

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
GROBOGAN**

Fhanisa Happy Valentin¹⁾, S. Dwi Sulisetyawati²⁾, Aria Nurrahman Hendrakusuma³⁾

¹⁾Mahasiswa Prodi Keperawatan Program Sarjana Universitas Kusuma Husada Surakarta

²⁾³⁾Dosen Prodi Keperawatan Program Sarjana Universitas Kusuma Husada Surakarta

fhanisahap@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan fasilitas pelayanan yaitu alat dan tempat yang digunakan untuk mengatur pelayanan kesehatan, baik meningkatkan, mencegah, penyembuhan dan pemulihan. Satu instalasi pelayanan kesehatan yaitu puskesmas. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang melayani upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan individu pada tingkat pertama. Akan tetapi, pada saat melakukan pelayanan kesehatan di puskesmas biasanya terjadi antrian dan memerlukan waktu tunggu yang sangat lama. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas Gobogan

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain *analitik observational* dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah 97 responden dan pengambilan data dilakukan di Puskesmas Grobogan pada bulan Mei 2024. Uji analisa yang digunakan yaitu uji korelasi *Spearman Rank*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas waktu tunggu dengan kriteria lama (≥ 60 menit) sebanyak 86 responden (88,7%) dan tingkat kepuasan pasien mayoritas dengan kriteria sedang sebanyak 59 responden (60,8%). Hasil uji korelasi *Spearman Rank* terkait dengan waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa nilai P Value 0,000 ($< 0,05$).

Hasil dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat Hubungan antara Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Grobogan.

Kata Kunci : Waktu tunggu, Tingkat kepuasan, Pelayanan Kesehatan

Daftar Pustaka : 40 (2017-2023)

NURSING STUDY PROGRAM OF UNDERGRADUATE PROGRAMS
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
UNIVERSITY OF KUSUMA HUSADA SURAKARTA
2024

**THE ASSOCIATION BETWEEN WAITING TIME AND PATIENT
SATISFACTION LEVELS IN ACCESSING HEALTHCARE SERVICES AT
PUSKESMAS GROBOGAN**

**Fhanisa Happy Valentin¹⁾, S. Dwi Sulisetyawati²⁾, Aria Nurahman Hendra
Kusuma³⁾**

¹⁾ Student of Nursing Study Program of Undergraduate Programs, University of Kusuma
Husada Surakarta

²⁾³⁾ Lecturer of Nursing Study Program of Undergraduate Programs, University of Kusuma
Husada Surakarta

email: fhanisahap@gmail.com

ABSTRACT

Healthcare services provide instruments and locations to organize health services, including efforts to improve, prevent, cure, and recover. A crucial healthcare installation is the community health center, responsible for delivering primary-level health services to support community and individual health initiatives. However, in practice, health services at community health centers often experience queues and require a long waiting time. The study aimed to identify the relationship between waiting time and patient satisfaction levels in accepting health services at Puskesmas Grobogan.

This study employed a quantitative with an observational analytic design and a cross-sectional approach. This study adopted purposive sampling to determine a sample of 97 participants. Data collection occurred in May 2024 at Puskesmas Grobogan. The Spearman Rank correlation test was utilized for data analysis.

The results revealed that 86 (88.7%) respondents experienced long waiting times (≥ 60 minutes). Patient satisfaction levels were predominantly moderate, with 59 respondents (60.8%) reporting this category. The Spearman Rank correlation analysis obtained a significant p-value of 0.000 (< 0.05), indicating a meaningful relationship between waiting time and patient satisfaction.

Therefore, the investigation discovered a significant relationship between waiting time and patient satisfaction levels in accessing healthcare services at Puskesmas Grobogan.

Keywords : Healthcare Services, Satisfaction Level, Waiting Time

Bibliography : 40 (2017-2023)

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah ruang pelayanan, yaitu alat dan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan, dan juga untuk meningkatkan, mencegah, menyembuhkan, dan memulihkan pemerintah daerah dan masyarakat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019). Puskesmas merupakan pusat kesehatan yang pada pokoknya melayani pekerjaan kesehatan masyarakat dan pekerjaan kesehatan perseorangan serta mengutamakan peningkatan dan pencegahan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya dan mencapai derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, tenaga kesehatan, baik tenaga kesehatan maupun tenaga penunjang kesehatan, sangat diperlukan untuk menunjang kegiatan dan tujuan puskesmas (Kementerian Kesehatan RI, 2019).

Salah satu fasilitas pelayanan di rumah sakit adalah fasilitas rawat jalan (IRJ). IRJ (Ambulatory Placement) merupakan suatu pelayanan yang digunakan oleh dokter sebagai tempat konsultasi, pemeriksaan dan pengobatan bagi pasien yang memerlukan perawatan jangka pendek (Kemenkes No. 41, 2014). Proses pelayanan di IRJ (Rawat Jalan) terdiri dari beberapa tahapan yaitu pengambilan nomor antrian, penyelesaian proses pendaftaran, pemeriksaan awal, pemeriksaan kesehatan, penyelesaian proses konsultasi, penyelesaian pemeriksaan, pengambilan obat dan pembayaran. Salah satu proses pelayanan yang merupakan pelayanan pertama yang berinteraksi langsung dengan pasien dan keluarga pasien adalah proses registrasi pasien. Jika terjadi antrian dan menyebabkan waktu tunggu yang lama maka akan mempengaruhi proses pelayanan selanjutnya (Septiani A dkk, 2017).

Ndamcepat (2016) memiliki tingkat kepuasan pasien sebesar 40,4% di

Kenya, Bakhtapur, India memiliki tingkat kepuasan pasien sebesar 34,4% menurut Twayana, sedangkan di Indonesia, tingkat kepuasan pasien di Maluku Tengah sebesar 42,8% dan Sumatera Barat sebesar 44,4% (Patodo dkk, 2020). Andriani (2018) menemukan bahwa 48% masyarakat berminat memanfaatkan puskesmas dan 52% masyarakat tidak berminat memanfaatkan kesehatan masyarakat. pangsa layanan kesehatan adalah 52%..

Waktu tunggu merupakan permasalahan yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa fasilitas kesehatan. Hart dalam Oroh menyatakan bahwa pasien sangat memperhatikan waktu tunggu layanan. Waktu tunggu yang lama secara konsisten dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Lamanya waktu tunggu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien karena berkaitan dengan pelayanan atau pengobatan, sehingga pengambil keputusan harus memperhatikannya. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Oroh OS, 2006). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Indonesia ditentukan oleh Kementerian Kesehatan melalui standar pelayanan minimal (Tua, 2020).

Kementerian Kesehatan menetapkan waktu tunggu di Indonesia sesuai standar pelayanan minimal. Setiap Puskesmas harus mematuhi standar pelayanan minimal dalam hal waktu tunggu. Jarak yang dihitung antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan memuaskan atau tidak memuaskan bagi pasien. Kategorinya adalah: kedatangan pasien dari pendaftaran di loket, antrian di klinik, menunggu panggilan dari dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori panjang) dan ≤ 30 menit (kategori cepat). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan berdasarkan

standar pelayanan minimal. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, waktu pelayanan minimal rawat jalan tidak boleh lebih dari 60 menit (Kementerian Kesehatan RI, 2008) (Maulana dkk., 2019).

Tusrini (2019) menyatakan dalam penelitiannya bahwa proses pelayanan yang dapat memicu lamanya waktu tunggu pelayanan antara lain proses registrasi, sosialisasi yang tidak lengkap dan kurangnya sumber daya manusia, sikap pribadi dan fasilitas rumah sakit. Pelayanan yang baik dapat membuat pasien merasa puas dan nyaman berada di rumah sakit apabila waktu tunggu pasien mengikuti waktu tunggu pasien yang biasa.

Masyarakat memandang pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan sensitif dan diberikan secara santun dan tepat waktu, tanggap, mengoreksi keluhan dan mencegah penyakit. Sudut pandang pasien ini sangat penting, karena pasien puas dengan pelayanan yang diberikan selama berobat dan pasien kembali berobat (Fatrída et al., 2019).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien mencerminkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada mereka. Dengan menerapkan pendekatan penjaminan mutu kesehatan, maka kepuasan pasien menjadi satu kesatuan dan bagian integral dari program penjaminan mutu pelayanan kesehatan, artinya tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pasien maka pasien merasa puas, dan sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan pasien maka pasien merasa kecewa (Fatrída et al., 2019).

Dalam pelayanan, hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien sangat erat hubungannya, jika waktu tunggu yang diberikan kepada pasien terlalu lama maka wajar saja akan timbul perasaan tidak puas pada diri pasien, sedangkan waktu tunggu yang diberikan singkat atau memadai maka kepuasan pasien akan berkurang. pelanggan merasa puas, sehingga pasien yang puas akan tinggal lebih lama dan memberikan ulasan yang baik tentang pelayanan kesehatan. Harapan bahwa kebutuhan pasien akan terpenuhi sebelum ia puas dengan rumah sakit atau puskesmas, namun tenaga kesehatan seringkali tidak menyadari bahwa melayani kebutuhan pasien sudah merupakan satu dimensi mutu pelayanan (Dewi & Putri, 2020).

Berdasarkan penelitian Sulisna dkk. (2023), waktu tunggu pasien rawat jalan yang datang tepat waktu sebanyak 47 (47,0%), dimana 33 (33,0%) menyatakan puas dan tidak puas dengan tanggung jawabnya. daya tanggap sendiri 14 orang menjawab (14,0%). Sementara itu, di antara pasien rawat jalan yang melaporkan tidak datang tepat waktu, 53 (53,0%) merasa puas dan 52 (52,0%) tidak puas dengan daya tanggap. (%). Menurut penelitian Dewi dan Putri (2020), dimana terdapat hubungan antara waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien, diharapkan pengelola puskesmas dapat meningkatkan sistem pelayanan yang ada di pelayanan kesehatan kotamadya. sehingga pasien merasa lebih puas terhadap pelayanan puskesmas kota. Hasil analisis tersebut didukung oleh penelitian Fatrída dkk. (2019) dengan uji statistik chi-square menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara menunggu dengan kepuasan pasien dengan p-value sebesar 0,000 ($p \leq 0,05$).

Tinjauan sistematis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu rawat jalan di IFRS (rumah sakit

farmasi), termasuk kurangnya staf di IFRS (rumah sakit farmasi pengaturan), berkas pasien yang tidak lengkap, ketersediaan obat yang diresepkan, persepsian yang berlebihan, tingginya jumlah obat racikan, suboptimalitas obat. sistem informasi rumah sakit, lamanya respon dokter saat mengkonfirmasi resep, dan lain-lain (Wirajaya dan Rettobjaan, 2022). Penelitian lain yang menggabungkan metode deskriptif kuantitatif dan kualitatif dilakukan di RSUD Pekanbaru pada bulan April-Mei 2022. Hasilnya menyatakan tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara jenis dan tipe pasien berdasarkan analisis kuantitatif. jumlah resep, jumlah produk dalam resep dan ketersediaan obat, serta lamanya waktu tunggu obat. Di sisi lain, hasil studi kualitatif yang dilakukan melalui metode wawancara mendalam menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan waktu tunggu obat, seperti kurangnya keahlian dalam manajemen sumber daya manusia (bidang personalia), alur proses pelayanan yang tidak jelas. . , sarana dan prasarana yang belum memadai. dalam pelayanan rawat jalan (Mulya et al., 2023). Berdasarkan hasil laporan tersebut dapat disimpulkan bahwa lamanya waktu tunggu di fasilitas rumah sakit disebabkan oleh lambatnya respon dokter, kurangnya keahlian di bidang SDM dan tidak jelasnya alur proses pelayanan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada hari Sabtu, 30 Desember 2023 di Puskesmas Grobogan pada 10 orang pasien yang sedang berobat di poli rawat jalan dan 1 orang perawat puskesmas. Sebanyak 7 orang pasien mengatakan bahwa waktu pelayanan kesehatan di puskesmas poli rawat jalan tergolong lama, dan 3 lainnya mengatakan bahwa pelayanan kesehatan lama pada hari senin dan kamis. Dari 10 pasien mengatakan bahwa kendala pelayanan rawat jalan

lama dikarenakan dokter yang terkadang datang terlambat, pasien yang sudah daftar tapi waktu di panggil tidak ada, waktu dan banyaknya pasien yang datang pada hari tersebut sehingga membuat para pasien menunggu. Perawat puskesmas mengatakan bahwa waktu pemeriksaan di puskesmas yaitu 5-10 menit dimulai saat pasien masuk ke ruang periksa. Masing-masing ruang memiliki waktu tunggu yang sama. Pasien mengatakan kurang puas akan pelayanan di poli rawat jalan karena mereka menunggu lama 2-3 jam untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena proses administrasi pendaftaran memerlukan waktu dan terlebih lagi pasien yang sangat banyak membuat pelayanan semakin lama. Dengan adanya banyak pasien yang sedang berobat, pasien yang sudah daftar saat dipanggil tidak ada dan dokter yang terkadang datang terlambat membuat waktu menjadi molor dan semakin bertambah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Grobogan pada bulan Mei 2024. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif desain *analitik observational* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi utama penelitian sebanyak 2940 responden, namun populasi tersebut dialokasikan dengan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 97 responden. Dalam penelitian ini terdapat kriteria yaitu kriteria inklusi yang terdiri dari : pasien yang berobat rawat jalan di Puskesmas Grobogan dan pasien yang berobat dengan BPJS. Kriteria eksklusi terdiri dari : pasien yang tidak menggunakan BPJS, pasien yang tidak bersedia menjadi responden, dan pasien yang memiliki penyakit kronis. Kriteria drop out terdiri dari : pasien yang tidak dapat menerima informasi dari kuesioner atau wawancara yang diberikan (baik secara lisan maupun tulisan).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner waktu tunggu yang terdiri dari 2 item pertanyaan dan kuesioner tingkat kepuasan yang terdiri dari 30 item pertanyaan. Cara pelaksanaannya yaitu setelah diizinkan oleh kepala ruang poli rawat jalan peneliti melakukan pengambilan data, peneliti melakukan kontrak waktu dengan responden untuk memperkenalkan diri serta menjelaskan maksud dan tujuan melakukan penelitian, peneliti menjelaskan alur jalannya penelitian yang akan dilakukannya dan menjelaskan ketentuan penelitian, peneliti memberi kesempatan kepada responden untuk bertanya tentang hal yang belum dipahami, peneliti menyebarkan kuisisioner penelitian, dan setelah semua data terkumpul menjadi satu, peneliti memberikan tanda coding dan peneliti melakukan analisa univariat dan bivariat.

Analisa untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien yaitu menggunakan uji korelasi *Spearman Rank*.

PEMBAHASAN DAN HASIL

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

Tabel. 1 Karakteristik responden berdasarkan usia (n=97)

Usia	Frekuensi (f)	Persentase (%)
10-19	2	2,1
20-29	16	16,5
30-39	13	13,4
40-49	31	32,0
50-59	20	20,6
60-69	13	13,4
70-79	2	2,1
Total	97	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas usia responden yang terlibat dalam penelitian yaitu usia 40-49 tahun yang terdiri dari 31 responden dengan presentase 32%. Usia adalah jangka waktu yang melewati keberadaan

manusia dan dapat diukur dalam satuan waktu dari sudut pandang kronologis, individu normal melihat tingkat perkembangan anatomi dan fisiologis yang sama (Winarni, 2022).

Menurut Sonang (2019), usia adalah suatu periode waktu yang melewati keberadaan manusia dan dapat diukur dalam satuan waktu dari sudut pandang kronologis. Menurut Kementerian Kesehatan RI, usia dibagi menjadi 9 kategori, yaitu: bayi (0-5 tahun), anak-anak (5-11 tahun), remaja awal (12-16 tahun), remaja akhir (17 tahun). tua). 25 tahun), dewasa awal (26-35 tahun), dewasa akhir (36-45 tahun), lanjut usia dini (46-55 tahun), lanjut usia akhir (56-65 tahun), dan lanjut usia (65 tahun).) tua dan berakhir).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti et al (2023) ditemukan bahwa penelitian ini diikuti oleh 20 responden, dan sebagian besar peserta juga berusia 41-20 tahun atau 7 responden (35%), karena perubahan fisiologis dan psikologis terjadi pada usia ini. yang dapat membuat seseorang menjadi lebih sensitif dan memiliki emosi yang tidak terkendali. Berdasarkan uraian di atas, peneliti berasumsi bahwa mayoritas penelitian ini adalah berusia 40-49 tahun dan berjumlah 31 responden (32%) karena pada usia tersebut, pikiran emosionalnya kurang stabil dan sulit dikendalikan.

Tabel. 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin (n=97)

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Laki-laki	48	49,5
Perempuan	49	50,5
Total	97	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas jenis kelamin responden yang terlibat dalam penelitian yaitu perempuan sebanyak 49 responden dengan persentase 50,5%. Gender merupakan perbedaan antara laki-laki dan perempuan dengan bentuk, tinggi badan, dan jenis kelamin yang berbeda. Perbedaan biologis umum yang sering

diamati antara lain berat badan, struktur dan fungsi organ reproduksi (Lestari dkk, 2020).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lestari dkk (2020) diperoleh hasil penelitian berjumlah 59 responden yang mayoritas adalah perempuan sebanyak 40 responden (67,8%), karena responden perempuan mempunyai strategi coping yang berbeda-beda. stres emosional. dibandingkan dengan pria. laki-laki Namun penelitian Ayn dan Fitria (2020) menyatakan bahwa dibandingkan laki-laki, perempuan memiliki kemampuan analitis, motivasi, kemampuan bersosialisasi atau kemampuan belajar. Berdasarkan uraian di atas, peneliti berasumsi bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan yaitu sebanyak 49 responden (50,5%), karena tingkat emosi responden perempuan sangat sensitif dibandingkan laki-laki pada saat penelitian.

Tabel. 3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan (n=97)

Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
SI	6	6,2
SMA	27	27,8
SMP	27	27,8
SD	34	35,1
Tidak sekolah	2	2,1
Mahasiswa	1	1,0
Total	97	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas pendidikan responden yang terlibat dalam penelitian yaitu SD sebanyak 34 responden dengan presentase 35,1%. Pendidikan adalah suatu kegiatan atau proses pembelajaran yang mengembangkan atau meningkatkan keterampilan tertentu agar objek pendidikannya mandiri. Penelitian Chan (2019) menyatakan bahwa pendidikan dapat mendatangkan pemahaman atau pengetahuan pada seseorang. Pada umumnya orang yang berpendidikan tinggi mempunyai pengetahuan yang lebih luas

dibandingkan dengan orang yang berpendidikan lebih rendah.

Menurut Emi (2020), semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin besar kemungkinan untuk meminta pelayanan kesehatan. Sebaliknya rendahnya tingkat pendidikan menimbulkan stres dan kecemasan pada diri seseorang, hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti dkk (2023) mengenai hubungan waktu tunggu pasien dengan tingkat kepuasan ditemukan bahwa sebagian besar responden juga memiliki pendidikan dasar, karena pendidikan dasar masih rendah sehingga dapat membingungkan. dan dapat menyebabkan responden banyak bertanya atau mengeluh mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti berasumsi bahwa dalam penelitian ini mayoritas adalah lulusan SD yaitu sebanyak 34 responden (35,1%) karena pemahaman lulusan SD kurang sehingga mudah bingung dan lebih banyak mengeluh dibandingkan lulusan perguruan tinggi. pelatihan.

Tabel. 4 Analisa waktu tunggu pasien di Puskesmas Grobogan (n=97)

Waktu Tunggu	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak lama	11	11,3
Lama	86	88,7
Total	97	100

Berdasarkan tabel 4. menunjukkan bahwa mayoritas waktu tunggu responden yang terlibat dalam penelitian yaitu dalam kategori lama sebanyak 86 responden dengan presentase 88,7%. Waktu tunggu adalah waktu yang dibutuhkan pasien untuk menerima pelayanan rawat jalan dan rawat inap sejak pendaftaran sampai tiba di ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan berdasarkan standar pelayanan minimal. Setiap rumah sakit

harus mematuhi standar pelayanan minimal dalam hal waktu tunggu. Waktu tunggu minimal untuk kriteria pendek < 60 menit dan untuk kriteria panjang > 60 menit (Servo Dedi, 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dedi (2019), ditemukan bahwa sebagian besar partisipan penelitian memiliki waktu tunggu ≥ 60 menit sehingga menyebabkan harus saling berobat ke puskesmas, karena pada saat pasien menunggu dalam waktu yang lama, pasien selalu mendapat ruangan yang ruang tenggunya sempit, kursinya tidak cukup untuk jumlah pasien. Antrian panjang pada saat pendaftaran disebabkan karena pasien datang berkunjung, pada saat pemeriksaan pasien harus menunggu dan pasien harus menunggu lagi, karena setelah penyerahan resep pihak apotek terlebih dahulu harus memeriksa apakah apotek telah sampai ke dokter. Obat tersebut didasarkan pada peraturan hukum, sehingga memerlukan waktu tunggu yang lama. Waktu tunggu pengobatan juga sangat mempengaruhi kepuasan pasien, karena ketidakefisienan dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Menurut laporan IOM (Institut Kedokteran), setidaknya 90% pasien harus diperiksa dalam waktu 30 menit setelah janji temu. Diketahui bahwa waktu tunggu pelayanan di puskesmas biasanya adalah 60 menit, dikatakan lama atau tidak sesuai ketentuan. Mengurangi waktu tunggu dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Faktor penyebab yang sering terjadi yaitu terkait dengan Sumber Daya Manusia (SDM). Faktor SDM yang dimaksudkan adalah faktor kurangnya tenaga kesehatan dikarenakan dalam 1 staf tidak hanya memegang 1 pekerjaan saja. Akan tetapi biasanya 1 staf bisa handle terkait dengan pendaftaran hingga menjadi asistensi dokter. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bustani (2015)

menunjukkan bahwa lama waktu tunggu pelayanan dipengaruhi oleh SDM, dikatakan bahwa SDM sangat memengaruhidalam melakukan pelayanan. Sebagian besar informan mengatakan secara umum jumlah SDM sudah cukup, hanya saja ada bagian-bagian tertentu seperti loket pendaftaran (3-5 orang) dan petugas BPJS (2-3 orang) masih kurang dibandingkan jumlah kunjungan pasien per hari sebanyak 150-200 orang.

Berdasarkan analisa peneliti terkait dengan waktu tunggu pasien mayoritas responden dalam penelitian ini yaitu kategori lama sebanyak 86 responden (88,7%). Hal ini disebabkan karena mayoritas waktu tunggu pasien ≥ 60 menit, dikarenakan setelah melakukan pendaftaran pasien harus menunggu di tensi dan memerlukan waktu yang lama karena pasien yang sangat banyak, setelah itu biasanya pasien menunggu lagi untuk periksa dengan dokter dan menyerahkan resep obat ke petugas apotik karena harus memeriksa resep terlebih dahulu dan menyediakan obat sehingga membuat waktu tunggu yang lama.

Tabel. 5 Analisa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Grobogan (n=97)

Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tinggi	12	12,4
Sedang	59	60,8
Rendah	26	26,8
Total	97	100

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa mayoritas kepuasan responden yang terlibat dalam penelitian yaitu dalam kategori sedang sebanyak 59 responden dengan presentase 60,8%. Nugroho (2017) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diketahuinya dengan harapan. Tingkat kepuasan tergantung pada perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan, sehingga pelanggan sangat kecewa. Jika

kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan sangat puas..

Kepuasan ini terdiri dari 5 dimensi, antara lain dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy*. Penelitian ini yang memiliki kategori dimensi *tangibles* yaitu sebanyak 3 responden (2,9%), dimensi *reliability* sebanyak 30 responden (29,1%), dimensi *responsiveness* sebanyak 45 responden (43,6%), dimensi *assurance* sebanyak 12 responden (11,6%), dan dimensi *empathy* sebanyak 7 responden (6,7%).

Dimensi *tangibles* terdapat pertanyaan yang paling menonjol yaitu perawat tidak pernah menunjukkan perilaku yang membuat nyaman. Hal ini disebabkan karena terlalu banyak pasien sehingga perawat tergesa-gesa dan membuat pasien tidak merasa nyaman, seharusnya perawat dapat memberikan sikap maupun perilaku yang dapat membuat pasien nyaman seperti perawat dapat mendengarkan keluhan pasien dengan baik. Pertanyaan yang tidak sering terjadi komplain yaitu perawat memberikan asuhan keperawatan secara langsung kepada pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ismana (2015) menyatakan bahwa dimensi *tangibles* merupakan hasil dari penilaian bahwa pelayanan sudah memberikan tingkat pemenuhan kenikmatan.

Dimensi *reliability* terdapat pertanyaan yang paling menonjol yaitu perawat dengan cepat menyelesaikan permasalahan keluhan yang dialami pasien. Hal ini disebabkan karena terlalu banyak pasien sehingga perawat kurang detail dalam menyelesaikan permasalahan pasien, seharusnya perawat dapat memeriksa dengan detail terkait dengan keluhan pasien yang dialami. Pertanyaan yang tidak sering terjadi komplain yaitu perawat selalu handal dalam hal apapun yang berkaitan dengan pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ismana (2015)

menyatakan bahwa dalam dimensi *reliability* terdapat responden kategori puas terkait dengan tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan, maupun perawatan.

Dimensi *responsiveness* terdapat pertanyaan yang paling menonjol yaitu perawat selalu cepat dan tepat dalam menangani keluhan pasien. Hal ini disebabkan karena terlalu banyak pasien sehingga perawat kurang cepat dan tepat dalam menangani pasien. Seharusnya perawat lebih teliti dalam menangani pasien. Pertanyaan yang tidak sering terjadi komplain yaitu perawat mampu memberikan penanganan yang optimal kepada pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ismana (2015) menyatakan bahwa dalam dimensi *responsiveness* harus lebih ditingkatkan karena dalam pelayanan kesehatan harus lebih cekatan dan memberikan tindakan yang tepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien.

Dimensi *assurance* terdapat pertanyaan yang paling menonjol yaitu perawat selalu menepati janji dengan waktu yang telah ditentukan kepada pasien. Hal ini disebabkan karena terlalu banyak pasien sehingga perawat lupa apabila sudah menjanjikan waktu kepada pasien. Seharusnya perawat tidak memberikan janji kepada pasien terkait dengan waktu. Pertanyaan yang tidak sering terjadi komplain yaitu perawat selalu menemani pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ismana (2015) menyatakan bahwa dimensi *assurance* dalam pelayanan kesehatan kurang baik dikarenakan pasien yang berkunjung sangat banyak sehingga perawat melupakan apa yang sudah dijanjikan kepada pasien.

Dimensi *empathy* terdapat pertanyaan yang paling menonjol yaitu perawat selalu memperhatikan masalah dan perkembangan pasien. Hal ini disebabkan karena terlalu banyak pasien sehingga perawat kurang bisa memperhatikan terkait dengan

perkembangan penyakit yang dialami pada setiap pasien. Seharusnya pasien dapat memantau perkembangan penyakit pasien dengan cara perawat memberikan jadwal kontrol kepada pasien. Pertanyaan yang tidak sering terjadi komplain yaitu perawat selalu bersikap ramah dan sopan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ismana (2015) menyatakan bahwa dalam dimensi *empathy* tingkat pemenuhan kenikmatan dan harapan dalam kategori kurang dikarenakan perawat dalam memberikan penanganan kepada pasien kurang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pasien.

Menurut Hafizurrachman (2019), dimensi kepuasan mencakup dimensi lain yang bersifat bukti nyata atau fisik, yaitu kemampuan perusahaan dalam membuktikan eksistensinya kepada pihak eksternal. Ukuran keandalan atau kepercayaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang menjanjikan secara akurat dan andal. Daya tanggap atau dimensi daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) kepada pelanggan, relevan, dan informasi yang jelas. Assurance, atau jaminan dan kepercayaan, mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya. Empati, atau dimensi empati, diwujudkan sebagai perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dalam upaya memahami keinginan konsumen. Selain itu, kepuasan pasien juga merupakan hasil evaluasi pasien terhadap pelayanan kesehatan, membandingkan harapan dengan kenyataan pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien, mis. pemberian informasi tentang keberhasilan penyedia layanan berkualitas dengan nilai dan harapan pasien, yang diberi wewenang untuk menetapkan standar kualitas layanan yang diinginkan (Yuliani et al.,

2020). Menurut Pawit (2017), 43 dari 75 responden merasa puas dengan kelas menengah karena petugas kesehatan tidak cepat tanggap dan selalu terlambat menyampaikan keluhan pasien. Alasannya adalah ada begitu banyak pasien di layanan kesehatan dan sangat sedikit profesional kesehatan.

Berdasarkan analisa peneliti terkait dengan kepuasan pasien mayoritas responden dalam penelitian ini yaitu kategori sedang sebanyak 59 responden (60,8%) dan terdapat pada dimensi *responsiveness* sebanyak 45 responden (43,6%) dikarenakan terdapat beberapa kendala salah satunya yaitu perawat dalam menangani keluhan pasien kurang tanggap, cepat, dan tepat yang disebabkan oleh keterbatasan perawat dan banyaknya pasien yang datang untuk berobat.

Tabel. 6 Analisa hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Grobogan (n=97)

Variabel	P Value
Waktu tunggu	
Kepuasan	0,000

Variabel	R
Waktu tunggu	
Kepuasan	0,417

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa analisis data hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien menggunakan uji *Spearman Rank* diperoleh nilai *P Value* yaitu 0,000 (*P Value* < 0,005), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Grobogan. Hasil *correlation coeficient* didapatkan nilai 0,417, hal ini menandakan bahwa hubungan antara Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Grobogan dalam kategori sedang.

Berdasarkan penelitian Pratiwi (2017), ditentukan bahwa baik atau buruknya mutu pelayanan kesehatan dapat bergantung pada waktu tunggu yang diperlukan untuk menerima pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 59 responden yang disurvei, 3 responden melaporkan kepuasan terhadap standar waktu tunggu (100%) dan tidak ada satupun yang melaporkan kepuasan kurang (0%). Namun terdapat 56 responden yang waktu tunggu tidak memenuhi standar kurang puas (64,2%) dibandingkan responden yang puas (35,8%). Hasil uji statistik yang diperoleh dengan Spearman Rank memberikan p-value = 0,026 ($p < 0,05$) dan koefisien korelasi sebesar 0,290 yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu berobat rawat jalan dengan kepuasan berobat rawat jalan di klinik khusus penyakit dalam. RSUD Kota Bogor tergolong cukup sedang. Menurut penelitian Fatrida (2017), 85,7% responden memiliki waktu tunggu yang lambat dan kepuasan pasien yang buruk. Berdasarkan hasil uji Spearman Rank diperoleh p-value = 0,000 ($p \leq 0,05$) merupakan hubungan yang memediasi kepuasan pasien dalam menunggu pelayanan di Puskesmas Kabupaten Kambang.

Permasalahan yang dihadapi pasien saat berobat ke beberapa puskesmas biasanya disebabkan oleh lamanya waktu tunggu yang membuat pasien merasa kesal dan bosan. Lamanya penantian pemeriksaan di Puskesmas Valla disebabkan karena dokter berada di ruang pelayanan, namun memerlukan waktu yang lama dalam memberikan pelayanan (pemeriksaan) kepada pasien. Sebelum pasien datang ke poliklinik untuk pemeriksaan dokter, pasien harus memeriksakan tekanan darah dan berat badannya terlebih dahulu kepada perawat. Waktu tunggu pemeriksaan yang lama dapat membuat pasien kesal, karena pasien yang datang ke puskesmas

sebagian besar mengalami penurunan kesehatan dan ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat. Kemarahan pasien tersebut disebabkan oleh petugas kesehatan yang memeriksa pasien sebelum masuk ke poliklinik rawat jalan, melakukan aktivitas lain terlebih dahulu, dan ada juga yang menunda datang dan meninggalkan tempat penelitian. Akibatnya pasien yang menjalani pemeriksaan menjadi tidak sabar dan berinisiatif mengumpulkan dan membawa rekam medisnya (Dewi dkk, 2023).

Hal ini dapat disimpulkan berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Grobogan didapatkan data bahwa antara waktu tunggu dan kepuasan pasien sangat memiliki hubungan yang erat, semakin waktu tunggu lama maka kepuasan pasien semakin tidak puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa :

1. Karakteristik responden berdasarkan usia, mayoritas usia responden dalam penelitian ini yaitu usia 40-49 tahun dengan usia paling muda 10 tahun dan usia paling tua 79 tahun. Sebagian besar jenis kelamin responden yang terlibat dalam penelitian ini yaitu perempuan dengan jumlah 49 responden (50,5%), dan mayoritas pendidikan yaitu pendidikan SD sebanyak 34 responden (35,1%).
2. Hasil analisa berdasarkan waktu tunggu pasien, mayoritas responden dalam kriteria lama yaitu 86 responden (88,7%).
3. Hasil analisa berdasarkan kepuasan pasien, mayoritas responden dalam kriteria sedang yaitu 59 responden (60,8%) dan dalam dimensi *responsiveness* yaitu 45 responden (43,6%).
4. Hasil dari uji *Spearman Rank* yang

didapatkan hasil nilai *P Value* yaitu 0,000 dimana nilai *P Value* < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Grobogan dan untuk hasil *correlation coefficient* didapatkan nilai 0,417, hal ini menandakan hubungan antara Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Grobogan dalam kategori sedang.

SARAN

Hasil penelitian tersebut, diharapkan :

1. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan pengetahuan umum terkait dengan waktu tunggu terhadap kepuasan dalam pelayanan kesehatan.
2. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan menambah ilmu pengetahuan sehingga dapat menjadi acuan untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.
3. Diharapkan Puskesmas Grobogan dapat memberikan pelatihan respon time waktu tunggu yang efektif terhadap pegawai yang berada di Puskesmas Grobogan.
4. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan bahan pembelajaran di Universitas Kusuma Husada Surakarta, sehingga menjadikan penelitian ini sebagai acuan terhadap peneliti selanjutnya.
5. Diharapkan peneliti lain dapat melakukan penelitian waktu tunggu terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan instrument penelitian yang aplikatif

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiana, A. T. (2019) “Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019 Oleh.”
- A Septiani and N Y Rustaman. (2017). Implementation of Performance Assessment in STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics) Education to Detect Science Process Skill. IOP Conf. Series: Journal of Physics: Conf. Series 812 (2017) 012052 hal 1-6 doi:10.1088/1742-6596/812/1/012052
- Astuti, P. P. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di RS PKU Muhammadiyah Bantul. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Budiman, & Riyanto, A. (2013). Kapita Selekta Kuesioner Pengetahuan Dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan (A. Suslia & S. Carolina, Ed.). Jakarta Selatan: Salemba Medika.
- Creswell, John W & J. David Creswell. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Fifth Edition*. SAGE Publications, Inc
- Daryanto, Setyobudi, I. (2014) “Konsumen Dan Pelayanan Prima, Edisi 1. Yogyakarta: Gava Medika.”
- Dedi Fetrida, dkk. 2019. *Hubungan Waktu Tunggudengan Tingkat Kepuasan Pasiendalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan*. Jurnal ‘Aisyiyah Medika. Volume 4, Nomor 1.
- Dewi, A., Eravianti, & Putri, D. (2021). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Begalung. *Prosiding*

- Seminar Nasional Stikes Syedza Saintika, 1.*
- Dharma. (2011). *Metodelogi Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Trans Info Media
- Effendi, K., & Junita, S. (2020) "Pelayanan, Ngkat Kepuasan Pasien Terhadap Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2) 82–90."
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiah Medika*, 4(1), 11-21.
- Fetrida, dkk. 2019. Hubungan Waktu Tunggudengan Tingkat Kepuasan Pasiendalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiah Medika*. Volume 4, Nomor 1.
- Gurning, F. P. (2018) "Dasar Administrasi & Kebijakan Kesehatan Masyarakat. Medan: K.Media."
- Hafizurrachman, H. (2019) "Kepuasan Pasien Dan Kunjungan Rumah Sakit. *Kesmas: National Public Health Journal*, 4(1), 10. <https://doi.org/10.21109/Kesmas.V4i1.195>."
- Hidayat, S. S. dkk. (2015). *Panduan Penulisan Skripsi Sarjana*, Edisi Revisi-Juli 2015. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Marantha
- Jatmiko, Bambang. (2014). *Pengaruh Kulalitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Raja Basa Indah Bandar Lampung*. Skripsi.
- Kemenkes RI. (2008). *Profil Kesehatan Indonesia 2007*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes RI, 2019. (2019). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019* (M. Boga Hardhana, S.Si, Ms. P. Farida Sibuea, SKM, & M. Winne Widiyanti, SKM (eds.)). Kementerian Kesehatan RI.
- Kesmas: *National Public Health Journal*, 4(1), 10. <https://doi.org/10.21109/Kesmas.V4i1.195>."
- Lestari, Denisa Dwi et al. 2020. HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANA RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK SPESIALIS PENYAKIT DALAM RSUD KOTA BOGOR TAHUN 2018-2019. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat* Vol. 3 No. 3, Juni 2020.
- Marno, (www.google). Kategori Waktu Tunggu Pelayanan, Marno : 2012 (diakses tanggal 12 juni 2017)
- 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.
- Mulya, A., Ennimay, E., & Devis, Y. (2023). Analisa Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center. *JFIONline| Cetak* ISSN 1412-1107| e-ISSN 2355-696X , 15 (1), 11-22.
- Ndambukti.2013. The level of Patients satisfaction and preception on quality of nusing services in the renal unit, Kenyamanan National hospital Nairobi, Kenya. *Open Journal Of Nursing*, 03, 186-194.
- Notoatmojo,S.(2012).Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan.Jakarta: Rineka Cipta.

- Notoatmojo, S. (2014). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, B. S. (2017). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017. *PLoS Neglected Tropical Diseases*, 9(5), 1–14.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* : Jakarta : SalembaMedika
- Oroh, OS. (2006). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan. Fakultas Kedokteran Sam Ratulagi Manado*.
- Pratiwi, Muthiah Rissa et al. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Profesi*, volume 14 Nomor 2 Maret 2017 STIKes Kusuma Husada Surakarta.
- Septiai A, Wigati, Putri Asmita, Fatmawati. (2017). hubungan penerapan SIMPUS pada bagian loket pendaftaran dengan kepuasan pasien di puskesmas wilayah Semarang. *Fakultas Keperawatan Unisulla Semarang*.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2014 *Metode Penelitian* Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulisna, A., Fitria, D., Fauzi, M., & Tarigan, A. M. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Spesialistik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kabupaten Aceh Tamiang. *Indonesian Journal of Public Health*, 1(1), 1-14.
- Tambunan Efridayanti (2021) “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Diwilayah Kerja Puskesmas Aek Batu.”
- Tua, M. T. (2020). Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Penyakit Dalam RS X.
- Tusrini, W., Setiawati, EP., D., Gondodiputro, S., Wiwaha, G., & Sanjaya, D. K. (2019). Analisis Waktu Tunggu Dan Waktu Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung Tahun 2019. *Jurnal Sehat Masada*, 16(1). <http://ejurnal.stikesdhhb.ac.id/index.php/Jsm/article>.
- Yuliani, N. N., Rae, A., Hilaria, M., & Takubessi, M. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Tahun 2018. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 41– 52. <https://doi.org/10.37182/jik.v5i.49>