

SKRIPSI

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PLAJU KOTA PALEMBANG



OLEH

NAMA : SHINTA RABIUL AWWALIYAH

NIM : 10011382025161

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

SKRIPSI

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PLAJU KOTA PALEMBANG

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1) Sarjana
Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



OLEH

NAMA : SHINTA RABIUL AWWALIYAH

NIM : 10011382025161

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Skripsi, 16 Juli 2024**

Shinta Rabiul Awwaliyah; Dibimbing oleh Dian Safriantini, S.KM., M.PH

**Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di
Puskesmas Plaju Kota Palembang**

xv + 112 halaman, 18 tabel, 3 gambar, 15 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien bergantung pada kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu yang menentukan kualitas pelayanan kesehatan adalah waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan merupakan waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Observasi yang dilakukan di Puskesmas Plaju menemukan fakta yang terjadi dilapangan terdapat komplain pasien terhadap lamanya waktu tunggu dipelayanan pendaftaran. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan yaitu waktu tunggu pelayanan dan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif desain *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* dengan responden pasien rawat jalan yang berjumlah 100 orang. Analisis yang digunakan yaitu univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *Chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pasien rawat jalan sebagian besar pada kategorik usia produktif yaitu 88%, berjenis kelamin perempuan sebesar 81%, Pendidikan tinggi sebesar 64%, dan status pekerjaan tidak bekerja sebesar 61%. Pada aspek kepuasan pasien rawat jalan sebagian besar masuk pada kategori puas ($> 50\%$) sebesar 80% dan waktu tunggu pelayanan cepat (< 60 menit) sebesar 77%. Hasil analisis bivariat pada waktu tunggu pelayanan ($p=0,000$) dan pekerjaan ($p=0,001$) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Sedangkan umur ($p=1.000$), jenis kelamin ($p=0,202$) dan pendidikan ($p=0,096$) tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Saran bagi puskesmas, untuk meningkatkan keprofesian tenaga kesehatan terutama tenaga rekam medis, memberikan pelatihan rekam medis dan manajemen waktu guna mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengoptimalkan aspek pengaduan *call center* dan sarana pendukung kotak saran.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Waktu tunggu, Puskesmas

Pustaka : 50 (2008-2024)

**HEALTH POLICY ADMINISTRATION
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
UNIVERSITY OF SRIWIJAYA**

Thesis, 16 July 2024

Shinta Rabiul Awwaliyah; Guided by Dian Safriantini, S.K.M., M.P.H

The Correlation Between Service Wait Time and Outpatient Satisfaction at Plaju Public Health Center in Palembang

xv + 112 pages, 18 tables, 3 pictures, 15 attachment

ABSTRACT

Patient satisfaction depends on the quality of health services. One of the things that determines the quality of health services is service waiting time. Waiting time for service is the time used by patients to get health services. Observations conducted at Puskesmas Plaju found that there were patient complaints about the long waiting time at the registration service. This study aimed to analyze the factors associated with waiting time and patient characteristics with outpatient satisfaction at Plaju Health Center Palembang City. This type of research uses a quantitative approach cross-sectional design. The sampling technique was purposive sampling with 100 outpatient respondents. The analysis used was univariate and bivariate using the Chi-square test. The results showed that the characteristics of outpatients were mostly in the productive age category, namely 88%, female gender by 81%, higher education by 64%, and non-working employment status by 61%. In the aspect of outpatient satisfaction, most of them are in the satisfied category (> 50%) at 80% and fast service waiting time (< 60 minutes) at 77%. The results of bivariate analysis on service waiting time ($p=0.000$) and occupation ($p=0.001$) have a relationship with outpatient satisfaction. While age ($p = 0.000$), gender ($p = 0.202$), and education ($p = 0.096$) have no relationship with outpatient satisfaction. Suggestions for public health centers to improve the professionalism of health workers, especially medical record personnel, provide medical record training and time management to speed up the administrative process, and improve service quality by optimizing the call center complaint aspect and supporting facilities for suggestion boxes.

Keyword : Patient satisfaction, Waiting time, Public Health Center

Literature : 50 (2008-2024)

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya mengikuti kaidah Etika Akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya serta menjamin bebas plagiarisme. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, 21 Juli 2024
Yang bersangkutan,



Shinta Rabiul Awwaliyah
NIM. 10011382025161

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
PLAJU KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh :

SHINTA RABIUL AWWALIYAH
10011382025161


Indralaya, 22 Juli 2024

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat



Dr. Misnamiarti, S.KM., M.KM
NIP. 197606092002122001

Pembimbing



Dian Safriantini, S.KM., M.PH
NIP. 198810102015042001

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Skripsi ini dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang”. Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 16 Juli 2024.

Indralaya, 16 Juli 2024

Tim Penguji Skripsi

Ketua :

1. Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005

()
()
()

Anggota :

2. Dian Safriantini, S.K.M., M.P.H
NIP. 198810102015042001
3. Siti Halimatul Munawarah, S.K.M., M.KM
NIP. 199409142022032015

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat



Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.KM
NIP. 197606092002122001



Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes
NIP. 198810102015042001

RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Shinta Rabiul Awwaliyah
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 07 Juni 2002
Agama : Islam
Alamat : Jl. Padat Karya No.2498 Rt.45 Rw.002
Kel. Sukajaya Kec. Sukarami Kota
Palembang Provinsi Sumatera Selatan
No. Handphone : 085783806458
Nama Ayah : Darmadi, S.Ag., M.Pd.I
Nama Ibu : Marini, S.Pd., M.Si

Riwayat Pendidikan

SD Negeri 132 Palembang (2008-2014)
SMP Negeri 46 Palembang (2014-2017)
SMA Negeri 18 Palembang (2017-2020)

Riwayat Organisasi

Anggota LDF BKM Adz-Dzikra FKM UNSRI (2020-2021)
Sekretaris Umum LDF BKM Adz-Dzikra FKM UNSRI (2021-2022)

KATA PEGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke Hadirat ALLAH SWT, yang senantiasa melimpahkan Rahmat, Karunia, dan Hidayah-NYA, Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang membimbing manusia kejalan terang benderang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang.

Penulis menyadari keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, sehingga banyak pihak yang telah ikut berpartisipasi dalam membantu proses penyelesaian penelitian skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang penulis hormati dan cintai yang membantu secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan skripsi ini. Terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M. selaku Dekan di Fakultas Kesehatan Masyarakat.
2. Ibu Asmaripa Aniy, S.Si., M.Kes selaku Ketua Program Studi (S1) Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat dan dosen penguji I yang telah memberikan masukan, arahan, dan bimbingan sehingga penulis skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Ibu Dian Safriantini, S.KM., M.PH selaku dosen pembimbing penulis yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, masukan, serta motivasi dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Siti Halimatul Munawarah, S.KM., M.KM yang telah memberikan masukan, arahan, dan bimbingan sehingga penulis skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Abi Darmadi dan Ummi Marini selaku orang tua penulis yang selalu mendoakan, memberikan semangat, memberikan dukungan, memberikan fasilitas dan motivasi untuk terus belajar menjadi lebih baik dalam segala hal sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
6. Kakmas M. Fathur Ramadhoni, Dedek M. Laksana Rajab dan M. Bima Asy-Syawal selaku kakak dan adek penulis yang selalu memberikan

semangat dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi tepat waktu.

7. Aisyah Nursukma, Dyah Tsabita, Khoirun Nisa Rosari, Nurkartika Putri, Puja Aprilia Lestari dan Raiyan Rizki Fathullah yang telah bersedia menemani di hari-hari yang tersulit dalam proses penyelesaian skripsi saya dan segala bentuk bantuan serta dukungan yang telah diberikan kepada saya.
8. Terimakasih untuk diri saya sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.
9. Serta semua pihak yang tidak saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca.

Palembang, 22 Juli 2024



Shinta Rabiul Awwaliyah
NIM. 10011382025161

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Sriwijaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shinta Rabiul Awwaliyah
NIM : 10011382025161
Program Studi Fakultas : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Dengan ini menyatakan menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Indralaya, 22 Juli 2024



Shinta Rabiul Awwaliyah
NIM. 10011382025161

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS (BEBAS PLAGIAT)	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat bagi Peneliti	5
1.4.2 Manfaat bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat	5
1.4.3 Manfaat bagi Instansi Pelayanan Kesehatan	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.1 Lingkup Lokasi	5
1.5.2 Lingkup Waktu	5
1.5.3 Lingkup Materi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Puskesmas	7
2.1.1 Definisi Puskesmas	7
2.1.2 Tugas dan Fungsi Puskesmas	7
2.2 Standar Pelayanan Minimal	8
2.3 Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas	8
2.4 Perilaku Seseorang terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan (<i>The Behavior Of Health Service Use</i>)	9

2.5	Waktu Tunggu Pelayanan.....	11
2.5.1	Definisi Waktu Tunggu Pelayanan.....	11
2.5.2	Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu.....	12
2.5.3	Indikator Lama Waktu Tunggu Pasien.....	12
2.6	Kepuasan Pasien.....	12
2.6.1	Definisi Kepuasan Pasien.....	12
2.6.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	13
2.6.3	Indikator Kepuasan Pasien.....	15
2.6.4	Pengukuran Kepuasan Pasien.....	16
2.6.5	Metode Pengukuran Kepuasan.....	18
2.7	Kerangka Teori.....	20
2.8	Kerangka Konsep.....	20
2.9	Definisi Operasional.....	21
2.10	Hipotesis.....	22
2.11	Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Desain Penelitian.....	24
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
3.2.1	Populasi Penelitian.....	24
3.2.2	Sampel Penelitian.....	24
3.3	Jenis, Cara dan Alat Pengumpulan Data.....	25
3.3.1	Jenis Pengumpulan Data.....	25
3.3.2	Cara Pengumpulan Data.....	26
3.3.3	Alat Pengumpulan Data.....	26
3.4	Pengolahan Data.....	26
3.5	Validitas dan Reliabilitas.....	27
3.5.1	Validitas Data.....	27
3.5.2	Reliabilitas Data.....	29
3.6	Analisis dan Penyajian Data.....	29
3.6.1	Analisis Data.....	29
3.6.2	Penyajian Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		31
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	31
4.1.1	Profil Puskesmas Plaju Kota Palembang.....	31

4.1.2	Visi, Misi dan Tujuan Puskesmas Plaju Kota Palembang	31
4.1.3	Struktur Organisasi Puskesmas Plaju Kota Palembang	32
4.2	Hasil Penelitian	33
4.2.1	Hasil Analisis Univariat	33
4.2.2	Hasil Analisis Bivariat	41
BAB V PEMBAHASAN		46
5.1	Keterbatasan Penelitian.....	46
5.2	Pembahasan.....	46
5.2.1	Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang.....	46
5.2.2	Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang.....	51
5.2.3	Hubungan antara Umur dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang	53
5.2.4	Hubungan antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang	54
5.2.5	Hubungan antara Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang	55
5.2.6	Hubungan antara Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang	57
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		59
6.1	Kesimpulan	59
6.2	Saran	60
6.2.1	Bagi Pasien.....	60
6.2.2	Bagi Puskesmas Plaju Kota Palembang.....	60
6.2.3	Bagi Peneliti Lain.....	60
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN.....		67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Operasional.....	21
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	28
Tabel 3. 2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien.....	29
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Umur Pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang	33
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang	34
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang	34
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang	35
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Pekerjaan pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang	35
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Status Pekerjaan pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang	36
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang	36
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang	37
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang	41
Tabel 4. 10 Hasil Uji Bivariat Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang.....	42
Tabel 4. 11 Hasil Uji Bivariat Hubungan antara Umur dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang.....	43
Tabel 4. 12 Hasil Uji Bivariat Hubungan antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang	44
Tabel 4. 13 Hasil Uji Bivariat Hubungan antara Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang	45
Tabel 4. 14 Hasil Uji Bivariat Hubungan antara Pekerjaan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	20
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	21
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Puskesmas Plaju	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Informed Consent

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Lampiran 3. Kaji Etik

Lampiran 4. Surat Izin Uji Validitas dari Fakultas Kesehatan Masyarakat

Lampiran 5. Surat Izin Penelitian dari Fakultas Kesehatan Masyarakat

Lampiran 6. Surat Izin Uji Validitas dari Kesbangpol Kota Palembang

Lampiran 7. Surat Izin Penelitian dari Kesbangpol Kota Palembang

Lampiran 8. Surat Izin Uji Validitas dari Dinas Kesehatan Kota Palembang

Lampiran 9. Surat Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Palembang

Lampiran 10. Surat Selesai Penelitian

Lampiran 11. Outputs SPSS

Lampiran 12. Master Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan

Lampiran 13. Master Tabel Kepuasan Pasien

Lampiran 14. Master Tabel Data Keseluruhan

Lampiran 15. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kesehatan masyarakat dan individu dengan lebih mengutamakan promotif dan preventif di lingkungan kerjanya (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43, 2019). Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Lima Tahunan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota mengatur kebijakan pembangunan kesehatan pemerintah daerah (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 44 tahun 2016, 2016).

Dengan terbentuknya puskesmas, masyarakat diharapkan mendapatkan layanan berkualitas tinggi dengan harga terjangkau (Maulana et al., 2019). Hal ini sejalan dengan peningkatan permintaan masyarakat untuk layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas didefinisikan sebuah pelayanan yang memenuhi kebutuhan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, dan mampu menyembuhkan keluhan serta mencegah berkembangnya penyakit. Pandangan pasien sangat penting karena pasien yang puas dengan pengobatan dan ingin kembali berobat (Oroh and Pondaag, 2014).

Kualitas instansi, tenaga kerja, alat kesehatan dan obat, serta proses pemberian pelayanan sangat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas ini termasuk memastikan bahwa masyarakat dapat mengapresiasi kualitas pelayanan kesehatan dan pelayanan kesehatan yang berkeadilan (Dewi and Marsepa, 2021). Kepuasan pasien bergantung layanan yang diberikan dan usaha pegawai dalam memberikan keinginan pelanggan. Penilaian pasien terhadap pelayanan yang mereka terima, termasuk apakah mengecewakan atau memuaskan, dan lamanya pelayanan, menentukan kualitas pelayanan (Dewi, Eravianti and Putri, 2020).

Kepuasan pasien merupakan suatu kondisi yang dirasakan setelah seorang pasien mendapatkan suatu perlakuan atau perawatan yang memenuhi ekspektasinya (Paramesthi and Prayoga, 2023). Kepuasan adalah rasa dalam diri yang dihasilkan

dari perbandingan diantara kesukaan mereka dengan aktivitas atau barang yang mereka harapkan dengan kenyataannya (Nursalam, dalam Triyoso, Khoddafi and Keswara, 2021). Menurut Yulyuswarni (2014) pasien baru merasakan kepuasan jika pelayanan yang mereka terima memenuhi keinginan mereka dan jika tidak, pasien akan merasa tidak puas atau kecewa.

Menurut Simamora dalam (Arifin et al., 2019) didapatkan faktor internal yang ada pengaruhnya kepuasan pasien, yaitu faktor emosional, sosial, budaya, usia, dan tingkat pendidikan seseorang. Berdasarkan penelitian Aulia et al., (2022) dinyatakan adanya hubungan antara karakteristik pasien seperti jenis kelamin, dan pendidikan dengan kepuasan pasien, sebaliknya, antara usia dengan kepuasan pasien tidak berhubungan. Namun pada hasil penelitian Arifin et al. (2019) didapatkan hasil terdapat hubungan yang antara usia dengan kepuasan pasien yang dengan nilai p-value 0,030 dan juga berhubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan nilai p-value 0,0001.

Salah satu faktor yang dapat pengaruh pada kepuasan pasien di puskesmas yaitu waktu tunggu, yang dapat mengurangi kepuasan pasien dan mengakibatkan pelayanan yang lebih buruk (Dewi and Marsepa, 2021). Hal ini didukung juga oleh penelitian dari Dewi, Eravianti and Putri (2020) yaitu waktu tunggu pelayanan, yang merupakan kategori pelayanan di puskesmas yang dapat digunakan sebagai ukuran kepuasan pasien, adalah jumlah waktu yang dihabiskan pasien untuk mendapatkan perawatan medis, mulai dari pendaftaran pasien hingga masuk ke ruang pemeriksaan. (Laeliyah and Subekti, 2017). Salah satu masalah yang sering dikeluhkan pasien di beberapa fasilitas kesehatan adalah waktu tunggu untuk pendaftaran, pemeriksaan, dan pemberian obat. Waktu tunggu ini menunjukkan bagaimana fasilitas tersebut mengelola elemen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Maulana et al., 2019).

Dalam Kepmenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 dilaporkan bahwa waktu tunggu adalah jumlah waktu yang diperlukan antara saat pasien mendaftar di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan saat mereka menerima layanan dari dokter di poliklinik yang mereka tuju. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan tidak lebih dari 60 menit (Kemenkes RI, 2008). Waktu tunggu sangat penting karena dapat menyebabkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas menurun.

Penyebabnya banyaknya pasien yang datang, ruang tunggu selalu sempit, kursi tidak cukup untuk menampung banyak orang, dan antrian pendaftaran yang lama karena banyaknya pasien (Maulana et al., 2019).

Waktu tunggu pasien dan kepuasan layanan sangat saling berkaitan (Dewi, Eravianti and Putri, 2020). Hal ini juga didukung penelitian lain yaitu kepuasan pasien mempengaruhi waktu tunggu. Hasil penelitian oleh Alfita Dewi, Eravianti, Delita (2020) yang berjudul Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien dengan Kepuasan Pasien didapatkan bahwa adanya hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,000$ yaitu 52,7% dengan waktu tunggu lama dan 82,7% dengan kepuasan tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian dari Maulana et al. (2019) di Puskesmas Maccini Sombala dengan judul Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien, menyatakan bahwa adanya hubungan yang diantara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien yaitu hubungan antara waktu tunggu pemeriksaan dengan kepuasan pasien dan tidak ada hubungan antara waktu tunggu obat dengan kepuasan pasien (Maulana et al., 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Triyoso, Khoddafi and Keswara (2021) bahwa tidak didapatkan hubungan antara *waiting time* terhadap kepuasan pasien.

Dari referensi beberapa penelitian tersebut, peneliti telah melakukan observasi secara langsung yang peneliti lakukan di Puskesmas Plaju pada saat magang bulan Agustus 2023, dapat diketahui fakta yang terjadi dilapangan yaitu ada komplain terhadap lama nya waktu tunggu pelayanan di pendaftaran. Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu oleh Phantiasa dan Wijaya (2019) dengan judul Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Plaju Palembang Tahun 2019 yaitu peneliti mengemukakan bahwa adanya komplain pasien terhadap petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) menunjukkan bahwa masih ada masalah dengan layanan pendaftaran. Pasien mengajukan komplain kepada petugas TPP karena keramahan dan kecepatan pendaftaran yang tidak efisien. Persepsi pasien tentang pelayanan yang mereka terima, termasuk apakah memuaskan atau mengecewakan, dan lamanya pelayanan, menentukan kualitas pelayanan. Dengan hasil penelitian yaitu pelayanan

pendaftaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Admin, Guna Phantiasa and Leni Wijaya, 2020).

Dengan demikian, peneliti ingin melakukan penelitian tentang kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang dan hubungannya dengan waktu tunggu pelayanan pasien. Diharapkan hasil penelitian ini akan membantu Puskesmas Plaju Kota Palembang membuat keputusan tentang bagaimana meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan mereka.

1.2 Rumusan Masalah

Waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan kesehatan adalah salah satu faktor dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Kualitas pelayanan kesehatan yang didapatkan mempengaruhi terhadap kepuasan pasien. Waktu tunggu pelayanan di Puskesmas terhitung saat pasien datang ke pendaftaran sampai pasien menunggu panggilan ke poli untuk mendapatkan pengobatan. Dari pelayanan pendaftaran sampai pasien menunggu panggilan ke poli yang dituju, ini menentukan kepuasan atau ketidakpuasan pasien. Dan juga loket pendaftaran ini menjadi pelayanan yang akan diberikan pertama kali kepada pasien yang akan menentukan kepuasan untuk melanjutkan pelayanan berikutnya. Beberapa penelitian juga membenarkan adanya hubungan karakteristik individu dengan kepuasan. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti akan menghubungkan waktu tunggu pelayanan dan beberapa karakteristik individu untuk melihat hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor-faktor yang berhubungan (waktu tunggu pelayanan dan karakteristik pasien) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi gambaran umum karakteristik pasien rawat jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang.
2. Mengidentifikasi gambaran waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang.

3. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Plaju Kota Palembang.
4. Menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Plaju Kota Palembang.
5. Menganalisis hubungan jenis kelamin pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Plaju Kota Palembang.
6. Menganalisis hubungan umur pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Plaju Kota Palembang.
7. Menganalisis hubungan pendidikan pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Plaju Kota Palembang.
8. Menganalisis hubungan pekerjaan pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Plaju Kota Palembang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk meningkatkan pengalaman di bidang peminatan administrasi dan kebijakan kesehatan dalam mengetahui kepuasan pasien di Puskesmas Plaju Kota Palembang.

1.4.2 Manfaat bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Sebagai referensi literatur perpustakaan untuk meningkatkan pengetahuan tentang kualitas pelayanan kesehatan, terutama kepuasan pasien.

1.4.3 Manfaat bagi Instansi Pelayanan Kesehatan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang sebagai indikator kepuasan pasien.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lingkup Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Plaju Kota Palembang.

1.5.2 Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan April- Mei 2024.

1.5.3 Lingkup Materi

Materi dalam penelitian ini mengenai waktu tunggu pelayanan dan penilaian kepuasan pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Admin, Guna Phantiasa and Leni Wijaya (2020) 'Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Plaju Palembang Tahun 2019', *Jurnal Kesehatan dan Pembangunan*, 10(19), pp. 24–31. doi:10.52047/jkp.v10i19.57.
- Arifin, S. *et al.* (2019) 'Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung', *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), pp. 40–45. doi:10.20527/jpkmi.v6i2.7457.
- Aulia, G. *et al.* (2022) 'Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten', *Health and Medical Journal*, 4(2), pp. 70–75. doi:10.33854/heme.v4i2.1072.
- Azzahra, F.P. *et al.* (2023) 'Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Melalui Pengukuran Harapan Dan Persepsi Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bun Kosambi Tangerang', *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), pp. 16114–16131. doi:10.31004/prepotif.v7i3.19274.
- Boavida de Araujo, E. (2022) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022', *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), pp. 29–39. doi:10.53416/jurmik.v2i2.105.
- Cahya, I. and Prabowo, A. (2018) 'Penggunaan Uji Chi-Square', *Prosiding Seminar Nasional Matematika dan Terapannya 2018*, 1(1), pp. 1–8.
- Dewi, A., Eravianti and Putri, D.K. (2020) 'Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung', *Seminar Nasional Syedza Sainika*, pp. 45–54.
- Dewi, M.O. and Marsepa, E. (2021) 'Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Banten', *Nusantara Hasana Journal*, 1(7), pp. 33–37.
- Endang Ernawati, Endang Pertiwiwati, H.S. (2019) 'Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien', *Kesehatan*, 1(April), p. 23.
- Farianita, R. (2019) *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit TK. III Bhakti Wira Tamtama Semarang*, *Jurnal Kesehatan* Available at: <http://lib.unnes.ac.id/22956/1/6411411107.pdf>.
- Firmansyah, D. and Dede (2022) 'Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review', *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), pp. 85–114. doi:10.55927/jiph.v1i2.937.

- Gigir, Y., Pandelaki, K. and Mongan, A.E. (2022) 'Hubungan Kompetensi dan Kompensasi dengan Kinerja Pegawai Administrasi di RSUP Raratotok Buyat', *e-CliniC*, 11(1), pp. 110–116. doi:10.35790/ecl.v11i1.44323.
- Giyanafrenti (2018) 'Analisis sistem pengelolaan rekam medis rawat inap rumah sakit umum daerah Kota Semarang', *Kesehatan masyarakat*, 1, pp. 48–61.
- Hasyim (2019) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar', *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, p. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Herman, L.N. *et al.* (2020) 'Analisis Penyebab Lama Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan di Puskesmas Mangaran', *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 2(1), pp. 11–20. doi:10.25047/j-remi.v2i1.2031.
- Laelihah, N. and Subekti, H. (2017) 'Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu', *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), p. 102. doi:10.22146/jkesvo.27576.
- Luthfia, A.R. and Alkhajar, E.N.S. (2019) 'Praktik Pelayanan Publik: Puskesmas Sebagai Garda Terdepan Pelayanan Kesehatan', *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), p. 71. doi:10.23969/decision.v1i2.1802.
- Mamuaya, A., Fatimawali and Wahongan, G.J.P. (2023) 'Hubungan Antara Kinerja Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Sam Ratulangi Tondano', *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), pp. 575–587.
- Maulana, D. *et al.* (2019) 'Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala', *Jurnal Kesehatan*, 12(2), p. 99. doi:10.24252/kesehatan.v12i2.10483.
- Mayasari, N. (2021) 'Sosialisasi Faktor Penyebab Missfile Pada Berkas Rekam Medis di Rumah Sakit', *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Iris*, 1(1), p. 34. doi:10.61723/jpkmi.v1i1.5.
- Miranda, C.A. (2021) 'Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota', *Jurnal Rekam Medic*, 2(2), pp. 142–151. doi:10.33085/jrm.v2i2.4884.
- Moh.Fakih (2020) *Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang, Energy for Sustainable Development: Demand, Supply, Conversion and Management*. Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI.
- Muhammad, D., Almasyhuri and Setiani, L.A. (2020) 'Evaluation of the Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Sekarwangi Cibadak Hospital, Sukabumi Regency.', *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4(2), pp. 174–186. doi:10.22437/jiituj.v4i2.11606.

- Munawir, I. (2018) 'Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit', *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), pp. 15–22. doi:10.33221/jikes.v17i3.155.
- Novita Sari, A. (2021) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Praktik Mandiri Bidan Dyah Gonilan Sukoharjo', *Avicenna : Journal of Health Research*, 4(2), pp. 1–12. doi:10.36419/avicenna.v4i2.525.
- Nugroho, B.S. (2017) *Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Nur Hidayati, A., Suryawati, C. and Sriatmi, A. (2014) 'Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 2(1), pp. 9–14. doi:10.14710/jkm.v2i1.6367.
- Oroh, M.E. and Pondaag, L. (2014) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan', *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 2(2), p. 4. Available at: <https://doi.org/10.35790/jkp.v2i2.5220>.
- Paramesthi, S.P. and Prayoga, D. (2023) 'Analisis Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas: Literature Review', *Media Gizi Kesmas*, 12(1), pp. 537–540. doi:10.20473/mgk.v12i1.2023.537-540.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI (2008) *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 (2019) 'Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas', *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas*, Nomor 65(879), pp. 2004–2006.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 44 tahun 2016 (2016) 'Pedoman Manajemen Puskesmas', p. 2016.
- Permenkes RI, N. 30 (2022) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu', *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, (879), pp. 2004–2006.
- Permenkes RI, N. 24 (2022) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis', *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis*, (8.5.2017), pp. 2003–2005.

- Purnamasari, W. (2020) 'Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien di Instalansi Rawat Jalan RS Bhayangkara Bondowoso', *Purnamasari, Wulan* [Preprint].
- Puskesmas Plaju (2024) 'Profil Puskesmas Plaju Tahun 2023'.
- RB, P. (2017) 'Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia', *Experimental Cell Research*, 94(2), p. 30. doi:10.1016/0014-4827(75)90518-2.
- Riyanto, A. (2009) *Pengolahan Dan Analisis Data Kesehatan (dilengkapi uji validitas dan realibilitas serta aplikasi program spss)*. Nuha Medika.
- Rizal, A. and Jalpi, A. (2018) 'Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin', *Al Ulum: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(1), p. 1. doi:10.31602/ajst.v4i1.1553.
- Rusmawati, A.E.P.Y.P.A. (2013) 'Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Sukorame Kota Kediri', *NBER Working Papers*, p. 8. Available at: <http://www.nber.org/papers/w16019>.
- Sanaky, M.M. (2021) 'Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah', *Jurnal Simetrik*, 11(1), pp. 432–439. doi:10.31959/js.v11i1.615.
- Saryono (2011) *Metodologi Penelitian Kesehatan : Penuntun Praktis Bagi Pemula*. Makasar: Mitra Cendikia Press.
- Septia, A.N. (2015) 'Respon Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Pekanbaru', *Jom Fisip*, 2(2), pp. 1–13.
- Triyoso, T., Khoddafi, A.M. and Keswara, U.R. (2021) 'Hubungan waiting time dengan kepuasan pasien pada pasien rawat jalan di Puskesmas', *Holistik Jurnal Kesehatan*, 15(3), pp. 459–466. doi:10.33024/hjk.v15i3.2545.
- Ulfa, H.M. (2017) 'Standar Pelayanan Minimal Waktu Tunggu Di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rsud Petala Bumi Provinsi Riau', *Photon: Jurnal Sain dan Kesehatan*, 8(01), pp. 57–61. doi:10.37859/jp.v8i01.529.
- Utami, Y.T. (2018) 'Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumpang Surakarta', *Jurnal Infokes*, 8(1), pp. 57–65.
- Vianita, R., Sukamto, S. and Perwitasari, A. (2017) 'Aplikasi Kotak Saran Digital Rumah Sakit Berbasis Android', *Sistem dan Teknologi Informasi*, 5(4), pp. 236–240.
- Yulia, Y. and Adriani, L. (2017) 'Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya', p. 83.
- Yulianti, F. and Wahdah, R. (2018) 'Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Pelayanan Publik.', *Jurnal Ecoment Global (JEMG)*, 3(2), pp.

139–166.

Yulyuswarni (2014) 'Mutu Pelayanan Farmasi Untuk Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta', *Mutu Farmasi*, X(1), pp. 110–115.