulungagung Regional Hospital. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*

Putri, V. I., Huda, M. N., & Yusmanisari, E. (2023). *Hubungan kecepatan layanan pelayanan resep obat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan*.

Innovative: Journal of Social Science Research, 3(5), 266–279.

Rahmadini, N. A., & Rahman, A. (2024). *Pengaruh lama kecepatan layanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong*. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JAPB), 7*(2), 1257–1267

Rahayu, T., & Wijaya, M. (2025). Pengaruh fasilitas klinik terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 9*(1), 12–21.

Rizany, I., Setiawan, H., & Musafaah. (2021). The relationship between waiting time and patient satisfaction in the outpatient of public hospital in Banjarbaru. *Indonesian Journal of Nursing Practices, 5*(1), 1–8

Rizqulloh, L., & Artati, D. K. (2025). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Delima Sehat menggunakan model SERVQUAL. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*.

Santoso, G. A., & Bernarto, I. (2022). Pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan pasien klinik gigi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis.*

Saputra, Y., & Amalia, N. (2023). Patient waiting time and satisfaction in outpatient clinics. *International Journal of Medical Sciences, 18*(2), 150– 158.

Sastrawijaya, A., Listrianah, & Ray, N. (2024). Analisis risiko keselamatan dan kesehatan kerja (K3) di Klinik Gigi Kota Palembang. *Jurnal Kesehatan Gigi dan Mulut, 6*(2), 127–138.

Sudibyo, A., & Keni. (2025). Peran kualitas layanan, kepercayaan, dan kecepatan layanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan, 9*(2), 195–208.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.

Ukago, & Mawarni. (2021). Deskripsi kecepatan layanan dan kepuasan pasien di klinik.

Usman, et al. (2025). Literatur mutu pelayanan gigi.

Veronica, R. R., Khoman, J., & Wahyuni, R. (2024). Gambaran kelengkapan pengisian rekam medis elektronik gigi di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado Tahun 2023–2024. *e-GiGi*.

Wahab, F. V., Rampengan, D. D., Tengor, J. R. S., & Kuluq, M. A. (2024). The

relation between waiting time, facility availability, and healthcare workers' attitude on patient satisfaction in primary healthcare facilities in Curug, Tangerang. *Indonesian Marketing Journal*

Wilam, C., Harsanti, A., Prisinda, D., et al. (2023). Compliance evaluation of dental students in orthodontic clinic towards patient safety. *Padjadjaran Journal of Dental Researchers and Students.*

Wiranata, J. P., & Keni. (2025). Pengaruh kualitas layanan, *word of mouth*, dan kecepatan layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit swasta tipe B di Jakarta Selatan. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan, 9*(2).

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill.

Zubayri, A., Mudayat, M., Prastyorini, J., & Widyawati, N. (2024). Kualitas layanan, kecepatan layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pelayanan *medical check up* Klinik Westerindo. *JUTRANIS, 1*(2).