

NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS
NGAGLIK 2 SLEMAN**

Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S1)



Oleh

DWI EFENDY

KMP.20.00656

**PEMINATAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
WIRA HUSADA YOGYAKARTA
2022**

NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS
NGAGLIK 2 SLEMAN**

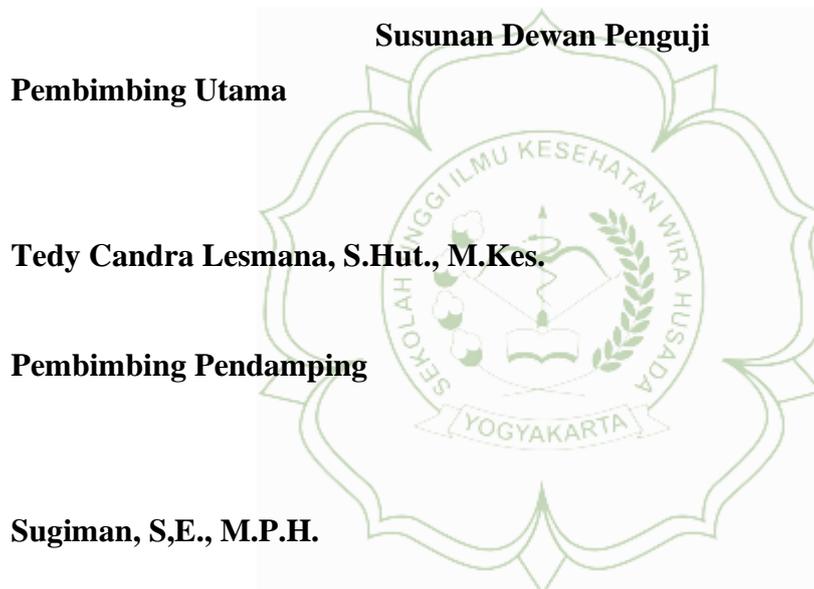
Disusun Oleh:

Dwi Efendy

KMP.20.00656

Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 06 Agustus 2022



Naskah Publikasi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Yogyakarta, Agustus 2022

Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1)

Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H.

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS NGAGLIK 2 SLEMAN

Dwi Efendy¹, Tedy Candra Lesmana², Sugiman³

INTISARI

Latar Belakang: Kecepatan pelayanan pada pasien dan lamanya waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan kualitas pelayanan. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman.

Metode Penelitian: Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini sebanyak 80 responden, penentuan jumlah sampel menggunakan metode *Literatur Time Function* diambil dengan teknik *Accidental Purposive Sampling*. Analisis yang digunakan yaitu analisis satu variabel dan analisis dua variabel, digunakan untuk mendeskripsikan variabel waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien.

Hasil: Lama waktu tunggu pelayanan yang diterima dari 80 responden menunjukkan bahwa 25,0% waktu tunggu tidak lama dan 75,0% waktu tunggu lama. Kepuasan yang dirasakan responden setelah mendapatkan pelayanan diketahui sebanyak 35,0% puas dan 65,0% tidak puas. Ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan berdasarkan nilai *correlation* 0,726 dan *p value* 0,000.

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang kuat antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, BPJS Kesehatan.

¹Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta.

²Dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta.

³Dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta.

**RELATIONSHIP OF WAITING TIME FOR SERVICES WITH LEVEL
OF PATIENT SATISFACTION BPJS HEALTH IN PUSKESMAS
NGAGLIK 2 SLEMAN**

Dwi Efendy¹, Tedy Candra Lesmana², Sugiman³

ABSTRACT

Background: The speed of service to patients and the length of time patients wait in obtaining services can affect patient satisfaction and service quality. Patient satisfaction is the level of one's feelings after comparing perceived performance with expectations, so the level of satisfaction is a function of the difference between perceived performance and expectations

Research Objectives: To know the relationship between waiting time for services and the level of satisfaction of BPJS Kesehatan patients at the Ngaglik 2 Public Health Center, Sleman.

Research Methods: This type of research is a quantitative analytical descriptive study with a *cross sectional*. The sample of this study was 80 respondents, the determination of the number of samples using the *Literature Time Function* was taken by the *Accidental Purposive Sampling technique*. The analysis used is one-variable analysis and two-variable analysis, used to describe the variable waiting time for service and patient satisfaction.

Results: The length of waiting time for services received from 80 respondents showed that 25.0% waiting time was not long and 75.0% waiting time was long. The satisfaction felt by the respondents after getting the service was found to be 35.0% satisfied and 65.0% dissatisfied. There is a relationship between service waiting time and BPJS Health patient satisfaction based on a *correlation* 0.726 and *p value* 0.000.

Conclusion: There is a strong relationship between waiting time for services and satisfaction of BPJS health patients at the Ngaglik 2 Public Health Center, Sleman.

Keywords: *Waiting Time, Patient Satisfaction, BPJS Health.*

¹ Students of Public Health Study Program (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

² Lecturer of Public Health Study Program (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

³ Lecturer of Public Health Study Program (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

LATAR BELAKANG

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktek pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien.⁽¹⁾ Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter.⁽²⁾ Kecepatan pelayanan pada pasien dan lamanya waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan kualitas pelayanan.⁽³⁾ Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja di bawah harapan maka pasien akan merasa kecewa dan tidak puas.⁽⁴⁾

Standar pelayanan minimal pasien rawat jalan sesuai dengan yang telah disahkan oleh Kepala UPT Puskesmas Sleman pada bulan juli 2021, jangka waktu penyelesaian pelayanan di pendaftaran yaitu 8 menit, pemeriksaan umum, USILA, poli ISPA dan poli KIA 15 menit, pemeriksaan gigi 30 menit, pelayanan farmasi 15 menit. Total minimal waktu tunggu pasien mulai dari pendaftaran, pemeriksaan sampai dengan pengambilan obat yaitu 53 menit. Kategori waktu tunggu lebih dari 53 menit masuk dalam kategori lama dan kurang dari 53 menit termasuk dalam kategori tidak lama. Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien adalah sangat nyata, jika waktu tunggu pasien terlalu lama maka akan menimbulkan rasa ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.⁽⁵⁾

Salah satu aspek yang dapat digunakan untuk mengukur pelayanan pasien adalah aspek objektif. Waktu tunggu objektif merupakan jalannya waktu yang diukur konsumen dengan menggunakan *stopwatch* sebelum memperoleh pelayanan.⁽⁶⁾ Berdasarkan studi pendahuluan di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman dari 6 pasien yang diukur waktu tunggu

menggunakan *stopwatch*, didapatkan 2 pasien masuk dalam kategori tidak lama, dan 4 pasien masuk dalam kategori lama. Lama waktu tunggu disebabkan oleh pemeriksaan 1 pasien yang memakan waktu lebih dari 15 sampai 30 menit, dan lamanya peracikan obat di bagian farmasi lebih dari 15 menit. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa lama waktu tunggu pelayanan belum sesuai dengan standar pelayanan minimal.

Beberapa penelitian waktu tunggu di puskesmas menunjukkan kepuasan pasien masih rendah, pasien yang mendapatkan pelayanan tidak puas persentasenya lebih tinggi daripada pasien yang puas. Terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2017.⁽⁵⁾ Penelitian lain menunjukkan bahwa pasien memiliki waktu tunggu lama, dan menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien, sehingga ada hubungan yang bermakna antara lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Begalu Padang tahun 2020.⁽⁷⁾

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Naglik 2 Sleman pada bulan Oktober 2021-Agustus 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS kesehatan yang berkunjung di Puskesmas Ngaglik 2 selama tanggal 1-30 juni 2022. penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Literatur Time Function*, teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Purposive Sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 80 responden. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel bebas (waktu tunggu pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan pasien BPJS kesehatan). Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner berdasarkan uji valid dan reliabilitas semua pernyataan kuesioner dinyatakan valid dan reliabel.

HASIL

Tabel 4 Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	(%)
Jenis kelamin		
Perempuan	44	55,0
Laki-laki	36	45,0
Umur		
17-26	15	18,75
27-36	17	21,25
37-46	14	17,5
47-56	13	16,25
57-66	16	20
67>	5	6,25
Total	80	100

Sumber: Data Primer, 2022

Karakteristik responden berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui responden menurut jenis kelamin perempuan sebanyak 55,0% dan responden laki-laki sebanyak 45,0%. Responden terbanyak menurut umur terdapat pada rentang umur 27-36 tahun.

Analisis Satu Variabel

a. Analisis lama waktu tunggu pelayanan

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Variabel Lama Waktu Tunggu Pelayanan

b.

Lama waktu tunggu pelayanan	Frekuensi	(%)
Tidak lama	20	25,0
Lama	60	75,0
Total	80	100

Sumber: Data Primer, 2022

Lama waktu tunggu pelayanan berdasarkan data di atas menjelaskan bahwa dari 80 responden 20 mendapatkan waktu tunggu tidak lama dengan persentase sebesar 25,0% dan 60 responden mendapatkan waktu tunggu lama sebesar 75,0%.

c. Analisis kepuasan pasien BPJS Kesehatan

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien
d.

Kategori kepuasan pasien BPJS kesehatan	Frekuensi	(%)
Puas	28	35,0
Tidak Puas	52	65,0
Total	80	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa dari 80 responden 28 yang menyatakan puas dengan persentase sebesar 35,0% dan 52 menyatakan tidak puas dengan persentase sebesar 65,0%.

Analisis Dua Variabel

Tabel 7 Hubungan Variabel Lama Waktu Tunggu Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan

Lama Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%	N	%	
Tidak Lama	19	95,0	1	5,0	20	25,0	0,000
Lama	9	15,0	51	85,0	60	75,0	
Total	28	35,0	52	65,0	80	100	

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa dari 80 responden didapatkan 20 responden yang menyatakan waktu tunggu tidak lama, merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sebesar 95,0% dan tidak puas 5,0% sedangkan dari 60 responden

yang menyatakan waktu tunggu lama, merasa tidak puas dengan pelayanan sebesar 85,0% dan merasa puas 15,0%.

Hasil uji Chi-square dari kedua variabel didapatkan nilai *p value* 0,00. *P value* < 0,05 maka H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman dengan nilai kolerasi $r = 0,726$ artinya terdapat hubungan yang kuat antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPS kesehatan. Semakin cepat waktu tunggu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien BPJS kesehatan.

PEMBAHASAN

a. Waktu tunggu pelayanan

Waktu tunggu merupakan jumlah waktu yang di pakai oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari pasien datang sampai selesai menerima pelayanan kesehatan. Waktu tunggu pelayanan di puskesmas Ngaglik 2 Sleman berdasarkan penelitian terhadap 80 responden dalam kategori tidak lama sebanyak 20 orang 25,0% dan 60 orang 75,0% menyatakan waktu tunggu pelayanan masuk dalam kategori lama. Responden yang menyatakan waktu tunggu lama disebabkan karena mereka tidak segera mendapatkan pelayanan. Hal ini karena pasien datang sebelum loket pendaftaran dibuka, sehingga pada saat loket pendaftaran di buka sudah banyak pasien yang menunggu untuk di layani.

Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di pengaruhi oleh kinerja petugas dalam memberikan pelayanan pasien, seperti kurangnya kedisiplinan dalam memulai dan mengakhiri pelayanan kepada pasien, kurangnya rasa kerjasama yang terjalin antara para petugas dalam melaksanakan pelayanan sekaligus kesadaran para petugas akan pentingnya waktu tunggu pelayanan

pasien rawat jalan⁽¹⁾ Penelitian lain menyatakan bahwa waktu tunggu yang lama disebabkan karena pasien tidak segera mendapatkan pelayanan setelah tiba di poli penyakit dalam. Hal ini terjadi karena banyaknya pasien di poli penyakit dalam sehingga pelayanan menjadi lama.⁽⁸⁾

Waktu tunggu lama juga di sebabkan karena penumpukan antrian di bagian pelayanan poliklinik dan antrian pengambilan obat di farmasi, hal ini terjadi karena petugas cukup lama dalam melayani pasien dan banyaknya pasien yang berkunjung ke Puskesmas sehingga pelayanan menjadi lama. Penataan jalur antrian loket yang kurang baik dan kurangnya daya tanggap petugas menyebabkan pemeriksaan dilakukan tidak tepat waktu.⁽⁹⁾ Penelitian lain menyatakan bahwa waktu tunggu pendaftaran yang lama disebabkan karena terjadi antrian yang panjang. Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang datang tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Antrian sering terjadi karena ketersediaan petugas pada bagian pendaftaran kurang dan waktu akan kedatangan pasien lebih cepat daripada waktu pelayanan.⁽⁷⁾

b. Kepuasan pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Ngaglik 2

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang yang timbul setelah mendapatkan pelayanan yang dibandingkan dengan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pasien di Puskesmas Naglik 2 Sleman diketahui bahwa dari 80 responden di dapatkan hasil kategori puas 28 orang 35,0% dan 52 orang 65,0% merasa tidak puas. Kepuasan pasien tersebut dapat terwujud karena memang jarak antara poliklinik dengan farmasi cukup dekat sehingga pasien tidak jauh untuk berjalan. Selanjutnya dokter memeriksa keluhan dengan cermat, pasien akan merasa tertolong dan juga aman karena ketepatan dokter dalam melakukan pemeriksaan. Selanjutnya perawat selalu ada pada jam pelayanan dan dokter melakukan

pemeriksaan tepat waktu, dalam hal ini pasien merasa senang karena tidak harus menunggu perawat dan dokter pada saat memeriksakan keluhannya dan petugas farmasi menjelaskan tentang cara minum obat, pasien akan merasa tenang karena mereka mengetahui tentang aturan minum obat.. Pasien yang menyatakan puas menilai bahwa pelayanan dan pendaftaran mampu memberikan rasa aman atau terjamin bagi pasien yang akan melakukan pengobatan, selain itu juga petugas pendaftaran memberikan kesempatan untuk bertanya kepada pasien tentang prosedur atau hal lain yang pasien belum mengerti.⁽¹⁰⁾

Penelitian lain menyatakan bahwa kepuasan pasien dapat terwujud karena jarak antara poli klinik dan dengan farmasi cukup dekat, sehingga pasien tidak terlalu jauh untuk berjalan. Selanjutnya perawat yang bertugas di poliklinik selalu hadir di ruangan sehingga pasien merasa tertolong dan merasa nyaman karena kehadiran perawat, dan juga perawat jujur dalam memberikan informasi kepada pasien sehingga terjalin hubungan baik antara perawat dan pasien.⁽⁸⁾

Pasien yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Puskesmas karena kenyataan yang mereka temui tidak sesuai dengan harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Tidak puasnya pasien karena ruang dan kursi untuk menunggu jumlahnya terbatas, sehingga pasien merasa tidak nyaman karena duduk berdekatan. Selanjutnya petugas farmasi yang memberikan pelayanan tidak tepat sehingga menyebabkan penumpukan pasien, dan petugas pendaftaran yang tidak tanggap dalam memberikan pelayanan serta tidak memberikan senyum mengakibatkan pasien merasa tidak puasa terhadap pelayanan yang di berikan. Pasien yang tidak puas di karenakan fasilitas puskesmas yang tidak bagus. Kepuasan pasien bukan hanya disebabkan dari sisi waktu tunggu akan tetapi berhubungan dengan ketersediaan prasarana umum bagi pasien.⁽¹¹⁾ Antrian yang panjang menyebabkan kecepatan pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan. Sebagian besar

responden juga menilai bahwa tempat duduk yang di sediakan pada ruang tunggu pendaftaran dan poli klinik tidak cukup.⁽¹⁰⁾ Penelitian lain menyatakan bahwa pasien menuntut agar ruang tunggu dapat lebih luas sehingga pasien lebih leluasa dan juga nyaman dalam menunggu pelayanan, kursi untuk menunggu tersedia cukup untuk semua pasien sehingga pasien yang berobat dapat duduk tanpa harus berdiri ataupun menunggu di luar ruangan.⁽⁸⁾

c. Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan responden 35,0% menyatakan puas dan 65,0% menyatakan tidak puas. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di karenakan kenyataan yang telah di dapat melebihi harapannya, sehingga ada hubungannya antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS kesehatan. Menggambarkan waktu tunggu yang cepat akan meningkatkan rasa puas terhadap pasien setelah mendapatkan suatu pelayanan. Apabila waktu tunggu pelayanan pasien cepat maka tidak terjadi penumpukan pasien dan akan meningkatkan rasa puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uji statistik Chi-square didapatkan nilai *p-value* 0,000, dimana $p \leq 0,05$, ini menyatakan ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Ngaglik 2 Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu yang cepat akan meningkatkan kepuasan pasien hasil dari penelitian ini menunjukkan 75,0% mengatakan waktu tunggu pelayanan lama dan 25,0% mengatakan tidak lama.

Waktu tunggu pendaftaran yang cepat pasien akan merasa puas terhadap pelayanan. Sedangkan pasien yang memiliki waktu tunggu lama akan merasa tidak puas dengan pelayanan. Dengan demikian ada kecenderungan cepatnya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran

akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan.⁽¹²⁾ Penelitian lain menyimpulkan bahwa ada hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan.⁽¹³⁾ Peneliti lain juga menyimpulkan ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di poliklinik RSUD Wates Kulon Progo.⁽¹⁴⁾

Menurut analisis ada hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien, responden yang menyatakan waktu tunggu lama merasa tidak puas dan sebaliknya responden yang menyatakan waktu tunggu tidak lama merasa puas terhadap pelayanan kesehatan. Kepuasan tersebut timbul karena pasien yang datang segera dilayani dan tidak menunggu antrian terlalu lama sehingga pasien merasa bahwa petugas perhatian terhadap kondisi mereka. Namun responden yang tidak segera di layani dan mengantri terlalu lama akan merasa gelisah. dan bosan, sehingga mereka merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan harapannya.

KESIMPULAN

Sebanyak 25,0% responden menyatakan waktu tunggu pelayanan dalam kategori tidak lama dan sebanyak 75,0% menyatakan waktu tunggu lama. Selain itu, responden yang menyatakan puas sebanyak 35,0% dan tidak puas sebanyak 65,0% terhadap pelayanan di Puskesmas. Ada hubungan yang kuat antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman. Dengan ini nilai *correlation* 0,726 dan *p value* 0,000.

SARAN

1. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada

Dapat menjadi bahan observasi lebih lanjut terkait dengan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas.

2. Bagi Puskesmas Ngaglik 2

Bagi pihak Puskesmas agar lebih meningkatkan pelayanan kesehatan yang diberikan dan memperbanyak kursi tunggu pasien serta diharapkan pelayanan di lakukan dengan tepat waktu, sehingga pasien merasa tidak lama menunggu agar angka kepuasan pasien dapat meningkat.

3. Bagi peneliti lain

Peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian dengan variabel yang berbeda sehingga dapat menjadi pembanding hasil penelitian.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kepala Puskesmas Ngaglik 2 Sleman yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan penelitian pada pasien BPJS kesehatan yang berkunjung ke Puskesmas Ngaglik 2 Sleman.

DAFTAR PUSTAKA

1. Laeliah, 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. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
2. Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. M. (2015). Analisis lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di balai kesehatan mata masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal E-Biomedik*, 3(3), 872–883. <https://doi.org/10.35790/ebm.3.3.2015.10456>
3. Azwar, A. (2010). *Pengantar administrasi kesehatan*. Binarupa Aksara.
4. Supranto, J. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Rineka Cipta.
5. Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4(1), 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>.
6. Anatha, H. N. (2015). *Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan dan loyalitas pasien klinik gigi*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
7. Alfita, D., & Kumala, P. D. (2020). Hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Begalung. *Kebijakan Strategi Dan Penatalaksanaan Penanggulangan Covid Di Indonesia*, 45–54.
8. Sara, Y. (2019). Hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan tahun 2019. In *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang.
9. Siti, N. (2021). *Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2021*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang.
10. Denisa, L., Khodijah Parinduri, S., & Fatimah, R. (2020). Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di poliklinik spesialis penyakit dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Poromotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 3(3), 231–240.

11. Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 99–110. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483>.
12. Dewi, A. U. (2015). Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TTPRJ) RSUD Sukoharjo. *Artikel Penelitian*, 1–9.
13. Simarmata, M., Wasliati, B. W., Kasim, F., & Cahyani Saragih, I. (2021). Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, 3(2), 245–252. <https://doi.org/10.35451/jkg.v3i2.695>.
14. Dini, A. (2019). Hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik RSUD Wates Kulon Progo. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 1–7.