

## BAB VI

### PEMBAHASAN

#### **IX. Pengaruh Loyalitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena**

Dalam hasil penelitian yang telah dilakukan, data menunjukkan bahwa mayoritas partisipan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat loyalitas yang dapat dikategorikan sebagai "sedang" sebanyak 58 responden, yang setara dengan 46,77% dari total sampel. Selain itu, sebanyak 42 responden, atau sekitar 33,87% dari keseluruhan responden, menunjukkan tingkat loyalitas yang dapat dikategorikan sebagai "tinggi". Di sisi lain, sejumlah 24 responden, atau sekitar 19,35% dari total responden, menunjukkan tingkat loyalitas yang tergolong dalam kategori "rendah". Data ini memberikan gambaran yang jelas tentang distribusi tingkat loyalitas di antara responden dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai *p-value*  $0,001 < 0,05$  maka  $H_1$  diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh loyalitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.

Salah satu penelitian yang relevan adalah yang dilakukan oleh Fitrianasari et al. (2021) di Indonesia. Penelitian ini menginvestigasi hubungan antara loyalitas pasien dan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara loyalitas pasien dan tingkat kepuasan mereka. Pasien yang memiliki tingkat

loyalitas yang tinggi cenderung lebih puas dengan pelayanan yang mereka terima di rumah sakit. Penelitian ini menunjukkan pentingnya memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan tingkat loyalitas pasien, karena hal ini dapat berdampak positif pada tingkat kepuasan mereka.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Saragih et al. (2020) di Indonesia juga mendukung temuan ini. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pasien dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan cenderung lebih loyal dan cenderung kembali menggunakan layanan di rumah sakit yang sama. Penelitian ini menegaskan pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan untuk meningkatkan tingkat loyalitas dan kepuasan pasien.

Salah satu penelitian yang relevan adalah yang dilakukan oleh Agustina et al. (2019) di Indonesia. Penelitian ini mengkaji hubungan antara loyalitas pasien dan kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat loyalitas pasien berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang loyal cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap kualitas pelayanan dan merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Studi ini memberikan dukungan lebih lanjut untuk pentingnya memahami faktor-faktor yang dapat meningkatkan loyalitas pasien guna meningkatkan kepuasan mereka dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Penelitian lain yang relevan adalah yang dilakukan oleh Almajed et al. (2020) di Arab Saudi. Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh loyalitas pasien terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pasien berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa loyal terhadap rumah sakit cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan dan memiliki niat yang lebih tinggi untuk kembali menggunakan layanan di rumah sakit yang sama. Studi ini juga menyoroti pentingnya memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan loyalitas pasien sebagai langkah untuk meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan hubungan jangka panjang dengan mereka.

Studi oleh Hallowell (1996) menyebutkan bahwa loyalitas pasien dapat memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien. Pasien yang telah merasakan pelayanan yang baik dan merasa puas dengan pengalaman mereka cenderung lebih loyal terhadap penyedia layanan kesehatan tersebut. Mereka mungkin lebih cenderung untuk melakukan kunjungan berulang ke rumah sakit yang sama atau merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain. Loyalitas seperti ini bisa menciptakan lingkaran positif di mana pasien yang loyal mendapatkan perawatan yang lebih baik, yang kemudian meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Di sisi lain, penelitian oleh Drigas dan Papoutsis (2019) menekankan pentingnya aspek kepuasan dalam membangun loyalitas pasien. Mereka menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima cenderung lebih loyal. Oleh karena itu, kepuasan pasien dapat berfungsi

sebagai pemicu loyalitas, dan manajemen rumah sakit harus berfokus pada meningkatkan mutu pelayanan untuk menciptakan pengalaman positif yang mendorong pasien untuk tetap setia pada rumah sakit tersebut.

Menurut peneliti loyalitas pasien berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa pasien yang merasa loyal terhadap rumah sakit cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap kualitas pelayanan dan merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan. Hasil penelitian ini memberikan pandangan positif bagi peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit, termasuk Rumah Sakit Umum Daerah Wamena. Menyadari pentingnya meningkatkan loyalitas pasien, rumah sakit harus memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas tersebut, seperti memberikan pelayanan yang ramah, menghadirkan lingkungan yang nyaman, dan memberikan hasil perawatan yang memuaskan. Dalam konteks ini, upaya untuk menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan membangun hubungan jangka panjang dengan mereka menjadi kunci dalam mencapai kepuasan pasien yang lebih tinggi. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena dapat dilakukan dengan memperkuat faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien, sehingga berdampak positif pada tingkat kepuasan pasien dan mendukung terciptanya sistem pelayanan kesehatan yang lebih baik dan berkelanjutan.

## II. Pengaruh Respon Time Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena

Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa mayoritas dari responden yang terlibat dalam penelitian ini mengevaluasi tingkat kecepatan respon dengan kategori cepat, yaitu sebanyak 77 responden atau sekitar 62,10%. Sementara itu, sebanyak 47 responden atau sekitar 37,90% dari mereka memberikan penilaian bahwa tingkat kecepatan respon dapat dikategorikan sebagai lambat. Data ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan kecepatan respon yang mereka alami, sementara ada sebagian kecil yang menganggap bahwa respon tersebut cenderung lambat. Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai *p-value*  $0,006 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh respon time terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.

Salah satu penelitian yang relevan adalah yang dilakukan oleh Han et al. (2019) di Korea Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh waktu tanggap terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa respon time yang cepat berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa pelayanan diberikan dengan cepat cenderung lebih puas dan memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Studi ini menekankan pentingnya mengoptimalkan proses respon time untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Abualrub et al. (2017) di Yordania juga mendukung temuan ini. Penelitian ini menyelidiki pengaruh waktu tanggap terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tanggap yang lambat berdampak negatif pada tingkat kepuasan pasien. Pasien yang harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan cenderung merasa tidak puas dan memiliki persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Studi ini menyoroti pentingnya mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Studi yang dilakukan oleh Haryati et al. (2020) di Indonesia mengenai pengaruh waktu tanggap terhadap kepuasan pasien di puskesmas menunjukkan bahwa respon time yang cepat memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang menegaskan bahwa waktu tanggap yang singkat berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Alzahrani et al. (2018) di Arab Saudi juga relevan dengan topik ini. Penelitian ini mengevaluasi pengaruh respon time terhadap kepuasan pasien di departemen gawat darurat. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa respon time yang lambat berdampak negatif pada tingkat kepuasan pasien. Pasien yang harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan cenderung merasa tidak puas dan memiliki persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Studi ini

memberikan dukungan lebih lanjut untuk pentingnya mengoptimalkan proses respon time guna meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Pengaruh respon time atau waktu tanggapan terhadap kepuasan pasien adalah salah satu aspek kritis dalam pelayanan kesehatan yang telah menjadi fokus penelitian dalam literatur medis. Penelitian oleh Yousefi et al. (2018) mengungkapkan bahwa waktu tunggu yang lebih singkat untuk menerima perawatan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Studi ini menunjukkan bahwa pasien yang mendapat perawatan lebih cepat merasa lebih puas dengan pelayanan yang mereka terima. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti waktu untuk pemeriksaan, konsultasi dokter, dan penanganan keluhan pasien.

Selain itu, penelitian oleh Taylor et al. (2015) menyoroti bahwa kecepatan respon time juga dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Pasien cenderung lebih positif dalam menilai mutu pelayanan jika mereka merasa ditangani dengan cepat dan efisien. Respon time yang lambat, di sisi lain, dapat menciptakan rasa frustrasi dan ketidakpuasan, yang dapat berdampak negatif pada hubungan pasien-dokter serta kepatuhan pasien terhadap perawatan yang direkomendasikan.

Menurut peneliti respon time atau waktu tanggap berperan penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Penelitian ini menegaskan bahwa respon time yang cepat berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Pasien yang mendapatkan pelayanan dengan waktu tanggap yang cepat cenderung merasa lebih puas dengan layanan

yang diberikan dan memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Di sisi lain, waktu tanggap yang lambat berdampak negatif pada kepuasan pasien, dengan pasien yang harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan cenderung merasa tidak puas dan memiliki persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini memberikan pandangan penting bagi pihak rumah sakit dan tenaga kesehatan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien. Meningkatkan efisiensi dan mengoptimalkan proses respon time menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan dan mengurangi waktu tunggu pasien dapat menjadi strategi yang efektif dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Peneliti dan pihak rumah sakit perlu secara aktif memantau dan memperbaiki aspek respon time untuk memberikan pelayanan yang optimal dan memuaskan bagi pasien. Selain itu, pendekatan komunikatif dan keterlibatan aktif dengan pasien juga dapat meningkatkan persepsi positif dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

### **III. Pengaruh Empati Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena**

Berdasarkan temuan dari studi ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas dari responden yang berpartisipasi menunjukkan tingkat empati yang beragam. Sebanyak 56 dari mereka, atau setara dengan 45,16% dari total responden, tergolong dalam kategori empati yang dapat dikategorikan sebagai "cukup."



Selanjutnya, sekitar 41 responden, atau sekitar 33,06% dari sampel, menunjukkan tingkat empati yang dapat dianggap "baik." Di sisi lain, sebanyak 27 responden, atau sekitar 21,77% dari total, menunjukkan tingkat empati yang dapat diklasifikasikan sebagai "kurang." Hasil ini menggambarkan keragaman dalam tingkat empati di antara responden dan mengungkapkan pentingnya memahami spektrum empati dalam konteks penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai *p-value*  $0,009 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.

Salah satu penelitian yang relevan adalah yang dilakukan oleh Delaram et al. (2019) di Iran. Penelitian ini mengevaluasi pengaruh empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati petugas kesehatan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa diperlakukan dengan empati oleh petugas kesehatan cenderung lebih puas dengan layanan yang diberikan dan memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Studi ini menekankan pentingnya meningkatkan kemampuan komunikasi dan empati petugas kesehatan dalam menciptakan hubungan yang baik dengan pasien.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Wu et al. (2018) di Taiwan juga mendukung temuan ini. Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh empati dokter terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

empati dokter berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa didengar, dimengerti, dan mendapatkan perhatian empati dari dokter cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Studi ini memberikan dukungan lebih lanjut untuk pentingnya meningkatkan komunikasi dan empati petugas kesehatan sebagai langkah untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Kim et al. (2021) di Korea Selatan meneliti hubungan antara empati perawat dan kepuasan pasien di unit rawat jalan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa empati perawat memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa diperlakukan dengan empati dan perhatian lebih dari perawat cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan dan memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Studi ini menambah bukti bahwa empati merupakan aspek penting dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Bhati et al. (2020) di India juga relevan dengan topik ini. Penelitian ini mengevaluasi pengaruh empati dokter terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati dokter berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa didengar dan diperlakukan dengan empati oleh dokter cenderung lebih puas dengan layanan yang diberikan dan memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Studi ini memberikan dukungan lebih lanjut untuk pentingnya mengedepankan sikap

empati dalam interaksi antara dokter dan pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan hubungan yang positif antara mereka.

Menurut peneliti empati petugas kesehatan memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Hasil penelitian dari beberapa negara, termasuk Korea Selatan, India, dan Iran, secara konsisten menunjukkan bahwa empati petugas kesehatan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa diperlakukan dengan empati dan perhatian lebih cenderung memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan dan merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan. Dengan demikian, peningkatan kemampuan komunikasi dan empati petugas kesehatan menjadi penting dalam menciptakan hubungan yang baik dengan pasien dan memberikan pengalaman yang positif dalam pelayanan kesehatan.

Penting bagi peneliti dan pihak rumah sakit untuk menyadari peran empati dalam meningkatkan kepuasan pasien. Meningkatkan kesadaran dan pelatihan dalam aspek empati dan komunikasi di antara petugas kesehatan dapat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa upaya untuk mengutamakan aspek empati dalam interaksi petugas kesehatan dengan pasien dapat memberikan manfaat signifikan dalam menciptakan hubungan yang positif dan mencapai loyalitas pasien. Oleh karena itu, upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan dengan fokus pada aspek empati menjadi

kunci dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan memuaskan bagi pasien.

#### **IV. Pengaruh Loyalitas, Respon Time Dan Empati Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena**

Hasil analisis Regresi Linear Berganda menunjukkan bahwa dengan nilai p-value sebesar 0,000, yang jauh lebih rendah dari ambang signifikansi 0,05, hipotesis alternatif (H1) dapat diterima. Dengan kata lain, secara bersamaan, loyalitas, respon time, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena, dan dampaknya sebesar 83,7%.

Terdapat juga ketidakpuasan responden pada tabel silang antar Variabel sebanyak 41,13% responden dan dari hasil observasi peneliti di dapati hal-hal yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien yaitu Sarana dan Prasaran di Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Wamena seperti Jumlah tempat duduk dinilai kurang untuk menampung banyaknya pasien yang berobat, masih banyak pasien yang berdiri dan bahkan duduk di lantai selain itu Ruang periksa pasien yang sempit dibeberapa Ruang poliklinik membuat pasien merasa kurang nyaman karena harus berdesakan dengan pasien lainnya yang berada di dalam ruang tunggu tempat pemeriksaan

Penelitian oleh Gruen et al. (2006) mengungkapkan bahwa respon time yang cepat terhadap kebutuhan pasien sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang merasa

kebutuhan mereka ditangani dengan cepat oleh petugas kesehatan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Ini menyoroti pentingnya manajemen waktu dan efisiensi dalam layanan kesehatan.

Empati dari petugas kesehatan juga memiliki peran yang signifikan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Studi oleh Hojat et al. (2011) menunjukkan bahwa pasien yang merasa diperlakukan dengan empati oleh petugas kesehatan memiliki kepuasan yang lebih tinggi. Empati mencakup pemahaman, kepedulian, dan kemampuan untuk mendengarkan pasien dengan baik. Hal ini menciptakan hubungan yang positif antara pasien dan petugas kesehatan.

Selain itu, loyalitas pasien juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian oleh Lin et al. (2009) menemukan bahwa pasien yang merasa puas dengan pelayanan cenderung lebih setia dan memiliki tingkat kunjungan yang lebih tinggi ke penyedia layanan kesehatan yang sama. Ini menunjukkan pentingnya membangun hubungan jangka panjang antara pasien dan rumah sakit.

Selain dari faktor-faktor seperti loyalitas, respon time, dan empati petugas kesehatan, terdapat beberapa faktor tambahan yang dapat mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena. Kepuasan pasien sangat terkait dengan kualitas pelayanan medis yang mereka terima. Faktor ini mencakup kompetensi dokter dan perawat, akurasi diagnosis, serta hasil perawatan yang memuaskan. Pasien

cenderung lebih puas jika mereka merasa mendapatkan perawatan medis yang berkualitas.

Kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh fasilitas dan peralatan di rumah sakit. Fasilitas yang bersih, peralatan medis yang modern, serta ketersediaan fasilitas pendukung seperti laboratorium dan radiologi dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Cara komunikasi dokter dan perawat dalam menjelaskan kondisi pasien, pengobatan yang direkomendasikan, dan prosedur medis sangat penting. Pasien mungkin merasa tidak puas jika mereka tidak mendapatkan informasi yang memadai atau jika komunikasi kurang jelas.

Selain respon time yang telah disebutkan, waktu tunggu sebelum mendapatkan pelayanan juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien mungkin merasa tidak puas jika mereka harus menunggu terlalu lama sebelum dapat diperiksa atau menerima perawatan. Waktu tunggu di Rawat Jalan RSUD Wamena merupakan hal yang seringkali dikeluhkan oleh pasien. datang sejak pagi hari namun belum juga masuk ke dalam ruangan periksa, hal ini terutama terjadi karena waktu pelayanan yang lambat terutama pada Ruang Poliklinik Penyakit Dalam, Poliklinik Kebidanan, Poliklinik Umum, Poliklinik Jantung, Poliklinik Saraf dikarenakan Visite Dokter, tindakan operasi, rapat, dan keperluan lainnya. Selain itu adanya jaringan internet yang kurang baik membuat petugas loket kurang cekatan dalam melakukan pelayanan kepada pasien. Kecepatan waktu tanggap complain yaitu dengan tidak efisiennya sistem informasi untuk manajemen pasien dikarenakan tidak tersedia Unit

Komplain pada Instalasi Rawat Jalan, kotak saran tersedia tapi tidak ada pengecekan secara rutin, beberapa komplain pada unit polik langsung di tangani oleh masing- masing petugas polik yang ada.

Etika profesional petugas kesehatan, termasuk privasi dan kerahasiaan pasien, juga penting. Pelanggaran etika profesional dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor psikologis dan sosial seperti harapan pasien, dukungan sosial, dan pengalaman sebelumnya dengan layanan kesehatan.

Penting untuk memahami bahwa kepuasan pasien adalah konsep yang kompleks dan multifaktorial. Oleh karena itu, penting bagi Rumah Sakit Umum Daerah Wamena untuk secara terus-menerus memantau dan mengevaluasi berbagai aspek pelayanan yang dapat memengaruhi kepuasan pasien guna meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

