

SKRIPSI
PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LEMBANG TAHUN 2024



Oleh :

NURUL MUSFIRA AHMAD

B0520517

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Proposal penelitian dengan judul:

PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LEMBANG

Disusun dan diajukan oleh :

NURUL MUSFIRA AHMAD

B0520517

Telah disetujui untuk di sajikan di hadapan tim penguji pada seminar hasil program studi S1 Administrasi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat.

Ditetapkan di Majene tanggal 5 November 2024:

Mengetahui:

Pembimbing I



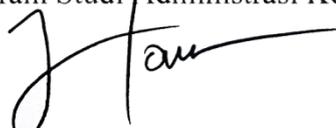
Nurgadima Achmad Djalaluddin,
SKM, M.Kes
NIDN : 0023026806

Pembimbing II



Dr. La Ode Hidayat, S.Si, M.Kes
NIDN : 0026108713

Ketua prodi
Ketua Program Studi Administrasi Kesehatan



Muh. Hosni Mubarak, SKM., M.KES
NIDN : 0912048903

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang di kutip maupun di rujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nurul Musfira Ahmad

Nim : B0520517

Tanggal : 5 November 2024

Tanda Tangan :



PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan judul

PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LEMBANG TAHUN 2024

Telah dipertahankan di hadapan Dewan penguji skripsi pada tanggal 5 November 2024, dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana kesehatan (S.Kes) pada program studi S1 Administrasi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat.

Tim Penguji,

Penguji I	: Muh. Taufik Page, S.KM., M.Kes	()
Penguji II	: Achmad Mawardi Shabir, SH, MKM	()
Penguji III	: Rika Kurnia Kandacong, SKM, M.Kes	()

Majene, 5 November 2024

Fakultas ilmu kesehatan

Universitas Sulawesi Barat

Dekan,



(Prof. Dr. H. Muzakkrir, M.kes)

NIP.196012311983031076

ABSTRAK

Nurul Musfira Ahmad

Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembang Tahun 2024

(Dosen Pembimbing Nurgadima Achmad Djalaluddin dan Dr. La Ode Hidayat)

Puskesmas adalah lembaga pelayanan kesehatan yang berperan dalam menyediakan upaya kesehatan primer dan kesehatan masyarakat, dengan fokus utama pada tindakan pencegahan dan promosi kesehatan di wilayah kerjanya. masalah dalam penelitian ini adalah terkait dengan Lama waktu tunggu antri di loket pendaftaran rawat jalan, di bagian poli, dan di bagian pengambilan obat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Waktu Tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden, Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien yaitu, waktu tunggu pelayanan loket pendaftaran $p=(0,00)$, waktu tunggu pemeriksaan poli $p=(0,01)$, Waktu tunggu pengambilan obat $p=(0,05)$, Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan yang bermakna antara waktu tunggu pelayanan loket pendaftaran, waktu tunggu pemeriksaan poli, Waktu tunggu pengambilan obat terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: Waktu Tunggu. Kepuasan Pasien, Puskesmas.

ABSTRACT

Nurul Musfira Ahmad

The Effect of Waiting Time on the Level of Satisfaction of Outpatients at the Lembang Health Center in 2024

(Supervisors Nurgadima Achmad Djalaluddin and Dr. La Ode Hidayat)

The health center is a health service institution that plays a role in providing primary health and public health efforts, with a primary focus on preventive measures and health promotion in its work area. The problem in this study is related to the length of waiting time at the outpatient registration counter, in the polyclinic section, and in the drug collection section. The purpose of this study was to determine the effect of waiting time on outpatient satisfaction at the Lembang Health Center. This study uses a quantitative method with a cross-sectional approach. The number of samples in this study was 100 respondents. Data collection was carried out using a questionnaire instrument. The results of the study showed that the variables that were significantly related to patient satisfaction were, waiting time for registration counter service $p = (0.00)$, waiting time for poly examination $p = (0.01)$, Waiting time for taking medicine $p = (0.05)$, The conclusion of this study is that there is a significant relationship between waiting time for registration counter service, waiting time for poly examination, Waiting time for taking medicine to patient satisfaction.

Keywords: Waiting Time. Patient Satisfaction, Health Center.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas adalah lembaga pelayanan kesehatan yang berperan dalam menyediakan upaya kesehatan primer dan kesehatan masyarakat, dengan fokus utama pada tindakan pencegahan dan promosi kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas memiliki peran strategis menyelenggarakan layanan kesehatan bagi masyarakat. Sebagai sarana pelayanan kesehatan, puskesmas memerlukan beragam tenaga kerja profesional, termasuk di sektor pelayanan pasien. Petugas rekam medis berperan dalam menyambut pasien, mencatat data pribadi, dan mengelola administrasi terkait pelayanan kesehatan.

Setiap puskesmas harus memenuhi standar pelayanan minimal mengenai waktu tunggu yang telah ditentukan oleh Kementerian Kesehatan. Perhitungan waktu tunggu dimulai sejak pasien mendaftar di loket, menunggu dalam antrian, hingga mendapat giliran masuk ke poli untuk dilakukan anamnesis dan pemeriksaan oleh tenaga medis seperti dokter, perawat, atau bidan. Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. Waktu tunggu dibedakan menjadi tiga kategori, yaitu cepat (≤ 30 menit), sedang (30-60 menit), dan lama (> 90 menit). Pelayanan minimal rawatjalan di Puskesmas ialah ≤ 60 menit (Maharani *et al.*, 2021).

Berdasarkan Undang-undang RI Nomor 36 tahun 2009, kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi (Rusdianti, 2024).

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) No. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) disebutkan bahwa Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama dan kesehatan perorangan, dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerja Puskesmas (Asriati *et al.*, 2021).

Bagian paling penting dari pelayanan kesehatan adalah ketersediaan dan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan. Pelayanan kesehatan dianggap bermutu jika dilaksanakan sesuai dengan standar tersebut. Standar adalah tingkat ketercapaian ideal yang diinginkan dan tujuan yang ingin dicapai. Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan ketentuan mengenai jenis dan kualitas pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah dan harus diperoleh setiap warga secara minimal. Salah satu SPM untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah standar waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan.

Pada definisi sebelumnya, kesehatan hanya meliputi tiga aspek, yaitu fisik, mental, dan sosial. Namun, kemudian kesehatan diperluas menjadi lima aspek, yaitu fisik (tubuh), mental (jiwa), sosial, spiritual, dan ekonomi. Menurut Azwar (2010), syarat utama untuk menyebut suatu pelayanan kesehatan sebagai baik adalah bahwa pelayanan tersebut harus tersedia dan berkesinambungan. Selain itu, pelayanan harus dapat diterima dan wajar, yang berarti tidak bertentangan dengan adat, budaya, keyakinan, dan kepercayaan. Pelayanan juga harus mudah diakses, dapat dijangkau, dan berkualitas, sehingga dapat memberikan rasa puas bagi setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan yang diharapkan (Rusdianti, 2024).

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa maupun sosial dan bukan sekedar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif. Pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan atau paliatif.

Undang-Undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, 2023 Pemerintah menetapkan sistem jaminan kesehatan nasional untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat sesuai dengan aturan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan membentuk sebuah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk bertanggung jawab atas sistem tersebut (Mulyanti & Ilyas, 2024).

SPM di bidang kesehatan mengalami perubahan signifikan dari SPM sebelumnya, yang semula berdasarkan Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2016 tentang SPM Bidang Kesehatan menjadi didasarkan Permenkes RI Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada SPM Bidang Kesehatan. SPM ini dapat menjadi dasar bagi Pemerintah Pusat dalam pemberian insentif, disinsentif, dan sanksi administrasi kepada Kepala Daerah, serta dalam perumusan kebijakan nasional dengan memantau potensi daerah (Agiwahyunto *et al.* , 2019).

Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah tingkat layanan kesehatan yang optimal, diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan dalam memberikan layanan, yang di satu sisi dapat memberikan kepuasan kepada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat, dan di sisi lain penyelenggaraannya mengikuti kode etik dan standar pelayanan profesional yang telah ditetapkan (Karunia *et al.* , 2022).

Salah satu indikator utama dalam mengukur mutu pelayanan kesehatan adalah evaluasi tingkat kepuasan pengguna layanan, terutama pasien yang mengunjungi fasilitas kesehatan (Purba *et al.*, 2024).

Mutu pelayanan kesehatan harus diperhatikan oleh fasilitas kesehatan untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan layanan medis yang berkualitas. Oleh karena itu, survei lapangan terkait kepuasan perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan (St. Rosmanely *et al.* , 2023).

Menurut Azwar (2010), kecepatan pelayanan dan lama waktu tunggu pasien berpengaruh terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan. Waktu tunggu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dan berkualitas ditunjukkan oleh sikap yang ramah, cepat, dan nyaman. Proses pelayanan rawat jalan dimulai ketika pasien tiba, mengambil nomor antrian, menunggu di tempat pendaftaran hingga dipanggil untuk registrasi, dan kemudian menunggu di poliklinik hingga dipanggil untuk pemeriksaan. Salah satu dimensi kualitas pelayanan kesehatan

adalah akses, yang terlihat dari waktu tunggu pasien (Rusdianti, 2024).

Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Pelayanan rawat jalan dimulai dari pasien datang, mengambil nomor antrian, menunggu di tempat pendaftaran sampai dipanggil untuk melakukan pendaftaran atau registrasi dan menunggu di poliklinik tujuan sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien (Purba *et al.*, 2024).

Pelayanan resep di Instalasi Farmasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien; semakin cepat waktu tunggu, semakin puas pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi. Setiap responden berharap tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan obat, karena waktu mereka sangat berharga dan pelayanan diharapkan dilakukan dengan cepat. Dalam hal ini, kecepatan pemberian obat berpengaruh pada kepuasan dan kepercayaan responden terhadap pelayanan kesehatan. Jika waktu tunggu terlalu lama, pasien dapat mengalami stres dan kecemasan yang berlebihan, sehingga kecepatan pemberian obat berimplikasi pada keselamatan pasien.

Ketika responden merasa bahwa layanan medis diberikan dengan cepat dan akurat, kepercayaan mereka terhadap layanan tersebut meningkat. Semakin baik sistem layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, jika sistem layanan rendah, tingkat kepuasan pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan juga (Mulyanti & Ilyas, 2024).

Pasien yang menunggu obat dalam waktu lama mengalami stres dan kecemasan yang berlebihan. Oleh karena itu, kecepatan pemberian obat dapat berdampak pada keselamatan pasien secara keseluruhan. Ketika responden merasa layanan medis dapat diberikan dengan cepat dan akurat, maka kepercayaan mereka terhadap layanan tersebut semakin tinggi. Semakin tinggi sistem layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin rendah sistem layanan, semakin rendah tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan (Mulyanti & Ilyas, 2024).

Menurut Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II 2008 waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan oleh dokter di poliklinik tujuan, dengan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang ditetapkan yaitu rata-rata ≤ 60 menit (Rusdianti, 2024).

Waktu tunggu pelayanan berpengaruh besar terhadap mutu layanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan ditandai dengan kemampuan layanan dalam memenuhi harapan pengguna. Sementara itu, kepuasan merupakan hasil evaluasi yang timbul dari perasaan puas atau kecewa setelah membandingkan persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan awal. Selain itu, kepuasan pasien juga dapat dinilai dari pandangan keluarga terdekat terhadap kualitas layanan yang diberikan (Agiwahyunto *et al.* , 2019).

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, serta mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan. Untuk mencapai tujuan tersebut, pelayanan kesehatan kepada masyarakat perlu dilakukan secara optimal dan berkualitas. Pasien merasa puas bila kinerja pelayanan medis yang diterimanya memenuhi atau melampaui harapannya.

Kepuasan pasien mencerminkan kualitas pelayanan medis yang mereka terima. Pasien akan merasa puas jika kinerja pelayanan medis memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Kepuasan pasien sangat penting dan dapat digunakan sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan medis, karena berkaitan erat dengan jumlah kunjungan pasien kembali (Purba *et al.*, 2024).

Waktu tunggu pasien adalah salah satu faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan. Pasien cenderung menganggap pelayanan kesehatan buruk jika mereka tidak sembuh, harus menunggu lama, dan menghadapi petugas kesehatan yang tidak ramah meskipun profesional. Jika waktu tunggu di rekam medis rawat jalan terlalu lama, hal ini dapat mengurangi kenyamanan pasien dan berdampak

negatif pada citra tempat pelayanan kesehatan yang pada gilirannya dapat memengaruhi keinginan pasien untuk menggunakan layanan di masa mendatang (Rusdianti, 2024).

Menurut Permenkes 269/2008 tentang rekam medis pasal 1 ayat 1 rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Pelayanan rekam medis yang berkualitas dapat dilihat dari keceriaan, kecepatan, dan kenyamanan dalam prosesnya.

Layanan rekam medis untuk pasien rawat jalan dimulai dari saat pendaftaran hingga mendapatkan dokumen rekam medis yang diperlukan untuk pelayanan kesehatan. Menurut DEPKES RI Tahun 1997 standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah 10 menit, dan pelayanan dokumen rekam medis pelayanann rawat inap 15 menit (Kurniawati Fajrin *et al.* , 2021).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang yang muncul setelah menerima pelayanan, baik secara langsung maupun melalui perbandingan kinerja yang dirasakan. Pelayanan berkualitas di Puskesmas berarti memberikan layanan yang sesuai dengan standar kualitas, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, meningkatkan kepercayaan pasien, dan loyalitas terhadap Puskesmas. Pelayanan kesehatan masyarakat mencakup upaya promotif dan preventif seperti penyuluhan kesehatan.

Dampak Kepuasan pasien pada distribusi, akses, dan penggunaan layanan kesehatan, serta merupakan indikator utama kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien harus direncanakan dan dilaksanakan dengan cermat. Menurut Lori di Prete Brown (1998) dalam Wanarto (2013), ada delapan dimensi mutu pelayanan: Kompetensi Teknis, Aksesibilitas atau Keterjangkauan Layanan, Efektivitas, Hubungan Interpersonal, Efisiensi, Kesenambungan, Keamanan, dan Kenyamanan (St. Rosmanely *et al.* , 2023).

Kepuasan pasien adalah seberapa seseorang merasa setelah membandingkan kinerja yang mereka alami dengan harapan mereka. Dengan kata lain, tingkat kepuasan bergantung pada selisih antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika

kinerja berada di bawah harapan, pasien akan merasa kecewa dan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan, pasien akan merasa puas (Rusdianti, 2024).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra. Pertama-tama, kualitas pelayanan sangat berpengaruh. Kualitas pelayanan yang baik berkontribusi pada kepuasan pasien dan juga mempengaruhi niat masyarakat untuk berobat. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, lembaga kesehatan selalu mengutamakan kepuasan pasien dan menghargai setiap individu yang menyediakan pelayanan yang baik dan profesional. Sebagian besar pasien mengharapkan pelayanan yang terjangkau, ramah, dan berkualitas (Purba et al., 2024).

Berdasarkan survei data awal yang dilakukan di Puskesmas Lembang di Poli umum dan Kepuasan, Pada tahun 2021 jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 6.441 jiwa, pada tahun 2022 dan 2023 mengalami kenaikan yang signifikan dimana angka kunjungan pasien rawat jalan di puskesmas lembang pada tahun 2022 sebanyak 10.931 jiwa, dan pada tahun 2023 sebanyak 15.931 jiwa dari jumlah pasien umum dan BPJS. Capaian standar pelayanan minimal menunjukkan bahwa survei kepuasan pasien di puskesmas lembang pada tahun 2021 sebanyak 80,62%, pada tahun 2022 dan 2023 survei kepuasan di Puskesmas Lembang juga mengalami kenaikan tetapi belum mencapai (SPM) di Puskesmas Lembang, survei kepuasan pada tahun 2022 sebanyak 82,19%, dan pada tahun 2023 sebanyak 83,4% dari target kepuasan di puskesmas lembang (90%).

Standar waktu tunggu yang dijadikan acuan oleh Puskesmas Lembang merujuk pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, serta beberapa peraturan perundang-undangan dan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) yang menjadi pedoman bagi puskesmas tersebut.

Undang-Undang (UU) Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan merupakan dasar hukum utama dalam bidang pelayanan kesehatan di Indonesia. UU ini mengatur berbagai aspek terkait hak atas kesehatan, pelayanan kesehatan, dan standar pelayanan kesehatan yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara

layanan, termasuk Puskesmas.

Undang-Undang ini memberikan arahan yang lebih luas terkait **hak masyarakat** untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Dalam konteks ini, waktu tunggu menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu poin utama dalam UU Kesehatan adalah memastikan bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang tidak diskriminatif, aman, serta tepat waktu.

Tabel 3. Survei Kepuasan Pasien Pada Tahun 2020-2023

No.	Target Kepuasan (SPM)	Tahun		
		2021	2022	2023
1.	90%	80,62%	82,19%	83,4%

Masalah Di poli rawat jalan umum dan BPJS, waktu tunggu pelayanan pasien yang lama disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah durasi pendaftaran di loket yang memakan waktu lebih lama akibat kurangnya petugas di bagian pendaftaran. Meski pendaftaran sudah tersedia secara online, banyak pasien yang belum mengetahuinya. Pelayanan di loket pendaftaran diharapkan selesai dalam waktu kurang dari (≤ 8 menit), sementara waktu tunggu di poli berkisar antara kurang dari (≤ 10 hingga 15 menit).

Jumlah pasien yang datang sangat beragam sepanjang harinya, mulai dari jam buka puskesmas pada pukul 08.00 hingga jam tutup pada pukul 14.00. Selain itu, kurangnya staf kesehatan dan waktu pemrosesan obat di apotek turut memperpanjang waktu tunggu. Untuk obat racikan, waktu pelayanan biasanya kurang dari (≤ 15 menit), sedangkan untuk obat non-racikan kurang dari (≤ 10 menit). Hal ini membuat sebagian besar pasien merasa kurang puas terhadap waktu tunggu dan layanan kesehatan di Puskesmas Lembang.

Berdasarkan permasalahan ini, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembang Tahun 2024” untuk mengetahui lebih lanjut dampak waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

B. Rumusan Masalah

Apakah ada Pengaruh Waktu Tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan Umum Penelitian Ini untuk mengetahui Pengaruh Waktu Tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lembang.

2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu Pelayanan loket Pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu Pemeriksaan kesehatan Poli terhadap Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu Pengambilan Obat terhadap Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi puskesmas lembang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan evaluasi untuk mempercepat waktu tunggu pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien saat berkunjung ke Puskesmas.

2. Manfaat bagi program studi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan mahasiswa terkait “Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembang Tahun 2024”

3. Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman langsung dalam melakukan penelitian tentang “Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembang Tahun 2024”

E. Ruang Lingkup Penelitian

Proposal ini berfokus pada “Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembang Tahun 2024” dengan rencana penelitian yang akan dilakukan di Puskesmas Lembang. Objek penelitian ini adalah pasien.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Puskesmas

1. Definisi Puskesmas

Menurut (Werni, Nurlinawati, & Rosita, 2017) menteri Kesehatan Republik Indonesia, 44 Tahun 2016 mengatakan bahwa puskesmas adalah salah satu dari bentuk pelayanan dasar yang akan diperoleh masyarakat sebelum melanjutkan ke pelayanan yang lebih spesifik dan pilihan pelayanan yang lebih beragam. Setiap pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan biasanya akan cenderung merekomendasikan fasilitas tersebut kepada orang lain. Hal ini secara tidak langsung dapat membentuk pandangan positif bahwa puskesmas tersebut memiliki kualitas pelayanan yang baik, terutama dalam hal waktu tunggu.

Oleh karena itu, perhatian serta peningkatan terhadap kebijakan pelayanan perlu dilakukan demi menciptakan kepuasan pasien. Salah satu aspek penting yang harus diperbaiki adalah lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan layanan kesehatan. Tidak sedikit pasien yang mengalami ketidaknyamanan akibat waktu tunggu yang lama, sehingga memicu berbagai keluhan (Dewi *et al.* , 2020).

2. Fungsi dan Peran Puskesmas

Menurut Trihono (2005), Puskesmas memiliki tiga fungsi, salah satunya adalah sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan. Ini berarti Puskesmas terus berupaya menggerakkan dan memantau pelaksanaan pembangunan lintas sektor, termasuk yang dilakukan oleh masyarakat dan dunia usaha di wilayah kerjanya, agar memiliki wawasan dan mendukung pembangunan kesehatan.

Selain itu, Puskesmas juga aktif memantau dan melaporkan dampak kesehatan dari setiap program pembangunan di wilayah kerjanya. Khusus dalam pembangunan kesehatan, Puskesmas mengutamakan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit, tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan (Steffany Makatumpias, T.A.M.Ronny Gosal, Pangemanan, 2017).

B. Mutu Pelayanan Kesehatan

1. Definisi Mutu Pelayanan Kesehatan

Menurut JCAHO (1993), mutu pelayanan kesehatan adalah peningkatan kesehatan pasien yang mendekati hasil yang diharapkan serta pengurangan faktor-faktor yang tidak diinginkan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan oleh setiap orang (Asgar, 2022).

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh tiga unsur: unsur masukan, unsur lingkungan, dan unsur proses. Ketiga unsur ini saling berhubungan satu sama lain. Untuk mendapatkan output yang berkualitas sesuai dengan input yang standar, diperlukan juga proses dan lingkungan yang standar. Sebaliknya, jika input dan proses tidak sesuai standar dan tidak didukung oleh lingkungan yang berkualitas, maka output yang dihasilkan akan tidak standar atau tidak sesuai harapan.

Menurut Profesor A. Donabedian (1980, dalam buku ManKep 2021), terdapat tiga kategori pendekatan mutu yang diperkenalkan sebagai indikator mutu: struktur, proses, dan keluaran:

- a. Struktur (input) mencakup semua kelengkapan yang diperlukan dalam pelayanan kesehatan, meliputi:
 1. Sumber daya material, seperti fasilitas, peralatan, dan dana.
 2. Sumber daya manusia, seperti jumlah dan kualifikasi tenaga.
 3. Struktur organisasi dan prosedur operasional baku.
- b. Proses mencakup semua kegiatan yang dilakukan dalam memberikan dan menerima pelayanan kesehatan. Ini mencakup:
 1. Mutu pelayanan teknis dan klinis.
 2. Mutu interaksi antara pasien dan penyedia layanan.
 3. Ketepatan pelayanan.
- c. Keluaran (*outcome*) adalah semua dampak dari pelayanan kesehatan terhadap status kesehatan pasien dan masyarakat, termasuk peningkatan pengetahuan pasien yang mempengaruhi status kesehatan serta tingkat

kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Vanchapo & Magrifoh, 2022).

3. Kualitas Mutu Layanan Kesehatan

Beberapa pakar pemasaran seperti Parasuraman (1988) dan Zeithaml (1996) telah melakukan penelitian khusus terhadap berbagai jenis jasa dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yang dikenal sebagai dimensi kualitas. Awalnya ada sepuluh dimensi kualitas yang kemudian dirangkum menjadi lima dimensi pokok sebagai berikut:

a. *Tangible* (berwujud/bukti langsung)

Meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Fasilitas yang baik dan nyaman dapat membantu mengurangi persepsi negatif terhadap waktu tunggu, sehingga meskipun durasi tunggu tidak berubah, pengalaman pasien tetap lebih positif dan memuaskan seperti ruang tunggu yang nyaman, kursi yang memadai, pendingin udara serta adanya fasilitas hiburan seperti televisi atau majalah.

b. *Reliability* (keandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Keandalan ini melibatkan prediksi waktu tunggu yang akurat, penanganan pasien sesuai jadwal, serta minimalisasi penundaan. Puskesmas dengan sistem manajemen antrian yang baik dan ketersediaan tenaga medis yang cukup cenderung memiliki waktu tunggu yang lebih andal, sehingga meningkatkan kepuasan pasien dan efisiensi operasional layanan kesehatan.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Keinginan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Kemampuan puskesmas untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien kepada pasien, mengurangi waktu yang dihabiskan dalam antrian. Waktu tunggu yang singkat mencerminkan sistem antrian yang baik, ketersediaan tenaga medis yang memadai, dan proses administrasi yang efisien. Dengan memperbaiki

daya tanggap terhadap waktu tunggu, puskesmas dapat meningkatkan kepuasan pasien, dan memberikan pengalaman layanan kesehatan yang lebih baik.

d. *Assurance* (jaminan)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari staf, serta bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan. Dengan memberikan keyakinan kepada pasien bahwa waktu tunggu akan dikelola dengan baik, puskesmas dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien, serta meningkatkan persepsi terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

e. *Empathy* (empati)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Tenaga medis yang menunjukkan empati dapat membantu mengurangi ketidaknyamanan pasien dengan memberikan alasan di balik keterlambatan, dan cara-cara untuk tetap nyaman selama menunggu (Wibowo, 2014).

C. Kepuasan Pasien

1. Definisi Kepuasan Pasien

Menurut Kotler dan Armstrong (2001), kepuasan konsumen adalah sejauh mana kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Jika kinerja produk lebih rendah dari harapan pelanggan, maka pembelinya merasa tidak puas atau kecewa.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000), definisi kepuasan adalah respons atau tanggapan konsumen terhadap pemenuhan kebutuhan mereka. Kepuasan merupakan penilaian mengenai karakteristik atau keunggulan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang memberikan tingkat kepuasan kepada konsumen terkait pemenuhan kebutuhan mereka (Natasja Hosang et al., 2019).

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Rangkuti (2011), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu :

a. karakteristik produk

Karakteristik produk : aspek fisik dan pelayanan kesehatan, seperti kebersihan ruang perawatan dan perlengkapannya. Pasien cenderung merasa puas jika ruangan yang mereka tempati bersih

b. Tarif / Biaya

Tarif / Biaya juga memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan pasien. Tarif pelayanan bisa menjadi indikator bagi pasien dalam memutuskan untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan tersebut. Faktor tarif berperan penting dalam menentukan kepuasan pasien. Tarif pelayanan adalah elemen yang dapat menjadi indikator bagi pasien dalam memilih jasa pelayanan kesehatan.

c. Faktor Pribadi

Faktor pribadi seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan juga berpengaruh (Haryanto *et al.* , 2019).

3. Tingkat Kepuasan

Konsep ini mengidentifikasi tiga tingkat kepuasan

a. Ketidakpuasan ketika penampilan kurang dari harapan

pasien merasa kecewa atau tidak puas dengan pengalaman mereka, yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas terhadap puskesmas tersebut. Ketika penampilan layanan sebanding dengan harapan.

b. Kepuasan ketika penampilan sebanding dengan harapan

pasien cenderung merasa puas dan akan kembali untuk menggunakan layanan di masa mendatang. Namun, ketika penampilan layanan melebihi harapan.

c. Kepuasan yang lebih tinggi ketika penampilan melebihi harapan

hal ini dapat menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi dari yang diharapkan, meningkatkan persepsi positif terhadap puskesmas, dan

membawa dampak positif dalam hal reputasi dan penggunaan kembali layanan(Sholikha *et al.* , 2020).

4. Penyebab Ketidakpuasan pasien

Menurut Kotler (2000), kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap produk memiliki dampak pada perilaku mereka selanjutnya. Tingkat kepuasan pasien menjadi sangat penting karena dapat digunakan sebagai indikator untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan telah memenuhi standar yang ditetapkan.

Ketidakpuasan pasien dapat mengakibatkan mereka beralih ke layanan pesaing, sehingga perbaikan diperlukan, khususnya dalam hal kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi fokus utama perbaikan karena kepuasan pasien secara langsung terkait dengan kualitas tersebut (Geofani *et al.*, 2023).

5. Indikator Kepuasan Pasien

Pohan (2013) mendefinisikan kepuasan pasien sebagai tingkat perasaan yang dirasakan oleh pasien setelah membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterimanya dengan harapannya.Sementara itu, menurut Hafizurrachman (2004), kepuasan pasien mencerminkan kesuksesan pemberi layanan kesehatan dalam memenuhi nilai dan harapan pasien, yang dapat menetapkan standar mutu layanan yang diinginkan untuk mencapai kepuasan mereka.

- a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan melibatkan seberapa puasnya seseorang dengan kemudahan untuk mendapatkan perawatan kesehatan.
- b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan mencakup evaluasi seseorang terhadap kualitas perawatan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan.
- c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia, merujuk pada pengalaman dan interaksi personal antara pasien dan penyedia layanan kesehatan.

- d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan menggambarkan persepsi seseorang terhadap keseluruhan sistem perawatan kesehatan, termasuk efisiensi, keadilan, dan kemudahan penggunaannya (Karunia *et al* , 2022).

6. Kepuasan Menurut Beberapa Ahli

Berikut adalah beberapa pengertian kepuasan menurut beberapa ahli yang disajikan:

- a. Day (dalam Tse dan Wilton, 1988) dan Fandy Tjiptono (1996)

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merujuk pada reaksi pelanggan setelah mengevaluasi perbedaan atau kesesuaian antara harapan awal mereka (berdasarkan standar kinerja yang diharapkan) dengan kinerja nyata produk yang dirasakan setelah digunakan.

- b. Kotler (1994)

Kepuasan mencerminkan intensitas perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara hasil yang diterima dengan ekspektasi yang telah dimiliki sebelumnya.

- c. Engel *et al* . (1990) dalam Fandy Tjiptono (1996)

Kepuasan pelanggan adalah penilaian yang dilakukan setelah pilihan yang diambil setidaknya memberikan hasil yang setara dengan atau lebih baik dari harapan pelanggan. Ketidakpuasan terjadi apabila hasil yang diterima tidak memenuhi ekspektasi pelanggan.

- d. Willkie (1990) dalam Fandy Tjiptono (1996)

Kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional yang muncul sebagai hasil dari penilaian terhadap pengalaman dalam menggunakan suatu produk atau layanan. Dari definisi ini, dapat dilihat bahwa inti dari kepuasan terletak pada elemen harapan terhadap kinerja yang diterima (Wibowo, 2014).

D. Waktu tunggu Pelayanan

1. Definisi Waktu Tunggu Pelayanan

Menurut Bustani *et al* . (2015), waktu tunggu adalah periode yang diperlukan oleh pasien dari saat mendaftar hingga masuk ke ruang pemeriksaan

dokter. Waktu tunggu ini merupakan salah satu faktor potensial yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pada pasien.

Menurut Buhang (2007), dalam konteks manajemen mutu, lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan faktor krusial yang sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh unit pelayanan kesehatan. Hal ini juga mencerminkan bagaimana klinik mengelola komponen pelayanannya agar sesuai dengan situasi dan harapan pasien.

Pasien dapat menganggap pelayanan kesehatan kurang memuaskan jika menghadapi waktu tunggu yang lama, petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Waktu tunggu yang panjang di tempat pendaftaran rawat jalan dapat mengurangi kenyamanan pasien dan berdampak pada citra klinik, yang pada akhirnya mempengaruhi penggunaan layanan oleh pasien di masa mendatang (Nurfadillah & Setiatin, 2021).

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan

Menurut Fetter dalam Rr. Ratna Arietta (2012), faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien dapat dibagi menjadi tiga kategori sebagai berikut:

- a. *First waiting time* adalah waktu yang dihabiskan pasien mulai dari kedatangan hingga jam perjanjian.
- b. *True waiting time* adalah waktu yang dihabiskan pasien dari jam perjanjian sampai saat pasien diterima atau diperiksa oleh dokter.
- c. *Total primary waiting time* adalah total waktu tunggu pasien secara keseluruhan sebelum bertemu dengan dokter (Momen Amalia & Era Pratiwi, 2022).

3. Waktu Tunggu Pelayanan di Puskesmas

- a. Waktu Tunggu Pelayanan Loker Pendaftaran

Menurut Esti dalam Bustani *et.al.* (2015) mengemukakan bahwa waktu yang dianggap sebagai sumber daya yang harus dikelola dengan hati-hati. Kategori interval antara waktu menunggu dan waktu pemeriksaan yang diharapkan dapat memuaskan atau tidak memuaskan

pasien termasuk saat pasien mulai mendaftar di loket, antrian, dan menunggu dipanggil ke poli untuk dilakukan anamnesis dan pemeriksaan oleh dokter, perawat, atau bidan. Waktu menunggu lebih dari 60 menit diklasifikasikan dalam kategori yang lama, antara 30-60 menit dalam kategori sedang, dan kurang dari 30 menit dalam kategori cepat(Haryanto et al., 2019).

b. Waktu Tunggu Pemeriksaan Kesehatan Poli

Menurut Harms (2008) mengungkapkan bahwa pemeriksaan kesehatan adalah waktu di mana seseorang dapat secara aktif bertanya tentang kondisi kesehatannya, masalah kesehatan, belajar tentang perawatan tubuh, meminta saran dan evaluasi, meminta pengobatan yang sesuai dengan kondisi, serta mempelajari pencegahan penyakit untuk meningkatkan kualitas hidup(Nurhayati & Cahyati, 2016).

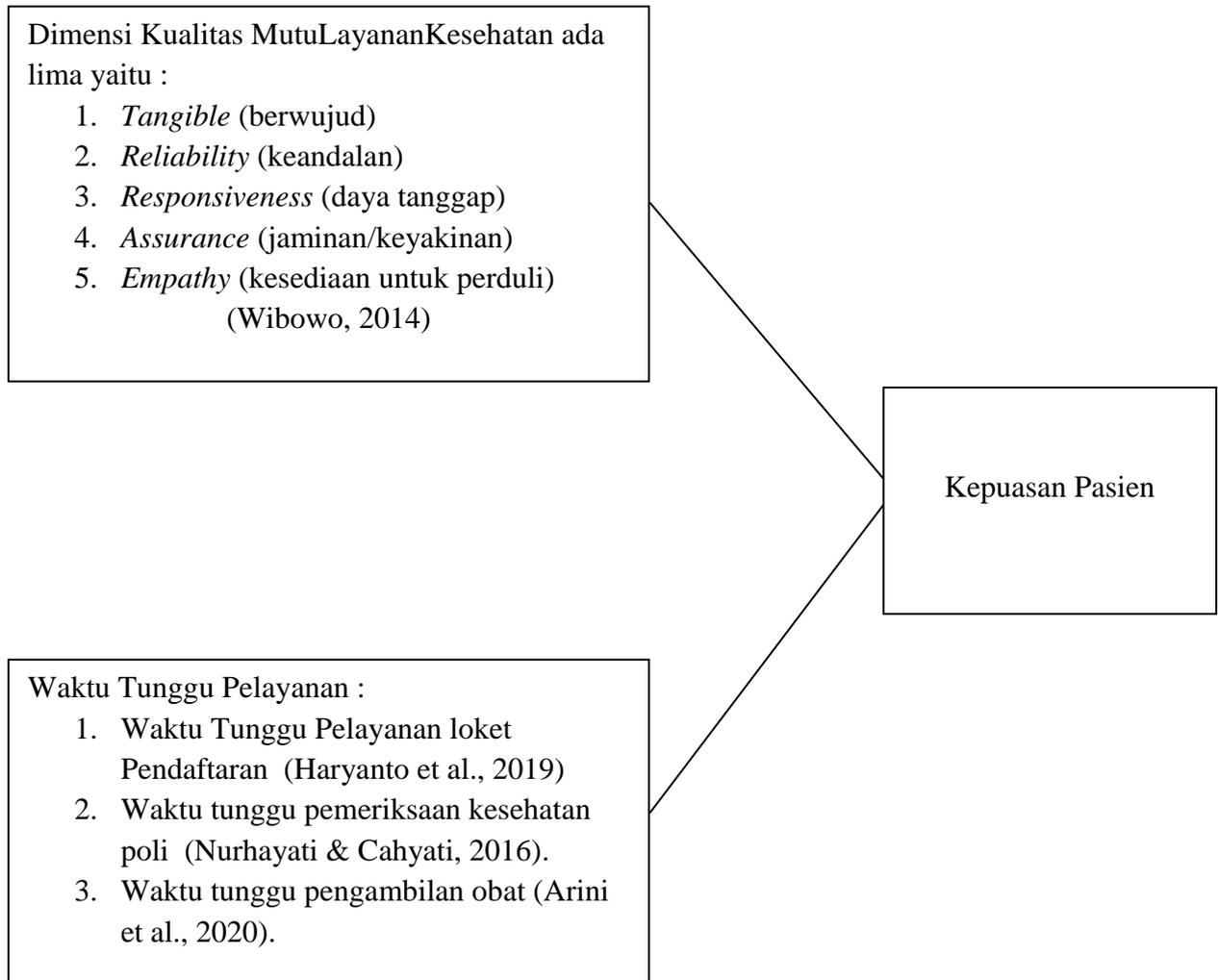
c. Waktu Tunggu Pengambilan Obat

Menurut penelitian Siregar (2018), jumlah sumber daya manusia dalam pelayanan resep sangat mempengaruhi waktu tunggu. Semakin banyak tenaga yang tersedia, semakin cepat layanan resep dapat diberikan(Arini et al., 2020).

4. Waktu tunggu terhadap kepuasan

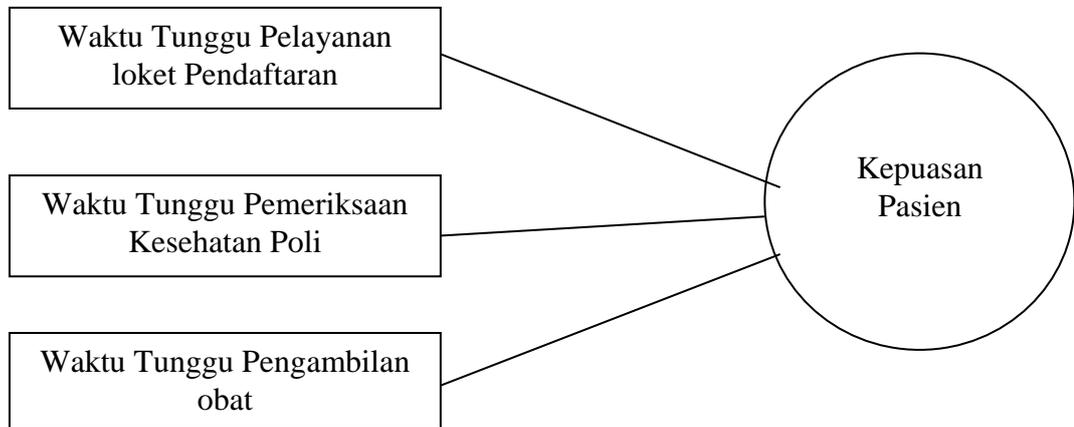
Menurut Kapustiak (2002), waktu tunggu merujuk pada total waktu yang dihabiskan oleh pasien saat menunggu di poliklinik, dihitung dari saat pasien mendaftar hingga dipanggil atau masuk ke ruang poliklinik. Berdasarkan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 pada pelayanan rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima/dilayani oleh dokter spesialis (Laeliyah & Subekti, 2017).

E. Kerangka Teori



Gambar 1. Kerangka Teori

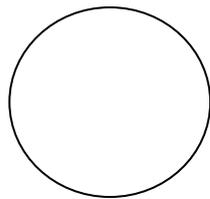
F. Kerangka Konsep



Gambar 2. Kerangka Konsep

Keterangan :

 : Variabel Independen

 : Variabel Dependen

 : Penghubung

G. Hipotesis

Dari uraian dalam kerangka teori dan konsep di atas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gagasan yang dapat benar atau salah, yang merupakan hasil dari proses pengujian atau penelitian. Penerimaan atau penolakan hipotesis ini tergantung pada hasil analisis data yang telah dilakukan. .

H1: Terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan di loket pendaftarandengan tingkat kepuasan pasien.

Ho₁: Tidak terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan di loket pendaftarandengan tingkat kepuasan pasien.

H2: Terdapat hubungan antara waktu tunggu Pemeriksaan KesehatanPoli dengan tingkat kepuasan pasien.

Ho₂: Tidak terdapat hubungan antara waktu tunggu Pemeriksaan Kesehatan Poli dengan tingkat kepuasan pasien.

H3: Terdapat hubungan antara waktu tunggu pengambilan obat dengan tingkat kepuasan pasien.

Ho₃: Tidak terdapat hubungan antara waktu tunggu pengambilan obat dengan tingkat kepuasan pasien.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas lembang, Hasil penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan di loket pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Lembang.
2. Terdapat hubungan antara waktu tunggu Pemeriksaan Kesehatan Poli dengan tingkat kepuasan pasien Puskesmas Lembang.
3. Terdapat hubungan antara waktu tunggu pengambilan obat dengan tingkat kepuasan pasien Puskesmas Lembang.

B. Saran

1. Bagi Dinas Kesehatan dan Puskesmas

Untuk meningkatkan kepuasan pasien, Puskesmas perlu memperhatikan pengelolaan waktu tunggu dan menciptakan kenyamanan bagi pasien selama proses pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan menambah jumlah tenaga medis pada jam-jam sibuk dan meningkatkan fasilitas yang ada. Selain itu, melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien. Dengan langkah-langkah tersebut, Puskesmas dapat meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik bagi masyarakat.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi data tambahan bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan. pendaftaran online dengan kepuasan pasien.

3. Bagi responden

diharapkan puskesmas dapat menyediakan fasilitas pendukung lainnya, sehingga pasien tidak merasa jenuh saat menunggu pelayanan kesehatan sesuai waktu yang ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arini, Heny Dwi, Agustina Nila Y, and Ari Suwastini. 2020. "Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Depo Farmasi RS X." *Lombok Journal of Science (LJS)* 2(2):40–46.
- Asgar, R. 2022. "Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (Kia) Di Puskesmas Lasusua Kab Kolaka Utara= *Factors That*"
- Asriati, dr, MKes Nani Yuniar, MKes Agus Salim, MPH Bambang Supraptono, MPH Sahmad, M. Kep dr Shynta Suprabawati Dewi Ariyani Wulandari, MPH Santi, MKes Sri Tungga Dewi, and MMR Yosalli. 2021. *Manajemen Puskesmas*.
- Dewi, Alfita, Eravianti, and Delita Kumala Putri. 2020. "Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung." *Seminar Nasional Syedza Sainika* 45–54.
- Geofani, Riri Fitria, Masrul Masrul, and Kamal Kasra. 2023. "Analisis Penyebab Ketidakpuasan Pasien BPJS Poliklinik Di Rumah Sakit Tk. III Dr. Reksodiwiryono Padang." *Jik Jurnal Ilmu Kesehatan* 7(2):326. doi: 10.33757/jik.v7i2.874.
- Haryanto, Ero, Atit Hadiati, and Lani Siti Purwanti. 2019. "Kepuasan Pasien Berdasarkan Waktu Tunggu Pelayanan Di Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung." *Jurnal Ilmiah JKA (Jurnal Kesehatan Aeromedika)* 5(2):25–35. doi: 10.58550/jka.v5i2.83.
- Karunia, Melita, Nurul Azizah, Oktaviana Rahayu, Putri Sovia Melati, and Aris Prio Agus Santoso. 2022. "Mutu Dan Kepuasan Terhadap Pasien." *Journal of Complementary in Health* 2(1):63–66. doi: 10.36086/jch.v2i1.1494.
- Kurniawati Fajrin, Haeruddin, and Reza Aril Ahri. 2021. "Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien Di RSUD Kota Makassar." *Window of Public Health Journal* 2(5):827–35. doi: 10.33096/woph.v2i5.280.
- Laelihah, Nur, and Heru Subekti. 2017. "Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan

- Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu.” *Jurnal Kesehatan Vokasional* 1(2):102. doi: 10.22146/jkesvo.27576.
- Maharani, Annisa Siwi, Firda Fitri Hidayah, and Rizkia Murni Yulianti. 2021. “Analisis Waktu Tunggu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kbumen II.” Maharani, Annisa Siwi Hidayah, Firda Fitri Yulianti, Rizkia Murni 5(3):6157–61.
- Momen Amalia, and Era Pratiwi. 2022. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021.” *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan* 1(1):76–84. doi: 10.55606/klinik.v1i1.678.
- Natasja Hosang, Altje Tumbel, and S. Moniharapon. 2019. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Paien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado).” *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* 16(01):159–71.
- Nurfadillah, Aulia, and Sali Setiatin. 2021. “Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Di Klinik X Kota Bandung.” *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia* 1(9):1133–39. doi: 10.36418/cerdika.v1i9.194.
- Nurhayati, Syarifah, and Widya Hary Cahyati. 2016. “Hubungan Antara Status *Medical Check Up* Terhadap Kejadian Disabilitas Fisik Pada Lansia Di Kecamatan Punung Kabupaten Pacitan.” *Unnes Journal of Public Health* 5(1):84. doi: 10.15294/ujph.v5i1.9710.
- Nurma Katrinnada Purwandari. 2013. “Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Depo Farmasi Gedung Mceb RS Islam Sultan Agung.” 5(2):h 103.
- Pelayanan Standar Pelayanan Minimal Pendaftaran Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang Faik Agiwahyunto, Mutu, Ferdiansyah Hari Noegroho, Faik Agiwahyunto, Dosen Program Studi D-, Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, and Fakultas Kesehatan. 2019. “Mutu Pelayanan Standar

- Pelayanan Minimal (Spm) Pendaftaran Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang *Quality of Minimum Service Standards (Spm) Patient Registration in Place Registration for Outpatient (Tpprj.*” *Media Ilmu Kesehatan* 8(3):210–16.
- St. Rosmanely, Muh. Yusri Abadi, Ika Bella Rezqi Jaya, and Ahmad Yani. 2023. “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien PTM Di UPTD Puskesmas Tosora.” *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)* 6(3):538–44. doi: 10.56338/mppki.v6i3.3277.
- Sari, Nurbani Indah, Maria Fudji Hastuti, and Herman. 2023. “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan: Literature Riview.” *Jurnal ProNers*8(1):1–8.
- Sholikha, Agni Candramawa, Rossalina Adi Wijayanti, and Novita Nuraini. 2020. “Studi Literatur : Faktor Penyebab Ketidakuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya 2020.” *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan* 2(1):175–85. doi: 10.25047/j-remi.v2i1.2112.
- Steffany Makatumpias, T.A.M.Ronny Gosal, Pangemanan, Sofia E. 2017. “Peran Kepala Puskesmas Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara (Studi Di Kecamatan Kepulauan Marore Kabupaten Kepulauan Sangehe).” *Jurnal Eksekutif* 1(1):1–14.
- Vanchapo, Antonius Rino, and Magrifoh. 2022. *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia.*
- Wibowo, Arif. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 11(2):67–81. doi: 10.21831/jim.v11i2.11765.
- Yunevy, H. (2013). *Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.* http://journal.unair.ac.id/filerPDF/2.Eka%20Kartika_JAKIv1n1.pdf