

PENGARUH WAKTU TUNGGU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH AHMAD DAHLAN KEDIRI

Alita Dewi Percunda *¹

Fakultas Teknologi dan Manajemen Kesehatan, Institut Ilmu Kesehatan Bhakti
Wiyata Kediri, Indonesia
alita.dewi@iik.ac.id

Adi Laksono

Fakultas Teknologi dan Manajemen Kesehatan, Institut Ilmu Kesehatan Bhakti
Wiyata Kediri, Indonesia

Hilmi Nur Widiyas Rama

Fakultas Teknologi dan Manajemen Kesehatan, Institut Ilmu Kesehatan Bhakti
Wiyata Kediri, Indonesia

ABSTRACT

Customer satisfaction is the feeling of pleasure or disappointment that comes from comparing product performance with desired expectations. The general purpose of the study is to know how waiting times of service affect the patient's satisfaction. The study was done at the muhammadiyah hospital of ahmad dahlan kediri, using a quantitative method with a descriptive analysis and chi square test. The total sample number is 89 patients with sample proof samples. Data collection resources consist of primary and secondary data. The analyses used in this study include validity tests, religious tests, and chi square tests. The results of the test result are that patients expressing their time alone according to standard <60 minutes amount to 24 (27%) of respondents, while those not up to standard >60 minutes amount to 65 (73%). The characteristic satisfaction of the patient expressing satisfaction is 44 (50%), not 45 (50%). The study showed results that there was an influence between waiting times of service on the satisfaction of patients in polylinic disease inside the muhammadiyah hospital of ahmad dahlan keself. It was suggested to the hospital to continue to increase rapidly and alert to time distribution of time in the ministry.

Keywords: *Waiting time, Patient satisfaction, Internal medicine clinic.*

¹ Korespondensi Penulis.

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul dari membandingkan kinerja produk dengan harapan yang diinginkan. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri, menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif dan uji chi square. Total sampel berjumlah 89 pasien dengan teknik pengambilan sampel secara Purposive Sampling. Sumber pengumpulan data terdiri dari data primer dan sekunder. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji chi square. Hasil pengujian didapatkan hasil bahwa pasien yang menyatakan waktu tunggu sesuai standart <60 menit sejumlah 24 (27%) responden, sedangkan yang tidak sesuai standart >60 menit sejumlah 65 (73%) responden. Karakteristik kepuasan pasien yang menyatakan puas sejumlah 44 (50%) responden, tidak puas sejumlah 45 (50%) responden. Pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh antara waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam rumah sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri. Saran yang ditujukan kepada pihak RS supaya terus meningkatkan secara cepat dan tanggap mengenai kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci : Waktu tunggu, Kepuasan pasien, Poliklinik penyakit dalam.

PENDAHULUAN

Aspek penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat salah satunya dengan memperhatikan aspek kualitas kesehatan. Peningkatan kualitas hidup tidak terlepas dari peran sarana pelayanan kesehatan seperti puskesmas dan rumah sakit. Rumah sakit menjadi salah satu sarana penunjang peningkatan derajat kesehatan masyarakat dan sebagai lembaga yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara komprehensif. Menurut (Kementrian Kesehatan RI, 2018) Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan secara maksimal dan bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan seringkali mengacu pada kemampuan rumah sakit, memberi pelayanan yang sesuai dengan standar profesi kesehatan dan dapat diterima oleh pasien. Masyarakat memandang pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu tindakan yang dapat memenuhi keinginan dan harapan masyarakat, hal tersebut dapat

terwujud apabila dalam pelaksanaannya dilakukan dengan cara yang sopan, santun, tepat waktu, dan tanggap. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin sempurna harapan pasien tersebut. (Fatrida & Saputra, 2019)

Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, salah satunya dengan memprioritaskan waktu tunggu pelayanan yang cepat dan tanggap. Waktu tunggu pelayanan memiliki hubungan erat terhadap kepuasan pasien karena kedua diantaranya menjadi indikator kepuasan pasien. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Menurut (Kementrian Kesehatan RI, 2008) Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit mengatakan bahwa waktu tunggu rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis dengan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit. Perlu adanya perhatian khusus dari pihak rumah sakit untuk memperhatikan waktu tunggu pelayanan rawat jalan sesuai dengan peraturan yang telah berlaku.

Rumah sakit sebagai penyedia layanan dalam bidang jasa berhubungan erat dengan kepuasan pasien yang menjadi tolak ukur dalam aspek pelayanan. Kepuasan menjadi aspek pertimbangan pasien serta parameter dalam mencari pelayanan kesehatan yang akan digunakan dan mempengaruhi keputusan pasien dimasa yang akan datang. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan akan membawa dampak positif dari segi sosial, ekonomi dan citra rumah sakit yang akan membaik. Kepuasan pasien akan berdampak pada segala aspek pelayanan medis seperti rawat inap dan rawat jalan yang ada pada rumah sakit.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 (Kementrian Kesehatan RI, 2018) tentang Rumah Sakit, menyebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1165 MENKES/SK/2007 menyebutkan bahwa rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap dirumah sakit. (Kemenkes RI, 2007)

Menurut (Depkes, 2007) Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Menurut Menkes RI Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standart pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar waktu tunggu

pelayanan rawat jalan \leq 60 menit. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu sat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari \geq 60 menit (kategori lama (Kementrian Kesehatan RI, 2008)

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2009:138- 139) adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari membandingkan kinerja produk dengan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja produk lebih rendah maka pelanggan akan merasa kecewa. (Muhamad Iqbal Azhari Dahlan Fanani M. Kholid Mawardi, 2015). Instalasi rawat jalan di RS Baptis Kediri merupakan instalasi yang memberikan pelayanan rawat kepada pasien dengan spesialisasi sesuai dengan kebutuhan pasien.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad pada poliklinik penyakit dalam. Terdapat 3 dokter yang melayani pasien pada poliklinik penyakit dalam. Poliklinik penyakit dalam merupakan salah satu poliklinik dengan tingkat kunjungan yang tinggi yang tentunya menjadi salah satu poli unggulan pada RSM Ahmad Dahlan.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif dan uji chi square. Dengan jumlah populasi yaitu seluruh pasien poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit Muhamamdiyah Ahmad Dahlan Kediri dengan total sampel berjumlah 89 pasien dengan teknik pengambilan sampel secara Purposive Sampling. Penelitian dilakukan pada bulan juli hingga agustus 2023.

HASIL

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Wanita	54	60,6%
2.	Laki – Laki	35	39,4%
		89	100%

(Sumber data primer diolah peneliti, 2023)

Berdasarkan tabel I diatas, diketahui bahwa responden pasien RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri lebih banyak pasien yang berjenis

kelamin wanita sebanyak 54 orang atau 60,6% dan laki – laki sebanyak 35 orang atau dengan persentase 39,4%.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	<54 Tahun	44	49%
2.	≥54 Tahun	45	50%
	Total	89	100%

(Sumber data primer diolah peneliti, 2023)

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa rata – rata usia responden adalah 52,3 tahun. Kemudian usia responden paling banyak adalah 56 tahun. Usia tengah responden adalah 54 tahun. Usia responden paling muda dalah 15 tahun dan paling tua adalah 78 tahun.

Tabel 3. Waktu Tunggu

No	Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase %
1.	Sesuai Standar	24	27%
2.	Tidak Sesuai Standar	65	73%
	Total	89	100%

(Sumber data primer diolah peneliti, 2023)

Berdasarkan tabel 3 diatas diperoleh hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa dari 89 responden, responden dengan waktu tunggu sesuai standar sebanyak 23 responden (27%) dan waktu tunggu tidak sesuai standar sebanyak 65 responden (73%).

Tabel 4. Kepuasan Pasien

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
1.	Puas	44	50%
2.	Tidak Puas	45	50%

Total	89	100%
-------	----	------

(Sumber data primer diolah peneliti, 2023)

Berdasarkan tabel 4 diatas diperoleh hasil distribusi frekuensi yang menunjukkan bahwa dari 89 responden, responden yang menyatakan puas sebanyak 44 responden (50%) sedangkan menyatakan tidak puas sebanyak 45 responden (50%).

Tabel 5. Sub Kategori Kepuasan Pasien.

No.	Sub Kategori	Tidak Puas (0-10)		Puas (10-20)		Total
		F	%	F	%	
		1.	<i>Reability</i>	49	55%	
2.	<i>Responsiveness</i>	52	58%	37	42%	
3.	<i>Assurance</i>	55	62%	34	38%	
4.	<i>Emphaty</i>	47	52%	42	48%	

(Sumber data primer diolah peneliti, 2023)

Berdasarkan tabel 5 diatas diperoleh hasil dari masing – masing sub kategori kepuasan didapatkan hasil pada sub kategori kepuasan reability sejumlah 55% tidak puas dan 45% menyatakan puas. Pada sub kategori kepuasan responsiveness sejumlah 58% tidak puas & 42% puas. Pada sub kategori kepuasan assurance 62% tidak puas dan 38% puas. Sub kategori kepuasan emphaty sejumlah 52% tidak puas dan 48% menyatakan puas.

Tabel 5. Sub Kategori Kepuasan Pasien.

Waktu Tunggu Pasien	Kepuasan Pasien				Total	P Value
	Puas		Tidak Puas			
	F	%	F	%		
< 60 menit (sesuai standar)	18	75%	6	25%	24	0,0005
≥ 60 menit (lebih dari standar)	27	41,25%	38	58,46%	65	
Total	45	50,56%	44	49,44%	89	

(Sumber data primer diolah peneliti, 2023)

Berdasarkan tabel 5 diatas diketahui bahwa dengan waktu tunggu

sesuai standar (< 60 menit) sebanyak 75% puas, sedangkan terdapat 41,54% menilai puas pada waktu tunggu lebih dari standar (\geq 60 menit) hal ini disebabkan karena pasien tersebut tergolong pasien lama yang mana tidak memperhitungkan lamanya waktu tunggu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pelayanan. Terdapat 25% orang tidak puas dengan waktu tunggu yang sesuai standar (< 60 menit) hal ini sebabkan karena pasien berasumsi bahwa waktu tunggu yang diperkirakan tidak lebih dari 30 menit sedangkan jika disesuaikan dengan standar lebih dari 30 menit masih sesuai standar. Sebanyak 58,46% orang yang tidak puas dengan waktu tunggu lebih dari standar (\geq 60 menit).

PEMBAHASAN

1. Waktu Tunggu

Menurut Menkes RI Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standart pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan \leq 60 menit. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu sat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari \geq 60 menit (kategori lama).

Berdasarkan hasil penelitian dari 89 responden, responden dengan waktu tunggu sesuai standar sebanyak 24 responden. Dari hasil tersebut peneliti berpendapat bahwa sebagian besar waktu tunggu pelayanan belum memenuhi standar, hal ini dapat dilihat dari jumlah pasien yang merasakan lamanya waktu tunggu lebih dari 60 menit. Berdasarkan penelitian dilapangan hal tersebut disebabkan karena masih ditemukan dokter yang terlambat, tidak sesuai dengan jadwal atau jam praktek yang ditetapkan oleh rumah sakit. Karena keterlambatan tersebut sering terjadi penumpukan jumlah pasien yang tidak sedikit di poliklinik penyakit dalam. Hal tersebut didapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa 73% responden yang menyatakan waktu tunggu tidak sesuai standar (\geq 60 menit). Hal tersebut ditambah kurangnya daya tanggap (responsiveness) dari petugas pelayanan sehingga menyebabkan pemeriksaan tidak dapat dilakukan dengan tepat waktu. Dari hasil tersebut diharapkan petugas pelayanan memiliki komitmen dan kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, pedoman dan kompetensi yang dimiliki.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fatrida et al., 2019) yang menyatakakan dari 89 pasien terdapat 49 (55,1%)

responden lambat dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini disebabkan pada waktu tertentu kunjungan pasien meningkat dua kali lipat dari hari – hari biasa dan juga kurang patuhnya dokter dalam mematuhi jam buka poli rawat jalan.

Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (M. R. Pratiwi & Sani, 2017) dengan hasil sebagian besar waktu tunggu pelayanan pasien <60 menit (61,6%). Beberapa faktor yang mendukung petugas memberikan pelayanan dengan cepat adalah karena pasien yang datang hanya mengganti balutan luka sehingga tidak perlu harus menunggu dokter.

2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2009:138- 139) adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari membandingkan kinerja produk dengan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja produk lebih rendah maka pelanggan akan merasa kecewa.

Berdasarkan hasil penelitian dari seluruh jumlah responden sebanyak 89 pasien sebagian besar pasien menyatakan tidak puas. Dari hasil tersebut peneliti berpendapat bahwa sebagian besar pasien merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan rawat jalan, hal ini terlihat dari banyaknya responden yang tidak puas dengan pelayanan dikarenakan kurang adanya perhatian terhadap keluhan pasien, pemeriksaan yang dilakukan tidak tepat waktu serta pelayanan pemeriksaan oleh dokter serta perawat yang kurang maksimal sehingga pasien merasa tidak puas. Dari hasil tersebut diharapkan pihak RSM Ahmad Dahlan dapat meningkatkan pelayanan kepada pasien agar pasien dapat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan dan lebih perhatian terkait penyakit yang diderita oleh pasien agar pasien bisa lebih puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nofriadi et al., 2019) pada 62 responden dengan hasil penelitian lebih dari sebagian 39 (62,9%) responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kurangnya kepuasan ini disebabkan ruang tunggu yang kurang luas dan pemeriksaan yang tidak dilakukan tepat waktu.

Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sari, 2019) pada 199 responden dimana sebanyak 183 orang (92 %) responden merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan petugas pelayanan sudah mampu mendaftarkan pasien dengan komunikasi yang baik tanpa memandang status sosial, suku, budaya dan agama dari pasien tersebut.

3. Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien

Sesuai dengan hasil penelitian bahwa dengan waktu tunggu sesuai standar (<60 menit) sebanyak 75% puas, sedangkan terdapat 41,54% menilai puas pada waktu tunggu lebih dari standar (\geq 60 menit). Terdapat 25% orang tidak puas dengan waktu tunggu yang sesuai standar (<60 menit) dan sebanyak 58,46% orang yang tidak puas dengan waktu tunggu lebih dari standar (\geq 60 menit). Hal tersebut disimpulkan dari banyaknya jawaban responden yang menyatakan waktu tunggu tidak sesuai standar \geq 60 menit terhadap pelayanan rawat jalan. Faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu yang tidak sesuai dengan standar disebabkan Masih ditemukan dokter yang terlambat, tidak sesuai dengan jadwal atau jam praktek yang ditetapkan oleh rumah sakit serta kurangnya daya tanggap (responsiveness) dari petugas pelayanan sehingga menyebabkan pemeriksaan tidak dapat dilakukan dengan tepat waktu. Faktor lain yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien poliklinik penyakit dalam di RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri dipengaruhi oleh kurang adanya perhatian terhadap keluhan pasien, kurang memprioritaskan kebutuhan pasien serta pelayanan pemeriksaan oleh dokter serta perawat yang kurang maksimal sehingga pasien merasa tidak puas. Dari hasil tersebut diharapkan pihak RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan dapat meningkatkan pelayanan dengan cara mengetahui waktu tunggu pasien dan dapat meningkatkan pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Bachrun, 2018) dengan hasil penelitian ada pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di RS Santa Clara Madiun ($p= 0,001$). Hal ini disebabkan oleh kurangnya SDM di unit pendaftaran dan masih ditemukan dokter yang terlambat atau datang tidak sesuai jadwal atau jam praktek yang ditetapkan oleh RS.

Namun hasil tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putri et al., 2018) dengan hasil penelitian tidak ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan ($p = 1,000$), hal ini disebabkan karena pasien sudah ada pengalaman sebelumnya. Pasien sudah pernah berobat atau dirawat sehingga sudah dapat merasakan pelayanan diberikan dari perawat maupun dokter dan sudah merasa cocok dengan dokter spesialis yang memeriksa.

4. Uji Chi Square

Chi Square Test					
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.851a	1	.005		
Continuity Correction ^b	6.570	1	.010		
Likelihood Ratio	8.138	1	.004		
Fisher's Exact Test				.008	.005
Linear-by-Linear Association	7.763	1	.005		
N of Valid Cases	89	1	.005		

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11.87.

b. Computed only for a 2x2 table

(Sumber data primer diolah peneliti, 2023)

Berdasarkan hasil uji chi square dari 89 responden dapat diketahui bahwa nilai Asymp.Sig adalah 0,005. Karena nilai Asymp.Sig kurang dari 0,05 ($0,005 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan. Hal ini juga dapat diartikan pula bahwa antara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri tentang pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam dapat disimpulkan bahwa dari 89 responden, responden dengan waktu tunggu sesuai standar sebanyak 24 responden (27%) dan waktu tunggu tidak sesuai standar sebanyak 65 responden (73%). Berdasarkan hasil penelitian dari 89 responden, responden yang menyatakan puas sebanyak 44 responden (50%) sedangkan menyatakan tidak puas sebanyak 45 responden (50%). Berdasarkan hasil penelitian data distribusi frekuensi waktu tunggu dari 89 responden diperoleh waktu tunggu sesuai standar (<60 menit) sebanyak 75% puas, sedangkan terdapat 41,54% menilai puas pada waktu tunggu lebih dari

standar (≥ 60 menit). Terdapat 25% orang tidak puas dengan waktu tunggu yang sesuai standar (<60 menit) dan sebanyak 58,46% orang yang tidak puas dengan waktu tunggu lebih dari standar (≥ 60 menit). Dari hasil tersebut sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSM Ahmad Dahlan Kediri.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis ucapkan kepada pihak – pihak yang telah mendukung dari awal hingga terselesaikannya penelitian ini. Ucapan terima kasih ini diberikan kepada 1) pihak-pihak yang memberikan bantuan dana dan dukungan, 2) dukungan dari prodi S1 Administrasi Rumah Sakit & IIK Bhakti Wiyata, 3) para dosen pembimbing yang memberikan kontribusi dalam penyusunan laporan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Andi Ritonga, Z., & Wannara, A. J. (2020). Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Madani Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(1), 85–97. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v5i1.341>
- Annisa, F. (2021). *Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Menggunakan Microsoft Visual Studio 2010 Di Puskesmas Cijagra Lama Kota Bandung*. 5(February), 6.
- Aryo Dewanto, H. AL. (2018). Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Wait Satisfaction Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSAL dr. Ramelan. *Juni*, 12(2), 248.
- Bachrun, E. (2018). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Clara. *Global Health Science*, 3(3), 339–345.
- Depkes. (2007). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI.
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Fatrida, D., Saputra, A., Studi, P., Keperawatan, I., Kader, U., & Palembang, B. (2019). *Hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan*. 4, 11–21.
- Kemenkes RI. (2007). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia

- Nomor 129 Tahun 2008. In *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit: Vol. □* 49 (Issue 2005, pp. 69–73).
- Kementrian Kesehatan RI. (2008). *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/sk/II/2008*.
- Kementrian Kesehatan RI. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018. *Transcommunication*, 53(1), 1–8. <http://www.tfd.org.tw/opencms/english/about/background.html%Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001%Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055%Ahttps://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006%Ahttps://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024%Aht>
- Muhamad Iqbal Azhari Dahlan Fanani M. Kholid Mawardi. (2015). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Kfc Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 28(1), 143–148.
- Negara, I. C., & Prabowo, A. (2018). Penggunaan Uji Chi-Square untuk Mengetahui Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Umur terhadap Pengetahuan Penasun Mengenai HIV-AIDS di Provinsi DKI Jakarta. *Prosiding Seminar Nasional Matematika Dan Terapannya 2018*, 1(1), 1–8.
- Nofriadi, N., Delima, M., Sara, Y., & Kunci, K. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. *Prosiding Seminar Kesehatan Perintis*, 2(1), 67–72.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. 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. <https://doi.org/10.26576/profesi.211>
- Pratiwi, W. (2021). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Polri Polres Semarang. *JPeHI: Jurnal Penelitian Hukum Indonesia*, 2(01), 51–67.
- Putri, V. J., Firdaus, & Adriansyah, A. A. (2018). Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Ahmad Yani Surabaya. *Global Health Science*, 3(4), 387–393.
- Rasnidiati, K. A. P. (2020). Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Puskesmas di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 4(1), 1–18. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v4i1.2031>
- Sari, P. (2019). Tingkat kepuasan pasien. *Kesehatan*, 1(April), 23.
- Setiawan, R. S. R. (2020). *Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Stres Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rs Tk Iii Slamet Riyadi Surakarta*. <https://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/114/>
- Silalahi, S. L., Hastono, S. P., & Kridawati, A. (2016). Hubungan Aktivitas Fisik Dengan Fungsi Kognitif Pada Lansia Di Cita Sehat Yogyakarta Tahun 2016. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 9(1), 543–552.

- <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/207>
- Siswatiningsih, I., Raharjo, K., & Prasetya, A. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional Terhadap Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Komitmen Oganisasional Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(2). <https://doi.org/10.26905/jbm.v5i2.2388>
- Sofiana, M., Wahyuni, R., & Supriyadi, E. (2020). Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. *Abiwara : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(2), 93–110. <https://doi.org/10.31334/abiwara.v1i2.797>
- Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112–125. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>
- Sugiyono, D. (2013a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Sugiyono, D. (2013b). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Tafdhiel, & Kasrin, R. (2018). Hubungan Lama Waktu Tunggu di Poli Interne Dengan Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Prima Nusantara Bukittinggi*, 9(1), 54. <http://ejournal.stikesprimanusantara.ac.id/index.php/JKPN/article/view/349>
- triton. (2013). *Marketing Strategic Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing*. Tugu.
- Tulungen, V. . ., Katiandagho, T. M., & Loho, A. E. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen What'S Up Cafe Manado. *Agri-Sosioekonomi*, 15(3), 433. <https://doi.org/10.35791/agrsosek.15.3.2019.26090>
- Walakandou, R. J. R., Ratag, G. A. E., & Korompis, G. E. C. (2021). Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Waktu Tunggu Pasien dalam Masa Pandemi Covid 19 di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 2(3), 046–057. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/ijphcm/article/view/35558>