

# Hubungan waiting time dengan kepuasan pasien pada pasien rawat jalan di Puskesmas

*By Triyoso Triyoso*

INFORMASI ARTIKEL

Received: March, 04, 2020

Revised: November, 14, 2021

Available online: November, 16, 2021

at : <http://ejournal.malahayati.ac.id/index.php/holistik>

## Hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien pada pasien rawat jalan di Puskesmas

Triyoso\*, Ahmad Muammar Khoddafi, Umi Romayati Keswara

Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati

Korespondensi Penulis: Triyoso. \*Email: [Triyoso@malahayati.ac.id](mailto:Triyoso@malahayati.ac.id)

### Abstract

#### The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient at public health center

**Background:** Patient satisfaction is one of the indicators to measure health service quality. A prolonged waiting time influences the satisfaction of a patient toward health service quality. According to the data from the health agency of pesisir barat regency in 2016, the utilization of health centers was low, it is 26.7%. the utilization was lower than the Lampung Province utilization, 32.6%.

**Purpose:** To identify the association between waiting time and patient satisfaction in outpatient at the public health center

**Method:** A quantitative method with a cross-sectional approach. The population involved 134 patients registered at Bengkunt Belimbing Health Center. The data collection was through questionnaires. The data analysis by chi square test.

**Results:** Finding the respondents average age was 40.80 years old with a standard deviation is 8,765, the range is 19-59 years, the most of male 58 (66%), the junior secondary education 53 (60%). ), farmer occupation 56 (64%), the type of for follow up 68(77%), the variable time between waiting and registration 20 minutes 50 (57%), waiting time for registration with consultation 20 minutes 44 (50%), waiting time for consultation 20 minutes 25 (54%), overall waiting time 60 minutes 29 (63%).

**Conclusion:** There is no significant relationship between waiting time and patient satisfaction in outpatient at the public health center

**Keywords:** Waiting time; Patient; Satisfaction; Outpatient; Public health center

**Pendahuluan:** Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk mengukur kualitas layanan kesehatan. Waktu tunggu pasien lama akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Berdasarkan Data Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Barat Tahun 2016, pemanfaatan fasilitas kesehatan di Puskesmas masih rendah, yaitu 26,7% masih rendah dibandingkan pemanfaatan fasilitas kesehatan puskesmas di Provinsi Lampung yaitu 32,6%.

**Tujuan:** Diketahui hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bengkunt Belimbing Kab. Pesisir Barat.

**Metode:** Penelitian kuantitatif dengan pendekatan secara cross sectional, dengan populasi seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Belimbing Kab. Pesisir Barat yang berjumlah 421 responden. Teknik pengambilan sampel dengan *accidental sampling* dengan jumlah sampel 134 responden. Analisa data menggunakan uji Chi Square.

**Hasil:** Didapatkan tingkat kepuasan kategori puas berusia rata-rata 40.80 tahun dengan standar deviasi 8.765, rentang 19-59 tahun, berjenis kelamin laki laki 58 (66%), berpendidikan SMP 53 (60%), pekerjaan petani 56 (64%), tipe kunjungan ulang 68(77%), waktu antara menunggu dengan registrasi  $\geq 20$  menit 50 (57%), waktu

menunggu registrasi dengan konsultasi  $\geq 20$  menit 44 (50%), waktu menunggu konsultasi  $\geq 20$  menit 25 (54%), waktu menunggu keseluruhan  $\geq 60$  menit 29 (63%).

**Simpulan:** Berdasarkan hasil diatas didapatkan hasil tidak ada hubungan antara *waiting time* dengan kepuasan pasien ( $p$ -value  $>0.05$ )

**Kata Kunci:** *Waiting time*; Pasien; Kepuasan; Pasien rawat jalan; Puskesmas

## PENDAHULUAN

Derajat kesehatan masyarakat suatu negara dipengaruhi oleh keberadaan sarana kesehatan. Sarana kesehatan yang diulas pada pada bagian ini terdiri dari fasilitas pelayanan kesehatan dan institusi pendidikan kesehatan milik pemerintah yang menghasilkan tenaga kesehatan. Pembangunan kesehatan merupakan penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013).

Kesehatan merupakan hak Fundamental Penduduk, hal ini dinyatakan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia, setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, memiliki tempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013).

Kepuasan adalah perasaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan harapannya (Nursalam, 2014)

Kepuasan disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi kesehatan dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat) (Munijaya, 2011).

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang menjadi harapannya dan sebaliknya,

ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai harapannya (Yulyuswarni, 2017).

Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan. akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan (Nursalam, 2014).

Pengalaman pengukuran kepuasan pasien menunjukkan bahwa upaya untuk mengukur tingkat kepuasan pasien tidak mudah, karena upaya untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien akan berhadapan dengan suatu kendala kultural, yaitu terdapatnya suatu kecenderungan masyarakat yang enggan atau tidak mau mengemukakan kritik, apalagi terhadap fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah. Seperti kita ketahui pada saat ini, sebagian besar fasilitas layanan kesehatan yang digunakan oleh masyarakat dari golongan strata bawah adalah fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah. Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan (Madjid, Purwanto, & Sulastiningsih, 2019; Rosalina, 2019)

Bertolak dari pengertian kepuasan pasien yang dijelaskan di depan, ada dua komponen yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien komponen harapan pasien dan komponen kinerja layanan kesehatan. Banyak cara pengukuran tingkat kepuasan pasien, tetapi yang dijelaskan berikut

**Triyoso\*, Ahmad Muammar Khoddafi, Umi Romayati Keswara**

Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati  
Korespondensi Penulis: Triyoso. \*Email: Triyoso@malahayati.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i3.2545>

Hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien pada pasien rawat jalan di Puskesmas

adalah salah satu cara pengukuran kepuasan pasien berdasarkan konsep harapan-kinerja seperti yang dijelaskan diatas. Pengukuran harapan pasien dapat dilakukan dengan membuat kuesioner yang berisi aspek-aspek layanan kesehatan yang dianggap penting oleh pasien. Kemudian pasien diminta menilai setiap aspek sesuai tingkat kepentingan aspek tersebut bagi pasien yang bersangkutan (Yulyuswarni, 2017).

*Waiting time* (waktu tunggu) konsumen terhadap layanan jasa merupakan representasi interaksi awal antara konsumen dan penyedia layanan jasa (Davis, 2008). Waktu dipandang sebagai sebuah sumber daya yang mana harus berhati-hati dalam memakainya. Semakin berharga waktu seorang konsumen, makin negatif pula persepsinya bila dirasa terbuang dengan percuma (Widodo, Fathoni, & Haryono, 2015).

Pengaturan waktu tunggu konsumen menjadi hal yang penting untuk dievaluasi. Perusahaan penyedia layanan jasa membuat beberapa pengembangan untuk mengatasi waktu tunggu konsumen (Davis, 2015).

Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Setiap rumah sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan adalah kurang atau sama dengan 60 menit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

Waktu tunggu tidak dapat dihilangkan sepenuhnya dari usaha layanan jasa. Evaluasi waktu tunggu oleh konsumen dipengaruhi secara negatif oleh persepsi waktu tunggu. Hal yang

penting diperhatikan bahwa baik ekspektasi maupun hasil akan mempengaruhi evaluasi pelanggan terhadap waktu. Tingkat ketidakpuasan pelanggan dalam menunggu dapat dikurangi dengan cara mengatur persepsi waktu tunggu pelanggan. Pendekatan lainnya dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kepuasan konsumen selama jeda waktu menunggu (Davis 2015).

Penelitian yang dilakukan tentang hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSU Assalam Gemolong. Hasil analisis univariat diperoleh waktu tunggu pelayanan rawat jalan dari 30 responden yang diamati dihasilkan data bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan sesuai standar lebih besar yaitu 70% (21 pasien) daripada tidak standar yaitu 30% (9 pasien). Selain itu pasien yang merasa puas dengan pelayanan rawat jalan sebesar 80% lebih besar daripada pasien tidak merasa puas dengan pelayanan rawat jalan yaitu sebesar 20% (Utami, 2012).

#### METODE

Penelitian kuantitatif, dengan rancangan survey analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasinya seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Belimbing Kab. Pesisir Barat, dengan rata-rata kunjungan setiap bulannya sebanyak 421 responden dan didapatkan sampel sebanyak 134 responden. Adapun variable dependennya adalah *waiting time*, meliputi waktu antara menunggu dan registrasi, waktu menunggu registrasi dengan konsultasi, waktu konsultasi, waktu menunggu keseluruhan. Adapun variabel kepuasan dependennya adalah kepuasan pasien dengan kriteria puas dan tidak puas. Penelitian ini sudah lulus kelayakan etik dari komisi etik penelitian kesehatan Universitas Malahayati (KEPK).

**Triyoso\*, Ahmad Muammar Khoddafi, Umi Romayati Keswara**

Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati  
Korespondensi Penulis: Triyoso. \*Email: Triyoso@malahayati.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i3.2545>

**HASIL**

**Tabel. Data Demografi Responden N=134**

Karakteristik	Puas(n=46)	Tidak Puas (n=88)	p-value
<b>Usia (Mean±SD)(Rentang)</b>	(42.59±9.849)(18-60)	(40.08±8.765)(19-58)	0.723
<b>Jenis Kelamin (n/%)</b>			
Laki-laki	34/74	58/66	0.294
Perempuan	12/26	30/34	
<b>Pendidikan (n/%)</b>			
SD	5/11	7/7	0.552
SMP	28/61	53/60	
SMA	5/11	8/10	
Perguruan tinggi	8/17	20/23	
<b>Pekerjaan (n/%)</b>			
Buruh	9/20	8/10	0.141
PNS	6/14	9/10	
Swasta	6/14	11/12	
Wiraswasta	0	3/3	
Petani	24/52	56/64	
Tidak Bekerja	0	1/1	
<b>Tipe Kunjungan (n/%)</b>			
Baru	12/26	20/23	0.714
Kunjungan Ulang	34/74	68/77	
<b>Waktu Antara Menunggu Dan Registrasi (n/%)</b>			
<20 menit	29/63	38/43	0.219
≥20 menit	17/37	50/57	
<b>Waktu Antara Registrasi Dan Konsultasi (n/%)</b>			
<20 menit	20/43	44/50	0.959
≥20 menit	26/57	44/50	
<b>Waktu Konsultasi (n/%)</b>			
<20 menit	21/46	47/53	0.725
≥20 menit	25/54	41/47	
<b>Waktu Keseluruhan Menunggu (n/%)</b>			
<60 menit	17/37	48/55	0.162
≥60 menit	29/63	40/45	

**Triyoso\*, Ahmad Muammar Khoddafi, Umi Romayati Keswara**

Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati  
Korespondensi Penulis: Triyoso. \*Email: Triyoso@malahayati.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i3.2545>



Berdasarkan tabel di atas di dapatkan hasil dengan tingkat kepuasan kategori puas berusia rata-rata 40.80 tahun dengan standar deviasi 8.765, rentang 19-59 tahun, berjenis kelamin laki laki 58 (66%, variabel berpendidikan SMP 53 (60%), pekerjaan sebagai petani 56 (64%), tipe kunjungan ulang 68(77%), waktu antara menunggu dengan registrasi  $\geq 20$  menit 50 (57%) responden, waktu menunggu registrasi dengan konsultasi  $\geq 20$  menit 44 (50%), waktu menunggu konsultasi  $\geq 20$  menit 25 (54%), waktu menunggu keseluruhan  $\geq 60$  menit 29 (63%). Tingkat kepuasan kategori tidak puas, berusia rata-rata 42.5 tahun dengan standar deviasi 9.849, rentang 18-60 tahun berjenis kelamin laki laki 32 (74%), berpendidikan SMP 28 (61%), pekerjaan sebagai petani 24 (52%), tipe kunjungan ulang 34 (74%), waktu antara menunggu dengan registrasi  $\leq 20$  menit 29 (63 %), waktu menunggu registrasi dengan konsultasi  $\geq 20$  menit 26 (57%), waktu menunggu konsultasi  $\leq 20$  menit 47 (53%), waktu menunggu keseluruhan  $\leq 60$  menit 48 (55%).

## PEMBAHASAN

### *Waiting Time*

Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Setiap rumah sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan adalah kurang atau sama dengan 60 menit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

Hasil penelitian di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu menunjukkan bahwa dari 92 orang responden diperoleh bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien selama 70,18 menit. Ditinjau berdasarkan standar pelayanan minimal (SPM) untuk indikator waktu tunggu pasien di rawat jalan, diperoleh bahwa waktu tunggu =60 menit (kategori cepat) didapatkan sebanyak 43 (46,7%) pasien, sedangkan waktu tunggu >60 menit (kategori lama) didapatkan sebanyak 49 (53,3%) pasien (Laelihah, 2017).

Waktu antara menunggu dengan registrasi  $\leq 20$  menit 29 (63 %) responden, variabel waktu menunggu registrasi dengan konsultasi  $\geq 20$  menit 26 (57%) responden, variabel waktu menunggu konsultasi  $\leq 20$  menit 47 (53%) responden, waktu menunggu keseluruhan  $\leq 60$  menit 48 (55%) responden.

### Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan harapannya. Sedangkan kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang dihayalkannya (Nursalam, 2014).

Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai harapannya (Rusnoto, Purnomo, & Utomo, 2019).

Gambaran tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa mereka tidak puas yaitu sebanyak 49 %, sedangkan 4% mengatakan puas dan 47% mengatakan sangat puas terhadap pelayanan kesehatan puskesmas (Emilia, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar responden tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Menurut peneliti hal ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain petugas kesehatan yang memberikan pelayanan dengan cepat. Selain itu pasien juga merasa puas terhadap pelayanan karena setelah

Triyoso\*, Ahmad Muammar Khoddafi, Umi Romayati Keswara

Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati  
Korespondensi Penulis: Triyoso. \*Email: Triyoso@malahayati.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i3.2545>

melakukan pemeriksaan pasien dan keluarga mendapatkan informasi yang cukup jelas mengenai penyakit dan cara pengobatan yang harus dijalani oleh pasien.

#### **Hubungan *Waiting Time* dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa tidak ada hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bengkunt Belimbing Kab. Pesisir Barat Tahun 2019 dengan nilai *p-value* > 0.05.

Beberapa aspek-aspek yang mempengaruhi perasaan puas pada pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan antara lain sikap pendekatan staf pada pasien, kualitas perawatan, prosedur administrasi, fasilitas umum, hasil treatment atau hasil perawatan yang diterima serta waktu menunggu. Waktu tunggu/ *waiting time* yaitu berkaitan dengan waktu yang diperbolehkan untuk berkunjung maupun untuk menjaga dari keluarga maupun orang lain dengan memperhatikan ruang tunggu yang memenuhi standar-standar rumah sakit antara lain : ruang tunggu yang nyaman, tenang, fasilitas yang memadai misalnya televisi, kursi, air minum (Purwanto, 2007)

Beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan antara lain sistem keluhan dan saran melalui kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan, survei kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, pembeli bayangan, dan analisis tingkat kehilangan konsumen yang menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan konsumennya (Kotler, 2012; Nursalam, 2014)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan RSUD Kota Surakarta diperoleh hasil bahwa berdasarkan Uji analisis dengan uji spearman rank didapatkan hasil *p-value* >0.05 (Pratiwi, 2017).

Hasil penelitian waktu tunggu pelayanan keseluruhan <60 menit (61,6%) dan kepuasan pasien kategori puas (91,9%). Uji spearman rank *p value* sebesar 0,029 < 0,05 sehingga terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa responden yang memiliki waktu tunggu kurang dari

60 menit cenderung puas terhadap pelayanan puskesmas. Menurut peneliti hal ini disebabkan karena waktu tunggu yang singkat maka responden merasa akan merasa tenang karena segera mendapatkan pelayanan. Selain itu responden juga merasa tidak merasa bosan dan waktunya lebih efisien karena tidak perlu menunggu lama sehingga dapat melakukan kegiatan lain.

Berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa terdapat responden yang memiliki waktu tunggu keseluruhan (<60 menit) tetapi tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Menurut peneliti hal ini disebabkan karena faktor lain selain waktu tunggu seperti fasilitas umum yang tidak baik seperti toilet yang tidak bersi serta kursi tunggu yang terbatas. Selain itu sikap staf atau petugas kesehatan yang kurang ramah seperti jarang tersenyum atau mengucapkan salam serta terimakasih kepada pasien juga dapat menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas.

Berdasarkan penelitian juga diperoleh bahwa responden yang memiliki waktu tunggu lebih dari 60 menit cenderung tidak puas terhadap pelayanan puskesmas yaitu sebanyak. Menurut peneliti hal ini disebabkan karena waktu tunggu yang lama akan menyebabkan perasaan bosan dan cemas pada pasien sehingga dapat menyebabkan pasien tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Waktu tunggu yang lama menyebabkan pasien harus menghabiskan banyak waktu sehingga merasa waktunya terbuang sia-sia dimana seharusnya mereka dapat melakukan kegiatan lain yang bermanfaat.

#### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil diatas, tidak ada hubungan antara *waiting time* dari semua variabel dengan kepuasan pasien (*p-value* >0.05).

#### **SARAN**

Perlu lebih ditingkatkannya upaya peningkatan kualitas pelayanan puskesmas dengan memberikan waktu untuk keluarga berkonsultasi mengenai penyakit atau keluhan yang dialami oleh pasien maupun terapi yang akan diberikan.

**Triyoso\*, Ahmad Muammar Khoddafi, Umi Romayati Keswara**

Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati  
Korespondensi Penulis: Triyoso. \*Email: Triyoso@malahayati.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i3.2545>

Hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien pada pasien rawat jalan di Puskesmas

Perlu ditingkatkan mutu dari fasilitas umum yang terdapat di puskesmas seperti menjaga kebersihan lingkungan dan menyediakan cukup tempat duduk pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Davis, K., & Newstorm, J. W. (2008). Jilid 1-2 Perilaku Dalam Organisasi. *Jakarta: PT. Erlangga.*
- Emilia, S. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Sindangjawa, *Kabupaten Cirebon.*
- Faisal, F. (2016). Kuisisioner Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Diakses Dari: <https://www.scribd.com/document/321179057/Kuisisioner-Tingkat-Kepuasan-Pasien-Rawat-Jalan>
- Griffith, R. (1987). *The Politics Of Fear: Joseph R. Mccarthy And The Senate.* Univ Of Massachusetts Press.
- Hidayat, A. A. (2009). Metode Penelitian Keperawatan Dan Analisis Data. *Jakarta: Salemba Medika.*
- Hidayat, S., & Nadjam, A. (2019). Penilaian Rest Area Dan Tingkat Kepuasan Pelanggan. In *Prosiding Seminar Nasional Teknik Sipil* (Vol. 1, No. 1, Pp. 613-620).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.* Diakses Dari: <http://bprs.kemkes.go.id/V1/Uploads/Pdffiles/Peraturan/6%20KMK%20No.%20129%20ttg%20Standar%20Pelayanan%20Minimal%20RS.Pdf>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). Buletin Jendela Data Dan Informasi Kesehatan. *Jakarta: Pusat Data Dan Informasi Kementerian Kesehatan RI.*
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). Undang-Undang Kesehatan RI 36 Tahun 2009. Diakses Dari: [Http://P2ptm.Kemkes.Go.Id/Uploads/2016/10/Undang-Undang-Republik-Indonesia-Nomor-36-Tahun-2009-Tentang-Kesehatan.Pdf](http://P2ptm.Kemkes.Go.Id/Uploads/2016/10/Undang-Undang-Republik-Indonesia-Nomor-36-Tahun-2009-Tentang-Kesehatan.Pdf)
- Kotler, P. (2012). *Kotler On Marketing.* Simon And Schuster.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional, 1(2), 102-112.*
- Madjid, A., Purwanto, W., & Sulastiningsih, S. (2019). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Paron Kabupaten Ngawi Tahun 2018* (Doctoral Dissertation, STIE Widyawidya).
- Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,* Jakarta: EGC.
- Nursalam, M. (2014). *Manajemen Keperawatan.* Jakarta: Salemba Medika.
- Pratiwi, M. R., & Sani, F. N. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian, 14(2), 24-30.*
- Purwanto, S. (2007). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. *Artikel Psikologi Klinis Perkembangan Dan Sosial.*
- Rosalina, R. (2019). Studi Tentang Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Remaja Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda.
- Rusnoto, R., Purnomo, M., & Utomo, T. P. (2019). Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan, 10(2), 343-349.*

**Triyoso\*, Ahmad Muammar Khoddafi, Umi Romayati Keswara**

Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati  
Korespondensi Penulis: Triyoso. \*Email: [Triyoso@malahayati.ac.id](mailto:Triyoso@malahayati.ac.id)

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i3.2545>



Hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien pada pasien rawat jalan di Puskesmas

- Siti, K. A. M. (2018). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rsud. Dr. Rasidin Padang Tahun 2017.
- Utami, Y. T. (2012). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Assalam Gemolong. *Jurnal APIKES Citra Medika*, 4(9), 195-205.
- Widodo, S. A., Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris Pada KA Blora Jaya Ekspres 2 Di Daop 4 Semarang). *Journal Of Management*, 1(1).
- Yulyuswami, Y. (2017). Mutu Pelayanan Farmasi Untuk Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 10(1), 110-115.

**Triyoso\*, Ahmad Muammar Khoddafi, Umi Romayati Keswara**

Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati  
Korespondensi Penulis: Triyoso. \*Email: Triyoso@malahayati.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i3.2545>

# Hubungan waiting time dengan kepuasan pasien pada pasien rawat jalan di Puskesmas

---

ORIGINALITY REPORT

---

19%

SIMILARITY INDEX

---

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

---

★www.scribd.com

Internet

10%

---

EXCLUDE QUOTES ON

EXCLUDE MATCHES < 20 WORDS

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON