

PENGARUH WAKTU TUNGGU DAN RESPON PETUGAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD DR. ALBERTH TOREY KABUPATEN TELUK WONDAMA

¹Jenny Nethanelia Pokko, ²Ma'rufi, ³Freddy Chandra M, ⁴Zamli

¹ Universitas Mega Buana Palopo, Kota Palopo Sulawesi Selatan, Indonesia, jennynethanelia@gmail.com

² Universitas Mega Buana Palopo, Kota Palopo Sulawesi Selatan, Indonesia, marufi.ilyas@gmail.com,

³ Universitas Mega Buana Palopo, Kota Palopo Sulawesi Selatan, Indonesia, freddymontolalu@gmail.com

⁴ Universitas Mega Buana Palopo, Kota Palopo Sulawesi Selatan, Indonesia, zamlizam2019@gmail.com

ARTICLE INFORMATION

Received: July, 30, 2024

Revised: September, 16, 2024

Available online: September, 10, 2024

KEYWORDS

Kepuasan Pasien, Respon Petugas, Waktu Tunggu

Patient Satisfaction, Officer Response, Waiting Time

CORRESPONDENCE

Jenny Nethanelia Pokko

Universitas Mega Buana Palopo

Indonesia

jennynethanelia@gmail.com

ABSTRACT

The quality of health services is closely related to patient satisfaction and is one measure of the success of the quality of health services. The purpose of the study was to determine the effect of patient waiting time and officer response on patient satisfaction at the Outpatient Unit of the Regional General Hospital (RSUD) Dr. Alberth H. Torey Teluk Wondama. The research method used quantitative research with a cross sectional study design. The population is outpatients at RSUD Dr. Alberth H. Torey Teluk Wondama totaling 480 people taken in March 2024. The sample size needed was 83 people. Data collection using questionnaires and interviews. Data analysis using the Chi-Square Test / Fisher's Exact Test. The results showed that there was a relationship between waiting time and patient satisfaction in the outpatient unit of Dr. Alberth H. Torey Hospital with a p value = 0.011 (p value <0.05), and there was a relationship between officer response and patient satisfaction in the outpatient unit of Dr. Alberth H. Torey Hospital with a p value = 0.002 (p value <0.05). There is a relationship between waiting time and officer response with patient satisfaction in the outpatient unit of Dr. Alberth H. Torey Teluk Wondama Hospital.

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien dan menjadi salah satu alat ukur keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu pasien dan respon petugas terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Alberth H. Torey Teluk Wondama. Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional study*. Populasi yaitu pasien rawat jalan di RSUD Dr. Alberth H. Torey Teluk Wondama berjumlah 480 orang diambil pada bulan Maret 2024. Besar sampel yang dibutuhkan sebanyak 83 orang. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan *Uji Chi-Square/ Fisher's Exact Test*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan RSUD Dr. Alberth H. Torey dengan nilai $p = 0,011$ ($p \text{ value} < 0,05$), serta ada hubungan antara respon petugas dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan RSUD Dr.

Alberth H. Torey dengan nilai $p = 0,002$ (p value $< 0,05$). Ada hubungan waktu tunggu dan respon petugas dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan RSUD Dr. Alberth H. Torey Teluk Wondama.

This is an open access article under the [CC BY-ND](https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/) license.



PENDAHULUAN

Menurut World Health Organization (WHO), rumah sakit merupakan bagian integral dari sistem sosial dan medis yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat, mencakup aspek kuratif dan rehabilitatif (Anisa, Yustikasari, dan Dewi, 2022; Ananda, 2023; Tanjung, Nadapdap, dan Muhammad, 2023). Sementara itu, berdasarkan Permenkes No.340 tahun 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit, rumah sakit diartikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan individu secara komprehensif, termasuk layanan rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat (Permenkes, 2010).

Dalam layanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu adalah durasi yang dibutuhkan sejak pasien mendaftar hingga dilayani oleh dokter spesialis. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah ≤ 60 menit. Kategori kepuasan pasien terhadap jarak waktu tunggu dan pemeriksaan dibedakan menjadi beberapa, yaitu lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 – 60 menit (kategori sedang), dan ≤ 30 menit (kategori cepat). Rentang waktu ini mencakup

proses mulai dari pendaftaran, antrian, hingga pemeriksaan oleh dokter, perawat, atau bidan di poli umum. (Fajrin, Haeruddin and Ahri, 2021; Nurfadillah and Setiatin, 2021; Wowor and Siswati, 2022).

Pelayanan yang cepat dan tepat sangat penting di era reformasi dan globalisasi yang terus berkembang pesat. Kegagalan dalam memberikan pelayanan yang memadai dapat menyebabkan ketidakpuasan sosial yang signifikan. Hal ini berlaku juga dalam pelayanan di rumah sakit. Ketika layanan kesehatan yang diberikan belum memenuhi ekspektasi pasien, hal ini seharusnya menjadi umpan balik bagi organisasi kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas layanannya. Jika pasien merasa puas dengan layanan yang mereka terima di suatu fasilitas kesehatan, mereka cenderung akan terus memilih untuk berobat di sana. (Fatrida and Saputra, 2019; Novita, Ika and VIA, 2023; Wijayanti, Lidiana and Widiastuti, 2023).

Kualitas pelayanan kesehatan sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien dan menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dianggap berhasil apabila mampu memberikan kepuasan kepada pasien, sedangkan ketidakpuasan menjadi isu penting yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan. (Riyadi,

2015; Ainurrahmah, 2017; Nurmawati and Pramesti, 2022) (Pasalli' and Patattan, 2021).

Berdasarkan penelitian (Setiawan *et al.*, 2022; Tridiyawati and Prahasta, 2022; Ahmad Fachrurrozi, Dimas Ageng Prayogo and Dety Mulyanti, 2023) Semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit, maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit rendah, maka kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima juga akan menurun.

Berdasarkan hasil observasi di bagian pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Dr. Alberth H. Torey Teluk Wondama, ditemukan bahwa jumlah petugas yang bertugas di pelayanan pendaftaran sebanyak 5 orang, sementara jumlah pasien rawat jalan cukup banyak. Keterbatasan jumlah petugas ini menyebabkan terjadinya penumpukan pasien, yang berdampak pada waktu tunggu. Waktu tunggu pasien untuk dipanggil ke bagian pendaftaran dapat mencapai sekitar ± 15 menit.

Kondisi ini tentu berdampak pada penurunan kualitas pelayanan yang diberikan, dengan peningkatan beban kerja petugas, yang mengakibatkan keluhan pasien terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan. Hal ini dapat mengurangi tingkat kepuasan pasien dan berpotensi menurunkan kepercayaan mereka terhadap puskesmas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Dr. Alberth H. Torey Teluk Wondama berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di rumah sakit ini.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian observasional analitik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan *cross sectional study*. Lokasi penelitian di unit rawat jalan RSUD Dr. Alberth H. Torey Teluk Wondama, dimulai tanggal 25 Mei – 25 Juni 2024. Populasi pada penelitian ini pasien rawat jalan di RSUD Dr. Alberth H. Torey Teluk Wondama berjumlah 480 orang diambil pada bulan maret 2024.

Sampel sebanyak 83 orang yang ditetapkan menggunakan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dan diolah menggunakan uji statistik yaitu *uji chi square* terdiri dari analisis univariat dan bivariat. Penyajian data dalam bentuk tabel distribusi.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1
Karakteristik Responden di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama

Karakteristik	n	%
Responden		
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	29	34,94
Perempuan	54	65,06
Umur		
20-34	45	54,22
35-49	27	32,53
50-64	10	12,05
≥ 65	1	1,20
Total	83	100

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan karakteristik responden pada tabel 1 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar

responden yang datang ke Unit Rawat jalan RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang (65,1%). Sedangkan berdasarkan umur Sebagian besar responden dengan rentang umur 20-34 tahun ada sebanyak 45 orang (54,2%).

Tabel 2

Waktu Tunggu Pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama

Waktu Tunggu	n	%
Baik	51	61,45
Kurang Baik	32	38,55
Total	83	100

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari 83 responden yang mengatakan waktu tunggu baik sebanyak 51 orang (61,45%) dan kurang baik sebanyak 32 orang (38,55%).

Tabel 3

Distribusi Respon Petugas di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama

Respon Petugas	n	%
Baik	56	67,47
Kurang Baik	27	32,53
Total	83	100

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa dari 83 responden yang mengatakan respon petugas baik sebanyak 56 orang (67,47%) dan kurang baik sebanyak 27 orang (32,53%).

Tabel 4

Distribusi Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	73	87,95
Tidak Puas	10	12,05
Total	83	100

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa dari 83 responden yang mengatakan puas sebanyak 73 orang (87,95%) dan tidak puas sebanyak 10 orang (12,05%).

Tabel 5

Distribusi Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama

Kepuasan Pasien	Waktu Tunggu				Total		p-value
	Baik		Kurang Baik		N	%	
	n	%	n	%			
Puas	49	59,04	24	28,92	73	87,95	0,011
Tidak Puas	2	2,41	8	9,64	10	12,05	
Total	51	61,45	32	38,56	83	100	

Uji Fisher's Exact Test

Hasil penelitian tidak memenuhi syarat untuk di uji dengan uji *Chi-Square* sehingga digunakan uji *Fisher's Exact Test* dan diperoleh nilai *p-value* = ,011 (*p value* < ,05) yang berarti bahwa ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama. Dengan kata lain H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 6

Distribusi Hubungan Respon Petugas Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama

Kepuasan Pasien	Respon Petugas				Total		p-value
	Baik		Kurang Baik		N	%	
	n	%	n	%			
Puas	5	65,0	1	22,8	7	87,9	,002
Tidak Puas	4	6	9	9	3	5	
	2	2,41	8	9,64	1	12,0	5
Total	5	67,4	2	32,5	8	100	
	6	7	7	3	3		

Uji Fisher's Exact Test

Hasil penelitian tidak memenuhi syarat untuk di uji dengan uji *Chi-Square* sehingga digunakan uji *Fisher's Exact Test* dan diperoleh nilai *p-value* = ,002 (*p value* < ,05) yang berarti bahwa ada hubungan antara respon petugas dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama. Dengan kata lain H_0 ditolak dan H_a diterima.

PEMBAHASAN

a. Waktu Tunggu Pelayanan Pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama

Pada tabel 1 sebelumnya, menunjukkan bahwa dari 83 responden diperoleh rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien di unit rawat jalan RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama selama 59,9 menit. Ditinjau berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk indikator waktu tunggu pasien di rawat jalan, diperoleh bahwa waktu tunggu ≤ 60 menit sebanyak 51 orang (61,4%) dan > 60 menit sebanyak 32 orang (38,6%).

Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan tidak hanya disebabkan oleh jumlah pasien yang datang atau kondisi penyediaan berkas rekam medis, tetapi juga karena RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama belum memiliki manajemen yang mengatur atau menetapkan regulasi dalam bentuk prosedur tetap/SOP (Standar Operating Procedure). Hal ini terutama terkait dengan penetapan waktu minimal yang harus diterapkan

bagi pasien yang menunggu untuk mendapatkan pelayanan di rawat jalan.

Berdasarkan hasil penelitian, waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan di RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama dipengaruhi oleh beberapa faktor terkait kinerja petugas. Faktor-faktor tersebut meliputi kurangnya disiplin dalam memulai dan mengakhiri pelayanan, minimnya kerjasama antar petugas (seperti petugas rekam medis, petugas poliklinik, perawat, dan dokter), serta kurangnya kesadaran petugas akan pentingnya waktu tunggu dalam pelayanan pasien di rawat jalan.

Untuk mengatasi masalah tersebut, perlu dilakukan peningkatan kedisiplinan di kalangan petugas agar tercipta kerjasama yang efektif antara petugas rekam medis, petugas poliklinik, perawat, dan dokter dalam memberikan pelayanan rawat jalan kepada pasien.

b. Respon Petugas di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama

Pada tabel 2 sebelumnya, menunjukkan bahwa dari 83 responden, sebanyak 56 responden (67,5%) yang mengatakan respon petugas baik dan sebanyak 27 responden (32,5%) mengatakan tidak baik.

Para petugas di RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama memiliki respon yang baik terhadap beberapa responden dalam hal menjawab pertanyaan responden mengenai jadwal pelayanan, cepat tanggap dalam melayani keluhan serta menerima kritik maupun saran dari pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sukmawati, Gusti and Yusmanisari, 2022) didapatkan hubungan yang signifikan antara sikap petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan $p = 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa nilai p kurang dari sama dengan 0,05

c. Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk

Pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan dilakukan terhadap 83 orang responden berdasarkan kuesioner yang telah terkumpul, ditabulasi dan dilakukan analisis statistik. Pada tabel 3 menunjukkan bahwa secara keseluruhan untuk tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama sebanyak 73 orang (88%) yang menyatakan dan sebanyak 10 orang (10%) yang menyatakan tidak puas.

d. Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama

Terkait dengan manajemen mutu, waktu tunggu pasien dalam menerima pelayanan kesehatan menjadi faktor penting yang mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah unit pelayanan kesehatan. Kotler mengemukakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas hasil dan pelayanan; semakin tinggi kualitas hasil dan pelayanan, maka semakin besar pula kepuasan pasien yang diperoleh.

Dalam konteks pelayanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu merujuk pada durasi dari saat pasien mendaftar hingga mendapatkan layanan dari dokter spesialis. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, standar waktu tunggu untuk pelayanan rawat jalan ditetapkan maksimum 60 menit. Kategori kepuasan pasien terhadap waktu tunggu dan waktu pemeriksaan dapat bervariasi, tergantung pada proses mulai dari pendaftaran di loket, antrean, hingga menunggu panggilan untuk pemeriksaan di poli umum oleh dokter, perawat, atau bidan.

Selain dipengaruhi oleh jumlah pasien rawat jalan yang datang dan kondisi pengelolaan rekam medis, waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan juga dipengaruhi oleh ketidakadaan manajemen yang mengatur atau menetapkan prosedur tetap/SOP (Standar Operasional Prosedur) di RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama. Khususnya, dalam menetapkan waktu minimum yang harus dilalui pasien sebelum menerima pelayanan di rawat jalan.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi durasi waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan di RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama. Faktor-faktor tersebut meliputi rendahnya disiplin petugas dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan, kurangnya kerjasama di antara petugas (seperti rekam medis, poliklinik, perawat, dan dokter), serta kurangnya

kesadaran petugas mengenai pentingnya waktu tunggu pelayanan bagi pasien.

Tindakan untuk mengatasi masalah ini melibatkan peningkatan disiplin di antara para petugas, sehingga tercipta kolaborasi yang efektif antara petugas rekam medis, petugas poliklinik, perawat, dan dokter dalam memberikan pelayanan rawat jalan kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat hubungan antara durasi waktu tunggu pasien di unit rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Dr. Alberth Torey, dengan nilai $\rho=0,011$. Ini menunjukkan bahwa semakin lama waktu tunggu, semakin besar kemungkinan pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, dan sebaliknya. Masalah ini perlu mendapat perhatian khusus dan perbaikan dari pihak manajemen rumah sakit.

Durasi waktu tunggu di rumah sakit merupakan masalah yang perlu diperbaiki secara terus-menerus, seperti dengan mengurangi waktu tunggu pasien agar mereka tidak harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Dengan cara ini, pasien dan keluarga akan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Jika pasien merasa puas, mereka lebih cenderung akan kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut di masa depan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Najib, Yanti and Rohmah, 2024) di RSIA Hikmah Sawi Kabupaten Bangkalan menunjukkan bahwa terdapat hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien dengan nilai p value 0,000. Penelitian ini

sejalan dengan (Sari, Wahyuni and Anindita, 2021; Haifa and Resni, 2022) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pasien dengan tingkat kepuasan pasien.

e. Hubungan Respon Petugas Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama

Respon dari petugas kesehatan yang bersikap positif dan profesional dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien, sementara sikap yang negatif dan tidak profesional dapat menurunkannya. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk komunikasi yang jelas, sopan, dan penuh perhatian. Petugas kesehatan perlu menjelaskan prosedur yang akan dilakukan, menjawab pertanyaan pasien dengan sabar, serta memberikan informasi yang diperlukan oleh pasien (Sari, 2017; Sanjaya, 2023).

Seorang profesional kesehatan perlu menunjukkan empati terhadap pasien dengan memahami dan menghargai perasaan mereka. Upaya untuk menciptakan suasana yang nyaman dan aman bagi pasien sangat penting. Selain itu, tenaga kesehatan diharapkan dapat memberikan layanan yang efisien dan tepat waktu. Pasien menginginkan pelayanan dari tenaga kesehatan yang terampil dan berkompeten. Penting juga bagi tenaga kesehatan untuk bersikap ramah dan sopan, serta membuat pasien merasa diterima dan dihargai (Andriani, Safariyah and Basri, 2023; Haryana Darajatun, Nurdin and Kesumah, 2023; Sanjaya, 2023).

Penelitian ini mengungkapkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas respons petugas dengan tingkat kepuasan pasien di unit rawat jalan RSUD Dr. Alberth Torey. Temuan menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas dengan layanan di unit rawat jalan tersebut seringkali menilai respons petugas sebagai kurang memadai. Wawancara dengan pasien yang merasa tidak puas mengidentifikasi beberapa masalah, termasuk ketidakcepatan dalam menanggapi keluhan, kurangnya keramahan dari beberapa petugas kesehatan, serta komunikasi yang terkadang kasar dari petugas tersebut.

Studi ini sejalan dengan penelitian Hasbina Wildani dkk (2020) yang mengungkapkan adanya hubungan antara kualitas layanan kesehatan rawat jalan dan tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara

KESIMPULAN

Waktu tunggu dan respon petugas terhadap kepuasan pasien memiliki hubungan yang significant sehingga diharapkan pihak Rumah Sakit menjaga loyalitas pelanggan dengan meningkatkan mutu pelayanan dan melengkapi sarana dan prasarana serta mengusahakan agar waktu tunggu pasien tidak lama serta meningkatkan kualitas respon petugas terhadap para pasien.

REFERENSI

Ahmad Fachrurrozi, Dimas Ageng Prayogo and Dety Mulyanti (2023) 'Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di

- Rumah Sakit: Systematic Literature Review', *JURNAL RISET RUMPUN ILMU KEDOKTERAN*, 2(1). Available at: <https://doi.org/10.55606/jurrike.v2i1.1045>.
- Ainurrahmah, Y. (2017) 'Pengaruh Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat terhadap Akses Pelayanan Kesehatan untuk Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Publik*, 11(2).
- Ananda, Y.T. (2023) 'Manajemen Pengelolaan Farmasi di Rumah Sakit', *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(3). Available at: <https://doi.org/10.37287/jppp.v5i3.1732>.
- Andriani, D., Safariyah, E. and Basri, B. (2023) 'Hubungan respon time dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi tahun 2022', *Journal of Public Health Innovation*, 4(01). Available at: <https://doi.org/10.34305/jphi.v4i01.823>.
- Anisa, R., Yustikasari and Dewi, R. (2022) 'Media Informasi Dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah', *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(8).
- Fajrin, K., Haeruddin and Ahri, R.A. (2021) 'Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien di RSUD Kota Makassar', *Window of Public Health Journal* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.33096/woph.v2i3.242>.
- Fatrida, D. and Saputra, A. (2019) 'HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN', *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4. Available at: <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>.
- Haifa, A.I. and Resni, N. (2022) 'ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT X', *Jurnal Inkofar*, 6(2). Available at: <https://doi.org/10.46846/jurnalinkofar.v6i2.242>.
- Haryana Darajatun, R., Nurdin, N. and Kesumah, N. (2023) 'Pengaruh Status

- Akreditasi Puskesmas terhadap Indeks Kepuasan Pasien di Puskesmas', *Jurnal sosial dan sains*, 3(4). Available at: <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v3i4.730>.
- Najib, S.Z., Yanti, J.H. and Rohmah, A. (2024) 'EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT', *JURNAL RISET KESEHATAN POLTEKKES DEPKES BANDUNG*, 16(1). Available at: <https://doi.org/10.34011/juriskesbdg.v16i1.2513>.
- Novita, N., Ika, I.M. and VIA, S.H. (2023) 'Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin Banda Aceh', *Journal of Medical Science*, 4(2). Available at: <https://doi.org/10.55572/jms.v4i2.100>.
- Nurfadillah, A. and Setiatin, S. (2021) 'Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran di Klinik X Kota Bandung', *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9). Available at: <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i9.194>.
- Nurmawati, I. and Pramesti, B.A. (2022) 'Literature Review : Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(4).
- Pasalli', A. and Patattan, A.A. (2021) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal', *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), pp. 14–19. Available at: <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>.
- Permenkes (2010) *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 Tahun 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit, peraturan.bpk.go.id*.
- Riyadi, R. (2015) 'Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat', *Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Uuniversitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah : Jakarta* [Preprint].
- Sanjaya, W. (2023) 'Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi', *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(02). Available at: <https://doi.org/10.34305/jikbh.v14i02.906>.
- Sari, E.D.M., Wahyuni, K.I. and Anindita, P.R. (2021) 'EVALUASI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ANWAR MEDIKA', *JOURNAL OF PHARMACY SCIENCE AND TECHNOLOGY*, 2(1). Available at: <https://doi.org/10.30649/pst.v2i1.100>.
- Sari, R.P. (2017) 'Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Apotek "X"', *Jurnal Ilmia Ibnu Sina*, 2(1).
- Setiawan, M.D. et al. (2022) 'Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2).
- Sukmawati, H., Gusti, T.E. and Yusmanisari, E. (2022) 'Hubungan Sikap Petugas Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Pasuruan', *Jurnal iformasi Kesehatan Indonesia*, 7(1).
- Tanjung, I.M., Nadapdap, T. and Muhammad, I. (2023) 'Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan', *Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(4).
- Tridiyawati, F. and Prahasta, D. (2022) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan', *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(02). Available at: <https://doi.org/10.33221/jikm.v11i02.774>.
- Wijayanti, F.E.R., Lidiana, E.H. and Widiastuti, A. (2023) 'Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di

Klinik Mitra Sehat Karanganyar', *ASJN (Aisyiah Surakarta Journal of Nursing)*, 4(1). Available at: <https://doi.org/10.30787/asjn.v4i1.1195>.

Wowor, A.Y. and Siswati, S. (2022) 'TINJAUAN LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN KLINIK SARAF', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(1). Available at: <https://doi.org/10.31004/jkt.v3i1.3823>.