

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS AEK BATU

Dinda Sri Kesuma, Susilawati

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: srikesumadinda@gmail.com, susilawati@uinsu.ac.id

Abstrak

Pelayanan kesehatan adalah upaya untuk menjaga kesehatan, meningkatkan dan mengobati penyakit pada individu/kelompok masyarakat luas. Dalam mendapatkan pelayanan kesehatan harus mengikuti prosedur terlebih dahulu yang dimana harus mengikuti waktu tunggu. Waktu tunggu merupakan citra awal pelayanan. Waktu tunggu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran, pemeriksaan, pengambilan obat sampai selesai dan meninggalkan pelayanan kesehatan. Selama proses waktu tunggu dibutuhkan penanganan agar masyarakat tidak memiliki sugesti mengenai pelayanan puskesmas sangat buruk atau dapat dikatakan tidak mengikuti prosedur yang ada. Waktu tunggu yang tidak efisien menjadi ketidakpuasan pasien. Faktor utama dan tolak ukur keberhasilan pelayanan puskesmas berdampak pada jumlah kunjungan pasien yang puas cenderung akan kembali. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara waktu pendaftaran, proses pemeriksaan, menunggu untuk pengambilan obat bahkan hingga pasien meninggalkan fasilitas pelayanan kesehatan seperti puskesmas yang dimana pasien merasakan persepsi bahwa fasilitas kesehatan yang di dapatkan sesuai dengan standar dasar dari pelayanann atau bisa dikatakan semua aspek pelayanan baik dari awal pasien datang hingga mendapatkan pelayanan memberikan kepuasan bagi pasien.

Kata Kunci: waktu tunggu di saat pendaftaran; pemeriksaan; waktu tunggu obat; kepuasan pelayanan kepada pasien.

Abstract

Health services are efforts to maintain health, improve and treat disease in individuals/groups of the wider community. In getting health services, you must follow the procedure first, which must follow the waiting time. Waiting time is the initial image of service. The waiting time used by patients to get health services starting from the place of registration, examination, taking medication until

How to cite:	Dinda Sri Kesuma, Susilawati (2022) Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Aek Batu (04) 06 10.36418/syntax-idea.v4i06.1851
E-ISSN:	2684-883X
Published by:	Ridwan Institute

completion and leaving health services. During the waiting time process, handling is needed so that the community does not have suggestions that the puskesmas service is very bad or it can be said that they do not follow the existing procedures. Inefficient waiting times lead to patient dissatisfaction. The main factors and benchmarks for the success of puskesmas services have an impact on the number of visits, satisfied patients tend to return. This study aims to see the relationship between registration time, waiting to take medicine even until the patient leaves a health care facility such as a health center where the patient feels the perception that the health facility that is obtained is in accordance with the basic standards of service or it can be said that all aspects of service are good from the beginning of the patient. come to get services to provide satisfaction for patient.

Keywords: *waiting time at registration; check up; waiting time for medicine; service satisfaction to patients.*

Pendahuluan

Menurut ([Syifani & Dores, 2018](#)) kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Pelayanan yang berarti “ Layan” diartikan sebagai kegiatan menolong, dan membantu dalam segala hal yang dibutuhkan pada saat tersebut. Di dalam pelayanan tersebut maka dibutuhkan syarat agar terciptanya sebuah bentuk dari hal tersebut. Pelayanan harus emmberikan kontribusi berdasarkan kecepatan waktu pelayanan yang diartikan harus selalu tersedia kapan pun ketika seseorang membutuhkan pelayanan ([Haryanto & Suranto, 2012](#)). Pelayaann juga selalu berkaitan dengan sopan santun, ramah tamah yang hal ini diperlukan agar pihak yang menerima pelayanan merasakan makna dari suatu pelayanan yang sedang diperolehnya.

Menurut ([Hidayah, Kusuma, & Irawan, 2019](#)) adapun bentuk dari upaya kesehatan yang dilakukan yaitu suatu kegiatan yang mampu peningkatan dan pemeliharaan kesehatan yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat. Dalam hal ini mendapatkan bukti nyata dengan adanya aturan berdasarkan UU RI No.36 Tahun 2009 pasal 1 ayat 11 memiliki arti bahwa pelayanan kesehatan adalah bentuk dari kegiatan yang sudah menjadi kesatuan dan memiliki keterkaitan dan dilakukan secara terus-menerus yang bertujuan untuk mampu dalam melakukan pemeliharaan, peningkatan, pemberian solusi dalam masalah kesehatan, dan membantu dalam pemulihan untuk mendapatkan status peningkatan derajat kesehatan ke arah yang diharapkan oleh pemerintah dan masyarakat ([Hidayat, 2015](#)).

Sesuai dengan Permenkes-no-43-tahun-2019 Puskesmas harus mampu menjadi pelayanan kesehatan yang efesien dan efektif karena itu dibutuhkan kebijakan yang dan perencanaan yang baik agar memberikan pelayanan yang berkualitas dari pelayanan kesehatan yang diperoleh oleh pasien harus mendapat perhatian dan disikapi dengan baik ([Rehatalanit & Nurwahyuni, 2021](#)). Agar pasien mendapatkan fasilitas pelayanan

di pelayanan kesehatan apapun merasakan bahwa fasilitas tersebut memberikan kepuasan atau hal yang diinginkan oleh pasien, sehingga terjadinya rasa nyaman dan pasien akan datang kembali apabila membutuhkan pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan dapat dilihat sebagai bentuk nyata dari harapan pasien yang dimana pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien dan mendapat apresiasi bahwa pasien puas terhadap pelayanan yang diperolehnya.

Selain itu hal ini dapat menjadikan persepsi fasilitas pelayanan yang diberikan tempat tersebut jauh lebih baik di banding tempat pelayanan lain dan hal ini akan mendapatkan apresiasi dari para pasien dengan menjadi pelanggan tetap dan tidak akan berpindah hati untuk mendapat pelayanan kesehatan di tempat lain. Pasien akan selalu kembali dan hal ini menjadi bentuk dari kesetiaan yang diberikan pasien. Menurut [\(Nugraheni, 2017\)](#) salah satu komponen yang penting dalam pelayanan yaitu faktor responsive yang dimana petugas harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan sigap dalam proses pelayanan seperti ketanggapan para petugas puskesmas dalam melayani proses pendaftaran bagi para pasien.

Dalam mewujudkan hal ini maka kunci utama dari pelayanan diperlukannya durasi yang sesuai dalam aturan waktu untuk menunggu sebelum diberikannya pelayanan agar pasien tidak merasa waktu menunggu dalam pelayanan sangat buruk. [\(Tursini et al., 2022\)](#) perlu diperhatikan aspek kenyamanan pasien dalam ruangan tempat untuk menunggu sebelum mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Disini perlu adanya kebijakan batasan jumlah keluarga yang menemani pasien agar ruangan tidak terasa sempit dan mengganggu dalam proses pemberian pelayanan serta kenyamanan pasien yang lain. Menurut [\(Haryanto & Suranto, 2012\)](#) selain itu juga puskesmas perlu memperhatikan letak lokasi yang strategis sehingga mampu memberikan pelayanan yang tinggi karena akses yang mudah dijangkau oleh para pasien serta harus memberikan kesan nyaman bagi pasien dengan bentuk puskesmas yang baik seperti bangunan yang kokoh dan alat penunjang dalam pemeriksaan harus sesuai standar. Selain hal tersebut untuk mendapatkan pelayanan kesehatan diperlukan adanya kemudahan dalam mengakses pelayanan yang sudah diberikan dengan sangat baik yaitu dimudahkannya alur pendaftaran, proses dan lama waktu yang dibutuhkan dalam melakukan pendaftaran [\(Hidayah et al., 2019\)](#). Pelayanan Kesehatan apabila dalam hal ini memiliki durasi waktu yang cukup lama maka diperlukan kebijakan yang efisien dan efektif dalam aturan waktu tunggu sehingga hal ini dirasa efektif dan baik bagi pasien sehingga pasien tidak merasa bosan atau marah-marah dalam menunggu pelayanan kesehatan yang dibutuhkan [\(Sukino, Wajdi, & Sutrisna, 2022\)](#).

Menurut [\(Suspenti Dewi, Machmud, & Lestari, 2020\)](#) salah satu aspek yang cukup penting juga yaitu berkas pasien yang dimana berupa jejak rekam medis disini diperlukan waktu yang efisien dan cepat agar proses pelayanan yang diberikan dapat berlangsung dengan cepat.

Di dalam memberikan pelayanan maka dibutuhkan waktu tunggu yang dimana durasi dari waktu menunggu tersebut mendapat berbagai respon di mulai dari waktu mengantri, memperoleh tindakan pemeriksaan dari dokter, waktu untuk penebusan obat

disini sering terjadi banyak keterlambatan yang menyebabkan pasien merasa pelayaana yang diberikan sangat lambat. Berdasarkan hal tersebut pelayanan kesehatan mendapat hambatan dari 3 faktor menurut [\(Chrisandita & Darma, 2020\)](#) ada 3 faktor penyebab utama alasan lamanya proses pelayana kesehatan yang diberikan yaitu :

1. Tidak ada evaluasi dalam batasan waktu pendaftaran. Disini tempat pelayanan kesehatana harus melakukan penyesuaian dengan jumlah kunjungan pasien karena ketersediaan jumlah dokter yang tidak seimbang dengan jumlah kunjungan pasien serta tenaga staf pembantu yang sedikit sehingga tidak bisa memberikan pelayanan yang diinginkan pasien karena keterbatasan tersebut.
2. Tidak menjalankan aturan kebijakan dari waktu tunggu yang tidak boleh lebih dari 60 menit karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dari pasien.
3. Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dan masih minim kecepatan dan keaktifan dalam memberikan pelayanan yang membutuhkan pelayanan yang cepat dalam memberikan respon.

Menurut [\(Ananda, Putera, & Ariany, 2020\)](#) kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien perlu mendapat perhatian dan perbaikan dalam aturan untuk memberikan pelayanan agar pasien merasa puas akan pelayanan kesehatan yang diperolehnya. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan yaitu aspek dalam waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan.

Pasien sering merasakan masalah ketika ingin mendapatkan pelayanan harus menghadapi waktu tunggu yang selalu menimbulkan keluhan [\(Alfita Dewi, Eravianti, & Putri, 2021\)](#). Pasien merasakan waktu tunggu pelayanan tidak memiliki ketepatan waktu dan tidak komitmen. Adanya petugas kesehatan yang bisa izin pulang sebelum habis jam kerja tanpa memberikan petugas kesehatan pengganti yang dimana hal ini dapat membuat adanya keterlambatan karena jumlah petugas kesehatan yang berkurang. Berdasarkan hal tersebut maka waktu dalam menungu proses pelayanan sampai selesai memberikan pengaruh yang begitu besar dalam tingkat persepsi dan kepuasan pasien yang dimana hal ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur mutu dari tempat pelayanan kesehatan sudah memenuhi standar dari pelayanan yang seharusnya [\(Nurfadillah & Setiatin, 2021\)](#).

Berdasarkan hal tersebut yang sering menjadi masalah yang dihadapi pasien maka adanya kebijakan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah standar dari waktu tunggu yang boleh adalah kurang atau sama dengan 60 menit. Berdasarkan aturan standar dari pelayanan kesehatan melalui hal tersebut maka standar pelayanan kesehatan baik puskesmas, rumah sakit, klinik dan tempat penyedia layanan kesehatan lainnya harus mengikuti standar pelayanan minimal waktu tunggu yang dibutuhkan untuk pasien 60 menit untuk mendapat pelayanan kesehatan. Waktu tunggu adalah penentu utama dalam pelayanan apabila tidak dilakukan aturan dengan tepat maka akan menyebabkan terjadinya antrian panjang dan keterlambatan dalam memberikan pelayanan yang haris diutamakan atau kondisi gawat darurat seperti korban kecelakaan lalu lintas dan penyakit yang perlu ditangani dengan cepat.

Dalam waktu tunggu terdapat hal yang sering menjadi masalah bagi pasien dalam menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang dimana kategori masalah terjadi karena dua hal yaitu :

1. Waktu awal pasien datang yang diharuskan untuk mendaftar ke petugas kesehatan agar mendapatkan no antrian sesuai dengan tujuan yang dikeluhkan apabila di RS sesuai dengan poli yang ingin diperiksa begitu juga dengan puskesmas. Dalam hal ini terjadi masalah karena petugas kurang sigap dan cepat karena beberapa alasan menurut petugas kesehatan yaitu harus mencari data diri pasien apabila sebelumnya pernah datang ke tempat pelayanann tersebut. Disini mengahbiskan waktu yang lama karena banyaknya berkas data pasien lain dan harus mencari sesuai dengan data diri dan golongan pasien apakah peserta BPJS atau umum. Hal ini membutuhkan waktu lama karena pengaturan data-data apsien yang belum baik.
2. Waktu untuk pemeriksaan dan memperoleh obat yang cukup lama karena kurangnya tenaga kesehatan yang dimiliki.

Menurut ([Handayani, 2016](#)) kepuasan pasien adalah suatu hal yang menjadi nyata dan dirasakan pasien sebagai hasil dari tindakan petugas pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan dan persepsi dari pasien itu sendiri. Selain itu menurut Hasi penelitian ([Ernawati, Pertiwiwati, & Setiawan, 2018](#)) waktu tunggu memiliki keterkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diterima pasien, apabila pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang cepat pasien akan merasa puas dalam segala aspek baik dari awal datang mengantri, mendapat pemeriksaan di poli yang diinginkan serta diberikan obat yang dibutuhkan hingga meninggalkan tempat pelayanan tersebut. Sebaliknya apabila waktu tunggu pelayanan pasien lama maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas baik mulai dari pendaftaran sampai ketika dokter memeriksa dan mendapatkan obat maka pasien akan meninggalkan tempat pelayanan dengan merasa kurang puas ([Pratiwi & Sani, 2017](#)).

Menurut ([Werni, Nurlinawati, & Rosita, 2017](#)) menteri Kesehatan Republik Indonesia, 44 Tahun 2016 mengatakan bahwa puskesmas adalah salah satu dari bentuk pelayanan dasar yang akan diperoleh masyarakat sebelum melanjutkan ke pelayanan yang lebih spesifik dan pilihan pelayanan yang lebih beragam. Berdasarkan hal tersebut penulis ingin mengetahui bagaimana respon masyarakat terhadap waktu tunggu dalam pelayanan kesehatan di puskesmas tempat terkait dengan penelitian sudahkah sesuai dengan persepsi yang dipikirkan masyarakat atau jauh dari pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Setiap pasien yang sudah mendapatkan pelayanan di tempat kesehatan dan merasa pelayanan yang diberikan memenuhi persepsinya maka pasien itu dengan sendirinya akan merekomendasikan dan hal ini dapat mengubah persepsi pasien bahwa tempat tersebut emmiliii pelayanan yang baik dalam proses waktu tunggu dalam pelayanan ([Aprilia, Arman, & Samsualam, 2022](#)).

Metode Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik wawancara langsung dan mengajukan pertanyaan berkaitan dengan penelitian dan wawancara serta dilakukannya observasi serta mengukur variabel dan hanya diobservasi saat penelitian tersebut. Populasi pada penelitian ini berjumlah 3 orang pengunjung di pelayanan kesehatan menggunakan metode purposive sampling yang dimana kriteria sampel yang diambil memperoleh data secara langsung dari para responden dengan dilakukannya wawancara.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini dilaksanakan agar memperoleh keterkaitan hubungan rasa kepuasan yang dimiliki pasien dengan waktu tunggu dalam mendapat pelayanan kesehatan yang diperoleh di Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba Kab.Labuhan Batu Selatan dilaksanakan sejak bulan Mei 2022 dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1
Karakteristik Pasien Berdasarkan Kriteria Umur Pasien, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan di Puskesmas Aek Batu Tahun 2022 N =4

Karakteristik Responden	n	%
Umur (Tahun)		
15 – 19	1	25
20 – 30	1	25
31 – 40	1	25
41 – 50	1	25
Jenis Kelamin		
Perempuan	4	100
Pendidikan		
SMP	2	50
SMA	1	25
Sarjana	1	25
Pekerjaan		
Siswi	1	25
Mahasiswa	1	25
Karyawan Swasta	1	25
PNS	1	25

Tabel 1 memiliki karakteristik berupa umur pasien antara lain : umur 15 – 19 berjumlah 1 pasien (25%), 20 – 30 dengan 1 pasien (25%), 31- 40 dengan 1 pasien (25%), 41 – 50 berjumlah 1 pasien (25%) Sedangkan untuk jenis kelamin menunjukkan 4 pasien semuanya adalah perempuan.

Tabel 1 juga memperlihatkan pendidikan pasien SMP berjumlah 2 pasien dan (50%), SMA berjumlah 1 pasien (25%) dan Sarjana berjumlah 1 pasien (25%).

Sedangkan untuk pekerjaan pasien siswi berjumlah 1 pasien (25%), Mahasiswi berjumlah 1 pasien (25%), karyawan swasta sebanyak 1 pasien (25%), dan PNS berjumlah 1 pasien (25%).

Tabel 2
Karakteristik Pasien Berdasarkan Kriteria Waktu tunggu obat dan kepuasan pelayanan kepada pasien di Puskesmas Aek Batu Sumber Tahun 2022 n = 4

Waktu Tunggu Pendaftaran	n	%
Cepat (-30 menit)	3	75
Tidak Cepat (+60 menit)	1	25
Waktu Tunggu Lama Pemeriksaan		
Cepat (-30 menit)	2	50
Tidak Cepat (+60 menit)	2	50
Waktu Tunggu Obat		
Cepat (-30 menit)	0	0
Tidak Cepat (+60 menit)	4	100
Kepuasan Pasien		
Tidak Puas	3	75
Puas	1	25

Tabel 2 dengan karakteristik pasien menunjukkan bahwa waktu tunggu pendaftaran yang mengatakan menunggu dengan cepat berjumlah 3 pasien (75%), dan yang mengatakan tidak cepat berjumlah 1 pasien (25%), Sedangkan untuk waktu tunggu lama pemeriksaan didapatkan yang menyatakan cepat sebanyak 2 pasien (50%), dan tidak cepat sebanyak 2 responden (50%).

Tabel 2 diatas juga memeperlihatkan hasil waktu tunggu pengambilan obat yang menyatakan menunggu tidak cepat sebanyak seluruh pasien 4 (100%), Sedangkan untuk kepuasan yang menyatakan tidak puas sebanyak 3 pasien (75%) dan yang menyatakan puas atas pelayanan petugas sebanyak 1 pasien (25%).

Tabel 3
Karakteristik Dari Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan di Puskesmas Aek Batu Sumber Tahun 2022 n = 4

Waktu Tunggu Pelayanan	n	%
Tidak Baik (- 60 menit) Lama	3	75
Baik (+ 60 menit) Tidak Lama	1	25

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan di Puskesmas Aek Batu
Sumber Tahun 2022 n = 4

Waktu Tunggu Pelayanan	n	%
Tidak Baik (> 60 menit) Lama	3	75
Baik (\leq 60 menit)	1	25

Tabel 3 Menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Aek batu sebanyak 3 pasien (75%) mengatakan pelayanan tidak baik sehingga pasien tidak merasa puas dengan pelayanan petugas yang berada di puskesmas tersebut. Pasien merasa dari awal pendaftaran petugas tidak baik memberikan pelayanan dari segi waktu tunggu yang sangat lama dikarenakan pasien merasa petugas kurang sigap memberikan pelayanan sehingga waktu tunggu dalam pelayanan sangat lama, Sedangkan pasien yang merasa petugas sudah memberikan pelayanan yang efektif dan sudah mengupayakan agar pasien mendapatkan kepuasan merasa mendapatkan pelayanan yang baik sebanyak 1 pasien (25%).

Kepuasan pasien ditentukan dari jenis pelayanan yang diperoleh ketika mendapatkan pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan diperoleh pada tahap pelayanan yang menyebabkan persepsi dan perasaan bahwa kualitas pelayanan yang didapatkan tidak baik, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang memuaskan akan menjadikan pasien setia dan selalu menggunakan tempat pelayanan tersebut untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari (Ernawati et al., 2018) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum (RSU) Assalam Gemolong diketahui bahwa hampir dari sebagian besar pasien merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 80%. Dikaitkan dengan waktu tunggu pasien ada 3 pasien tetap merasa puas walaupun dengan waktu tunggu yang tidak standar yaitu >60 menit. Waktu pelayanan merupakan salah satu bagian dari mutu pelayanan. Hasil penelitian dari (Ernawati et al., 2018) menunjukkan terdapat hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien.

Kesimpulan

Kesimpulan di dalam penelitian ini adalah waktu tunggu yang dibutuhkan dalam pelayanan di Puskesmas Aek Batu berhubungan dengan kepuasan pasien yang dimaan masih sangat rendah sebanyak 4 responden hanya 1 responden yang puas akan pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas tersebut dikarenakan adanya kendala dalam pelayanan yaitu waktu menunggu di dalam pelayanan yang terlalu lama dan hal ini menyebabkan 3 pasien tidak puas akan waktu menunggu di dalam prose pelayanan yang terlalu lama. Selain itu berdasarkan hasil penelitian hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Aek Batu dapat disimpulkan seperti berikut:

1. Waktu tunggu pendaftaran di Puskesmas Aek Batu berdasarkan hasil responden waktu tunggu yang dibutuhkan sangat lama dan berdasarkan pelayanan hal ini tidak dapat dikategorikan baik.
2. Waktu tunggu lama pemeriksaan di Puskesmas Aek Batu berdasarkan hasil responden waktu yang dibutuhkan 2 responden menyatakan waktu tunggu lama dan 2 responden lagi menyatakan tidak lama, jadi pelayanan yang diberikan mendapat 2 responden pasien.
3. Waktu tunggu obat di Puskesmas Aek Batu berdasarkan hasil responden waktu yang dibutuhkan dalam menunggu 4 pasien menyatakan lama dan hal ini berarti mempengaruhi kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan.
4. Pembagian waktu dalam menunggu untuk mendapatkan pelayanan mulai dari mendaftar hingga selesai dengan memperoleh obat yang sesuai dengan penyakit yang diderita berdasarkan jumlah keseluruhan responden yaitu 4 pasien didapatkan 3 pasien tidak puas dengan pelayanan yang diperoleh dan 1 pasien merasa puas dengan seluruh pelayanan yang diberikan karena memahami hambatan yang dihadapi para petugas kesehatan yang berada di puskesmas tersebut.
5. Berdasarkan waktu tunggu yang sesuai dengan peraturan yang dimana pelayanan yang baik membutuhkan waktu tunggu > 60 menit lamanya dan hal ini merupakan waktu tunggu yang tidak baik karena terlalu lama, berdasarkan hasil penelitian 3 pasien menyatakan waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan lebih dari 60 menit dan menjadikan pelayanan yang diberikan tidak baik.

Bibliografi

- Ananda, Bobi Rizki, Putera, Roni Ekha, & Ariany, Ria. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(2), 167-179. <http://dx.doi.org/10.31314/pjia.8.2.167-179.2019>
- Aprilia, Andi Riska, Arman, Arman, & Samsualam, Samsualam. (2022). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Di Klinik Gigi Dan Mulut Swasta Kota Makassar: The Analysis Of Patient Perception On Services Quality By Reutilize Interest At Makassar Cities Dental And Mouth Pri. *Journal of Muslim Community Health*, 3(2), 102–115. <https://doi.org/https://doi.org/10.52103/jmch.v3i2.772>
- Chrisandita, Putu Astrid Primastuti, & Darma, Gede Sri. (2020). [Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Era Revolusi Industri 4.0](#). *Bali Health Journal*, 4(2), 73–88.
- Dewi, Alfita, Eravianti, Eravianti, & Putri, Delita Kumala. (2021). [Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Begalung](#). *Prosiding Seminar Nasional Stikes Syedza Saintika*, 1(1).
- Dewi, Suspenti, Machmud, Rizanda, & Lestari, Yuniar. (2020). Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun

2019. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.25077/jka.v8i4.1137>
- Ernawati, Endang, Pertiwiwati, Endang, & Setiawan, Herry. (2018). [Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien](#). *Nerspedia*, 1, 1–10.
- Handayani, Sri. (2016). [Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno](#). *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42–48.
- Haryanto, Aris Tri, & Suranto, Joko. (2012). [Pelayanan Kesehatan \(Studi Rawat Inap Di Pusat Kesehatan Masyarakat \(Puskesmas\), Kecamatan Baturetno Kabupaten Wonogiri\)](#). *Transformasi*, 14(22).
- Hidayah, Amika Khusnul, Kusuma, Aji Ratna, & Irawan, Bambang. (2019). *Pelaksanaan Program Kerja Pelayanan Puskesmas Rimba Ayu Kecamatan Kota Bangun Ii Kabupaten Kutai Kartanegara*. <https://doi.org/10.31334/abiwara.v1i2.797.g444>
- Hidayat, Wahyu. (2015). [Studi Tentang Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Long Ikis Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser](#). *Journal Ilmu Pemerintahan*, 3(4), 1637–1651.
- Nugraheni, Reny. (2017). [Analisis Pelayanan Rekam Medis di Rumah Sakit X Kediri Jawa Timur](#). *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 2(2), 169–175.
- Nurfadillah, Aulia, & Setiatin, Sali. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran di Klinik X Kota Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1133-1139. <https://doi.org/https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i9.194>
- Pratiwi, Muthiah Rissa, & Sani, Fakhruddin Nasrul. (2017). [Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta](#). *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(2), 24–30.
- Rehatalanit, Marshia, & Nurwahyuni, Atik. (2021). [Analisis Input dalam Proses Penyelenggaraan UKM UKP pada Puskesmas X Kota Semarang](#). *Jurnal Medika Hutama*, 3(01 Oktober), 1435–1441.
- Sukino, Sukino, Wajdi, Farid, & Sutrisna, E. M. (2022). [Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawatan Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi](#). Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Syifani, Dita, & Dores, Ardiansyah. (2018). Aplikasi Sistem Rekam Medis di Puskesmas Kelurahan Gunung. *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer*, 9(1), 2-31. <https://doi.org/10.24853/justit.9.1.22-31>
- Tursini, Weni, Setiawati, Elsa Pudji, Ferdian, Dani, Gondodiputro, Sharon, Wiwaha,

Guswan, & Sunjaya, Deni K. (2022). Analisis Waktu Tunggu Dan Waktu Pelayanan Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung. *Jurnal Sehat Masada*, 16(1), 202-216. <https://doi.org/10.38037/jsm.v16i1.287>

Werni, Sefrina, Nurlinawati, Iin, & Rosita, Rosita. (2017). Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Esensial di Puskesmas Terpencil dan Sangat Terpencil. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 50–57. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v1i1.427>

Copyright holder:

Dinda Sri Kesuma, Susilawati (2022)

First publication right:

[Syntax Idea](#)

This article is licensed under:

