

**SKRIPSI**

**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**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

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

**Disusun oleh:**

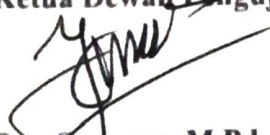
Dwi Efendy

KMP.20.00656

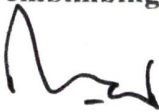
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 06 Agustus 2022

**Susunan Dewan Penguji**

**Ketua Dewan Penguji,**

  
**Drs. Sunaryo, M.Pd.**  
**Penguji I**

  
**Tedy Candra Lesmana, S.Hut., M.Kes.**  
**Pembimbing Utama**

  
**Sugiman, S.E., M.P.H.**  
**Pembimbing Pendamping**

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

Yogyakarta, **22** Agustus 2022

  
**Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1)**  
  
**Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H.**



## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dwi Efendy  
Nomor Induk Mahasiswa : KMP.20.00656  
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Minat Studi : Administrasi Kebijakan Kesehatan  
Angkatan : 2020/2021

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penyusunan skripsi dengan judul:

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

Skripsi ini hasil karya saya sendiri dan sepengetahuan saya belum pernah dipublikasi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta maupun di institusi lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata apa yang saya nyatakan tidak benar maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah beserta gelar yang melekat.

Yogyakarta, ..... 2022

Mengetahui,  
Pembimbing Utama,

  
Tedy Candra Lesmana, S.Hut., M.Kes.

Yang Menyatakan

  
Dwi Efendy



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat. Skripsi ini mempelajari tentang hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Dra. Ning Rintiswati, M.Kes., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta yang telah memberi izin penelitian.
2. Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H., selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) yang telah memberi izin penelitian.
3. Tedy Candra Lesmana, S.Hut., M.Kes., selaku dosen pembimbing utama atas arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Sugiman, S.E., M.P.H., selaku dosen pembimbing pendamping atas arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ayah dan Ibu, yang selalu memberikan doa serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih memiliki beberapa kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, Agustus 2022

Penulis

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

Dwi Efendy<sup>1</sup>, Tedy Candra Lesmana<sup>2</sup>, Sugiman<sup>3</sup>

## 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.*

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta.

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta.

<sup>3</sup>Dosen 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 Efendy<sup>1</sup>, Tedy Candra Lesmana<sup>2</sup>, Sugiman<sup>3</sup>

## 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.*

<sup>1</sup> Students of Public Health Study Program (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup> Lecturer of Public Health Study Program (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>3</sup> Lecturer of Public Health Study Program (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

## DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
INTISARI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
E. Keaslian Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Telaah Pustaka .....	5
B. Kerangka Teori .....	16
C. Kerangka Konsep.....	17
D. Hipotesis .....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	18
C. Populasi dan Sampel.....	18
D. Variabel dan Definisi Operasional.....	19
E. Alat ukur penelitian .....	20
F. Rencana Jalan Penelitian .....	22
G. Pengolahan Data dan Analisis Data.....	23

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
A. Hasil Penelitian.....	25
1. Profil Umum Lokasi Penelitian. ....	25
2. Karakteristik Responden. ....	26
3. Hasil Analisis Satu Variabel.....	26
4. Hasil Analisis Dua Variabel. ....	28
B. Pembahasan .....	29
C.Keterbatasan Penelitian .....	33
BAB V PENUTUP .....	35
A. Kesimpulan .....	35
B. Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA .....	36
LAMPIRAN.....	38



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Kisi-kisi Pernyataan Lama Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien.....	20
Tabel 2 Nilai Pearson Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien yang dilakukan di Puskesmas Ngaglik I Sleman .....	21
Tabel 3 Nilai Cronbach's Alpha Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pasien yang di lakukan di Puskesmas Ngaglik I Sleman .....	22
Tabel 4 Karakteristik Responden .....	26
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Variabel Lama Waktu Tunggu Pelayanan .....	27
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien .....	27
Tabel 7 Hubungan variabel Lama Waktu Tunggu Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan .....	28

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Teori.....	16
Gambar 2 Kerangka Konsep Penelitian .....	17
Gambar 3 Lokasi Penelitian .....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Salinan Surat Keterangan Kelaikan Etik .....	38
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	39
Lampiran 3 Surat Permohonan Menjadi Responden .....	40
Lampiran 4 Pernyataan Persetujuan Menjadi Responden Penelitian .....	41
Lampiran 5 Lembar Kuesioner .....	42
Lampiran 6 Hasil Presentasi Kuesioner .....	44
Lampiran 7 Rekap Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pasien .....	46
Lampiran 8 Analisis Satu Variabel .....	51
Lampiran 9 Kategori Nilai .....	59
Lampiran 10 Analisis Dua Variabel.....	61
Lampiran 11 Uji Hubungan .....	62
Dokumentasi .....	63

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien (Laelihyah & Subekti, 2017). Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter (Bustani et al., 2015). Kecepatan pelayanan pada pasien dan lamanya waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan kualitas pelayanan (Azwar, 2010).

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 (Supranto, 2011).

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. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh (Fatrinda & Saputra, 2019), 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.



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 (Anatha, 2015). 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, menurut penelitian yang dilakukan oleh (Fatrida & Saputra, 2019), 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. 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 (Alfita & Kumala, 2020).

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Apakah ada hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman?”.

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai tujuan umum dan khusus yaitu:

#### 1. Tujuan umum

Tujuan umum penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman.

#### 2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman.
- b. Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS kesehatan terhadap lama waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman.
- c. Untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian tentang hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman ini mempunyai manfaat untuk beberapa pihak antara lain:

#### 1. Manfaat bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan bagi mahasiswa yang berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman.

#### 2. Manfaat bagi Puskesmas Ngaglik 2

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk mempercepat waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien saat berkunjung di Puskesmas.

#### 3. Manfaat bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta pengalaman secara langsung dalam melakukan

penelitian tentang waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Beberapa penelitian yang membahas tentang hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien antara lain pernah dilakukan oleh:

1. Fatrida & Saputra meneliti tentang hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan. Metode dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu deskriptif analitik dengan desain penelitian *cross sectional*. Persamaannya yaitu pada alat ukur, tujuan, metode dan teknik pengambilan sampelnya. Perbedaannya yaitu lokasi dan waktu penelitian (Fatrida & Saputra, 2019).
2. Alfita & Kumala meneliti tentang hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Begalu. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Begalung Padang tahun 2020. Metode dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu deskriptif analitik dengan desain penelitian *cross sectional*. Persamaannya yaitu tujuan, metode dan teknik pengambilan sampelnya. Perbedaannya yaitu lokasi dan waktu penelitian (Alfita & Kumala, 2020).
3. Wulandari *et al* meneliti tentang hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas X Kota Jambi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi. Metode dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional* teknik pengambilan data *purposive sampling*. Persamaannya yaitu tujuan dan metode penelitian. Perbedaannya lokasi dan waktu penelitian (Wulandari et al., 2020).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 80 responden yang berkunjung di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 25,0% responden menyatakan waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman dalam kategori tidak lama sedangkan sebanyak 75,0% menyatakan waktu tunggu lama.
2. Sebanyak 35,0% responden menyatakan bahwa kepuasan pasien BPJS kesehatan terhadap pelayanan di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman dalam kategori puas sedangkan sebanyak 65,0% menyatakan tidak puas
3. 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.

#### **B. 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.



## DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Anatha, H. N. (2015). *Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan dan loyalitas pasien klinik gigi*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar administrasi kesehatan*. Binarupa Aksara.
- 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>
- 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.
- Dewi, A. U. (2015). Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TTPRJ) RSUD Sukoharjo. *Artikel Penelitian*, 1–9.
- 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.
- 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>
- 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. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- 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>
- Melina, D. E. (2011). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pasien instalasi rawat jalan di lima poliklinik RSUD Pasar Rebo tahun 2011*. Universitas Indonesia.
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan* (4th ed.). Salemba Medika.
- Padma, G., & Sandiasa, G. (2018). Peran petugas pengelola file rekam medis

- rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Buleleng. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 10(1), 1–13.
- Permenkes RI No 43. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Pohan. (2007). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan*. EGC.
- Rusmawati, E. P. (2013). Pengaruh waktu tunggu dan waktu sentuh pasien terhadap tingkat kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 2(1), 1–8.
- 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.
- Satrianegara, F. (2014). *Organisasi dan fungsi manajemen pelayanan kesehatan*. Salemba Medika.
- 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>
- 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.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Rineka Cipta.
- Triwardani, Y. (2017). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BJPS pada pelayanan di Puskesmas Pamulang. In *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 1438 H/2017 M.
- Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 3(2), 265–269.
- Yulia, Y., & Adriani, L. (2017). *Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien spesialis pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya*. Universitas Esa Unggul Jakarta.