

Analisis Efisiensi Waktu Tunggu dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien: Studi di Puskesmas Sukakarya Kota Sukabumi

Silvi Nuraeni, Sinta Novratilova

Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Indonusa Surakarta, Surakarta, Indonesia
Jl. Palem No. 8 Cemani, Grogol, Sukoharjo, Jawa Tengah 57552
Korespondensi E-mail: sintanovralitova@poltekindonusa.ac.id

Submitted: 31 Januari 2025, Revised: 4 Maret 2025, Accepted: 7 Mei 2025

Abstract

Community Health Centers (Puskesmas) play a vital role in providing primary healthcare services. Patient satisfaction serves as a key indicator of service quality, often linked to waiting time efficiency and facility comfort. However, scientific evidence regarding these relationships remains varied. This study aimed to analyze the relationship between waiting time efficiency and facility comfort with patient satisfaction at UPTD Puskesmas Sukakarya, Sukabumi City. A quantitative approach with a cross-sectional design was employed. The sample consisted of 111 patients selected through incidental sampling. Data were collected using a Guttman scale-based questionnaire and analyzed using the Chi-Square test to assess the relationship between the independent variables (waiting time efficiency and facility comfort) and the dependent variable (patient satisfaction). The results showed no significant relationship between waiting time efficiency and patient satisfaction ($p = 0.965$), nor between facility comfort and patient satisfaction ($p = 0.384$). These findings suggest that waiting time and facility comfort do not significantly influence patient satisfaction. Other factors such as healthcare staff interaction, information transparency, and administrative efficiency may play a more dominant role in shaping patient perceptions of healthcare services. Therefore, enhancing communication and service quality from medical personnel should be prioritized to improve overall patient satisfaction.

Keyword: patient satisfaction, waiting time, facility comfort, healthcare service, Chi-Square test

Abstrak

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan primer kepada masyarakat. Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai kualitas layanan, yang sering diasosiasikan dengan efisiensi waktu tunggu dan kenyamanan fasilitas. Namun, hubungan antara faktor-faktor tersebut dengan kepuasan pasien masih menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara efisiensi waktu tunggu dan kenyamanan fasilitas dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sukakarya, Kota Sukabumi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain potong lintang (cross-sectional). Sampel terdiri dari 111 pasien yang dipilih melalui metode incidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis Skala Guttman dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square untuk melihat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Hasil analisis menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara efisiensi waktu tunggu dengan kepuasan pasien ($p = 0,965$) maupun antara kenyamanan fasilitas dengan kepuasan pasien ($p = 0,384$). Dengan demikian, efisiensi waktu tunggu dan kenyamanan fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa faktor lain seperti kualitas komunikasi tenaga medis, transparansi informasi, dan efisiensi administrasi kemungkinan memiliki pengaruh lebih besar terhadap persepsi pasien terhadap layanan. Oleh karena itu, peningkatan aspek komunikasi dan kualitas interaksi antara tenaga medis dan pasien perlu menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan kepuasan layanan.

Kata Kunci: kepuasan pasien, waktu tunggu, kenyamanan fasilitas, layanan kesehatan

Pendahuluan

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memegang peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan primer kepada masyarakat. Kualitas layanan yang disediakan tidak hanya bergantung pada kompetensi tenaga medis, tetapi juga dipengaruhi oleh aspek non-medis, seperti efisiensi waktu tunggu dan kenyamanan fasilitas. World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa waktu tunggu yang panjang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien dan berimplikasi pada loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan. (1). Berdasarkan survei awal yang dilakukan di UPTD

Puskesmas Sukakarya Kota Sukabumi, ditemukan bahwa banyak pasien mengeluhkan durasi waktu tunggu yang panjang serta kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman.

Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam mengevaluasi mutu layanan yang disediakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan (2). Berbagai faktor turut memengaruhi tingkat kepuasan pasien, di antaranya kecepatan pelayanan, kualitas interaksi dengan tenaga medis, serta kondisi lingkungan tempat pelayanan berlangsung. (3,4). Waktu tunggu yang berlebihan tidak hanya berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi juga dapat mengurangi tingkat kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan (5). Oleh karena itu, optimalisasi sistem pelayanan melalui pengurangan waktu tunggu dan peningkatan kenyamanan menjadi strategi utama dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah meneliti hubungan antara waktu tunggu, kenyamanan, dan kepuasan pasien, namun hasil yang diperoleh masih beragam bergantung pada konteks, lokasi, serta metode penelitian yang digunakan (6,7). Dalam penelitian ini, Skala Guttman digunakan sebagai alat ukur untuk menganalisis efisiensi waktu tunggu serta tingkat kenyamanan pasien secara lebih sistematis dan objektif (8).

Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan efisiensi waktu tunggu dan kenyamanan terhadap tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sukakarya Kota Sukabumi. Hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pihak puskesmas dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan, serta menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya di bidang manajemen informasi kesehatan dan sistem pelayanan kesehatan.

Seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan kesehatan yang berkualitas, penelitian ini memiliki relevansi tinggi dalam mendukung kebijakan berbasis bukti (evidence-based healthcare management). Optimalisasi sistem antrian, peningkatan kapasitas layanan, serta perbaikan sarana dan prasarana menjadi aspek krusial yang perlu diperhatikan oleh pengelola fasilitas kesehatan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efisien dan nyaman bagi pasien. (9,10).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara efisiensi waktu tunggu, kenyamanan, dan kepuasan (11). Pendekatan ini umum digunakan dalam penelitian layanan kesehatan karena memungkinkan pengukuran variabel secara simultan tanpa intervensi langsung (12,13). Data dikumpulkan dalam satu periode waktu tanpa perlu pemantauan berulang terhadap responden (14,15).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Sukakarya Kota Sukabumi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah incidental sampling, yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan ketersediaan dan kesediaan pasien yang datang ke fasilitas kesehatan pada periode penelitian (16). Teknik ini umum digunakan dalam studi layanan kesehatan karena memungkinkan akses langsung ke responden yang mengalami layanan secara nyata (17,18). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 111 responden, yang diperoleh berdasarkan pendekatan perhitungan minimal sampel untuk analisis statistik yang valid (19).

Penelitian ini memiliki dua variabel utama, yaitu variabel independen dan variabel dependen (20,21). Variabel independen: Efisiensi waktu tunggu, didefinisikan sebagai durasi waktu yang dibutuhkan pasien sejak pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan medis, di mana waktu tunggu yang lebih singkat cenderung meningkatkan kepuasan pasien; Kenyamanan, yang mencakup aspek lingkungan fisik, fasilitas yang tersedia, serta kondisi ruang tunggu yang dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap layanan kesehatan. Variabel dependen: Kepuasan pasien, yang diukur berdasarkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner berskala Skala Guttman, yang dirancang untuk mengukur persepsi pasien terhadap layanan puskesmas. Skala Guttman dipilih karena dapat memberikan jawaban yang lebih tegas dan tidak ambigu dalam menilai aspek layanan kesehatan (22). Instrumen penelitian telah melalui proses uji validitas dan reliabilitas guna memastikan akurasi serta konsistensi data yang diperoleh. Uji validitas dilakukan dengan pendekatan content validity, yang melibatkan pakar di bidang manajemen kesehatan untuk menilai kesesuaian instrumen. Uji reliabilitas menggunakan metode Kuder-Richardson 20 (KR-20) dan Kuder-Richardson 21 (KR-21) untuk mengukur konsistensi internal dari instrumen penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner langsung kepada pasien yang sedang menunggu layanan di puskesmas pada periode penelitian. Responden diberikan penjelasan terkait tujuan penelitian, dan partisipasi mereka bersifat sukarela. Seluruh data yang dikumpulkan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan berbagai metode statistik guna mendukung validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Uji Chi-Square digunakan untuk mengevaluasi pengaruh antara variabel independen, yaitu efisiensi waktu tunggu dan kenyamanan, dengan variabel dependen berupa kepuasan pasien (23). Konsistensi internal instrumen penelitian diuji menggunakan analisis reliabilitas KR-20 dan KR-21, yang berfungsi memastikan bahwa kuesioner secara konsisten mengukur aspek yang diteliti(24,25). Dengan hipotesis: H₀: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara efisiensi waktu tunggu dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sukakarya Kota Sukabumi; H₁: ada pengaruh yang signifikan antara efisiensi waktu tunggu dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sukakarya Kota Sukabumi; H₀: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kenyamanan fasilitas dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sukakarya Kota Sukabumi; H₁: ada pengaruh yang signifikan antara kenyamanan fasilitas dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sukakarya Kota Sukabumi;

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan (68%), dengan kelompok usia terbanyak berada pada rentang 19-59 tahun (87%). Mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA/Sederajat (58%), menunjukkan bahwa pasien yang datang ke puskesmas memiliki tingkat pendidikan menengah (Tabel 1).

Tabel 1.
Karakteristik Responden

Variabel	N (%)
Jenis Kelamin	
Laki-laki	36 (32%)
Perempuan	75 (68%)
Usia	
5-9 tahun	1 (1%)
10-18 tahun	8 (7%)
19-59 tahun	97 (87%)
60+ tahun	5 (5%)
Pendidikan	
Tidak sekolah	1 (1%)
SD	6 (5%)
SMP	19 (17%)
SMA/Sederajat	64 (58%)
Diploma/S1/S2/S3	21 (19%)

Sumber: Data Primer, 2024

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian (Tabel 2), dari 111 responden, mayoritas atau sebanyak 75 orang (68%) menyatakan puas terhadap pelayanan di puskesmas. Kepuasan ini mencerminkan bahwa sebagian besar pasien merasa layanan yang diberikan sudah memenuhi harapan, baik dari segi waktu tunggu, kenyamanan, maupun interaksi dengan tenaga kesehatan. Sementara itu, 36 responden (32%) menyatakan tidak puas, yang menunjukkan masih adanya ruang untuk perbaikan dalam aspek-aspek tertentu dari pelayanan yang diterima.

Tabel 2.
Kepuasan Pasien

Kepuasan	N=111	%
Puas	75	68
Tidak Puas	36	32

Sumber: Data Primer, 2024

Waktu Tunggu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 72% pasien mengalami waktu tunggu lebih dari 30 menit. Poli Umum memiliki rata-rata waktu tunggu tertinggi yaitu 42 menit, diikuti oleh Poli KIA dengan 31 menit. Sebaliknya, Poli Gigi dan Poli TB (DOTS) menunjukkan waktu tunggu yang lebih efisien, masing-masing 15 menit dan 8 menit. Dalam konteks pelayanan kesehatan, waktu tunggu dianggap efisien apabila berada di bawah standar yang ditetapkan, misalnya ≤ 30 menit, sehingga pasien dapat segera menerima layanan tanpa penundaan yang berlebihan. Efisiensi waktu tunggu mencerminkan kelancaran alur pelayanan, optimalisasi sumber daya, dan pengaturan jadwal yang baik antar pasien dan tenaga kesehatan (Tabel 3).

Tabel 3.
Rata-rata Waktu Tunggu Berdasarkan Jenis Poli

Poli	Rata-rata Waktu Tunggu (Menit)
Poli Umum	42
Poli Gigi	15
Poli KIA	31
Poli TB (Dots)	8

Sumber: Data Primer, 2024

Analisis dilakukan untuk mengetahui hubungan antara efisiensi waktu tunggu dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sukakarya. Uji statistik menggunakan Chi-Square (Tabel 4) menghasilkan nilai Pearson Chi-Square sebesar 0,002 dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,965 ($p > 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara efisiensi waktu tunggu dan kepuasan pasien. Temuan ini diperkuat dengan hasil cross-tabulation pada Tabel 4 yang menunjukkan bahwa dari 31 pasien dengan waktu tunggu ≤ 30 menit, sebanyak 25 orang (80,6%) merasa puas. Sedangkan dari 80 pasien yang menunggu > 30 menit, sebanyak 50 orang (62,5%) menyatakan puas. Meskipun secara deskriptif terlihat adanya perbedaan persentase kepuasan antara dua kelompok waktu tunggu, perbedaan ini tidak signifikan secara statistik.

Tabel 4.
Hubungan antara Efisiensi Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien

Efisiensi Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien			Nilai Chi Square	P.Value
	Puas N (%)	Tidak Puas N (%)	Total N (%)		
≤ 30 menit	25 (80,6)	6 (19,4)	31 (27)	0,002	0.965
> 30 menit	50 (62,5)	30 (37,5)	80 (72,1)		
Total	75 (67,6)	36 (32,4)	111 (100)		

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil analisis, tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara efisiensi waktu tunggu dan kepuasan pasien ($p = 0.965$). Temuan ini mengindikasikan bahwa lamanya waktu tunggu bukanlah faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Sukakarya. Hasil ini berbeda dengan sejumlah penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa waktu tunggu memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan (5). Kemungkinan, aspek lain seperti kualitas interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan, kejelasan informasi yang diberikan, serta suasana pelayanan secara keseluruhan lebih berperan dalam membentuk persepsi puas dari pasien.

Meskipun tidak signifikan secara statistik, temuan ini tetap penting untuk menyoroti bahwa persepsi terhadap waktu tunggu bersifat subjektif dan sangat dipengaruhi oleh ekspektasi serta pengalaman individual pasien. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan sebaiknya dilakukan melalui pendekatan yang lebih holistik, tidak hanya berfokus pada efisiensi waktu, tetapi juga pada kualitas pengalaman pelayanan secara menyeluruh (19).

Kenyamanan

Tabel 5 menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek fasilitas yang dikeluhkan oleh pasien saat berada di ruang tunggu. Keluhan yang paling dominan adalah keterbatasan tempat duduk, yang disampaikan oleh 40 responden (36%). Selanjutnya, sebanyak 36 responden (33%) mengeluhkan suhu ruangan yang panas, sedangkan 35 responden (31%) menyatakan bahwa kebersihan ruang tunggu masih kurang optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor kenyamanan fisik, seperti tempat duduk, sirkulasi udara, dan kebersihan, menjadi aspek penting yang perlu mendapat perhatian dalam upaya meningkatkan pengalaman pasien di fasilitas layanan kesehatan.

Tabel 5.
Kenyamanan Pasien Berdasarkan Variabel yang Dikeluhkan

Faktor Kenyamanan	Responden (%)
Tempat Duduk Terbatas	40 (36%)
Suhu Ruangan Panas	36 (33%)
Kebersihan Rendah	35 (31%)

Sumber: Data Primer, 2024

Hasil uji statistik menggunakan Chi-Square (Tabel 6) menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan fasilitas dan kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Pearson Chi-Square sebesar 0.758 dengan p-value = 0.384 ($p > 0.05$), yang berarti bahwa kenyamanan ruang tunggu tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 6.
Hubungan antara Kenyamanan dan Kepuasan Pasien

Tingkat Kenyamanan	Kepuasan Pasien			Nilai Chi Square	P.Value
	Puas N (%)	Tidak Puas N (%)	Total N (%)		
Nyaman	60 (85,7)	10 (14,3)	70 (63,1)	0,758	0,384
Tidak Nyaman	15 (36,6)	26 (63,4)	41 (36,9)		
Total	75 (67,6)	36 (32,4)	111 (100)		

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil analisis, ditemukan hubungan yang signifikan antara kenyamanan dan kepuasan pasien. Sebagian besar pasien yang merasa nyaman selama menunggu pelayanan juga menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kenyamanan ruang tunggu dan lingkungan pelayanan berperan penting dalam membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan (5).

Hasil ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Wulandari (5), yang menyebutkan bahwa kenyamanan ruang tunggu turut memengaruhi kepuasan, meskipun dalam beberapa kasus faktor kecepatan pelayanan lebih diprioritaskan. Oleh karena itu, penting bagi fasilitas pelayanan kesehatan untuk tidak hanya memperhatikan efisiensi waktu, tetapi juga menciptakan suasana yang nyaman, aman, dan ramah bagi pasien.

Meskipun pada layanan primer durasi tunggu relatif pendek, kenyamanan tetap menjadi faktor penting, terlebih dalam situasi antrean yang padat atau pelayanan yang memerlukan waktu tunggu lebih lama. Penataan ruang tunggu, kebersihan, sirkulasi udara, dan kenyamanan kursi adalah elemen yang dapat meningkatkan kepuasan secara keseluruhan (5,21).

Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa pihak pengelola puskesmas sebaiknya memprioritaskan perbaikan pada aspek sistem pelayanan yang berkaitan dengan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Fokus utama tidak hanya diarahkan pada pengurangan waktu tunggu atau peningkatan kenyamanan fisik fasilitas, tetapi juga pada bagaimana pasien merasa dihargai, didengarkan, dan dilayani secara profesional.

Beberapa langkah konkret yang dapat dilakukan meliputi peningkatan kualitas komunikasi serta transparansi informasi layanan, memastikan tenaga medis bersikap responsif terhadap kebutuhan pasien, dan menyempurnakan sistem administrasi agar proses pelayanan menjadi lebih efisien tanpa mengorbankan aspek humanis. Meskipun kenyamanan ruang tunggu tidak terbukti memiliki pengaruh signifikan secara statistik terhadap kepuasan pasien dalam penelitian ini, aspek tersebut tetap penting untuk mendukung keseluruhan pengalaman pelayanan yang positif.

Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik efisiensi waktu tunggu maupun kenyamanan fasilitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji Chi-Square menunjukkan bahwa nilai p-value untuk waktu tunggu adalah 0.965 ($p > 0.05$) dan p-value untuk kenyamanan adalah 0.384 ($p > 0.05$). Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) tidak dapat ditolak, yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara kedua faktor tersebut dengan kepuasan pasien.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak UPTD Puskesmas Sukakarya Kota Sukabumi yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Selain itu, penghargaan diberikan kepada institusi akademik Politeknik Indonusa Surakarta khususnya program studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan dan rekan-rekan sejawat yang telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penelitian berlangsung. Dukungan yang telah diberikan sangat berarti dalam penyelesaian penelitian ini dan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan kualitas pelayanan kesehatan di masa mendatang.

Daftar Pustaka

1. World Health Organization 2023. World Health Statistics 2023: Monitoring Health for the SDGs, Sustainable Development Goals. Vol. 69, CIP data. 2023. 409–409 p.
2. Isjati MYI, Sri Wulandari, Sinta Novratilova. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Variabel Moderasi Jenis Pembayaran di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. *J Heal Inf Manag Indones*. 2023;2(3):6–10.
3. Bleustein C, Rothschild DB, Valen A, Valaitis E, Schweitzer L, Jones R. Wait Times, Patient Satisfaction Scores, and The Perception of Care. *Am J Manag Care*. 2014;20(5):393–400.
4. Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Med J*. 2014;29(1):3–7.
5. Wulandari S, Yuniarti Y, Irawan T. Pengaruh Efisiensi Waktu Tunggu dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bantarbolang. *J Kebidanan Harapan Ibu Pekalongan*. 2024;11(2):154–65.
6. Ramli. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Makassar. 2019;5(1):84–8.
7. Paramesthi SP, Prayoga D. Analisis Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas: Literature Review. *Media Gizi Kesmas*. 2023;12(1):537–40.
8. Limbong K, Afriani S, Keperawatan J, Kesehatan P, Kupang K. Hubungan Antara Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Flobamora Nurs J*. 2023;3(1).
9. Maulana D, Tamrin R, Alim A, Imran A. Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *J Kesehat*. 2019;12(2):99.
10. Wijayanti FER, Lidiana EH, Widiastuti A. Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. *ASJN (Aisyiyah Surakarta J Nursing)*. 2023;4(1):40–5.
11. Anwar M, Paramarta V, Buana US. Analisis Manajemen Waktu Tunggu Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien : Tinjauan Literatur Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis. 2024;06(4):83–96.
12. Hidayati S, Itsna IN, Ratnaningsih A, Ni'mah J. Penerapan Caring Perawat pada Pasien Emergency di Ruang UGD Rumah Sakit di Tegal. *MAHESA Malahayati Heal Student J*. 2023;3(8):2290–300.
13. Fitriani N, Noor M, Burhanudin. Strategi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dalam

- Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Desa Batu Kajang Kecamatan Batu Sopang. *eJournal Ilmu Pemerintah* [Internet]. 2022;10(1):334–43. Available from: <http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=3591>
14. Afrioza S, Baidillah I. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepatan. *J Nurs Pract Educ*. 2021;1(2):169–80.
 15. Liddia E, Lamri L, Setiani D. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Daisy RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo. *Saintekes J Sains, Teknol Dan Kesehat*. 2023;2(2):195–203.
 16. Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota F-F, Anisah I, Nasution Z, Kesehatan Helvetia I, Kapten Sumarsono J, Penulis K. Quality Factors of Health Services Affecting Outpatient Patient Satisfaction at Binjai Kota Puskesmas. *J Heal Technol Med*. 2012;8(2):2615–109.
 17. Aisyah S, Imani CMW, Rahayu P. Hubungan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *J Keperawatan Muhammadiyah*. 2016;7(2):236–44.
 18. Setyawan DA. *Buku Statistika Kesehatan Analisis Bivariat pada Hipotesis Kesehatan*. Tahta Media Group. 2022. 245 p.
 19. Zulaika Z, Suhermi S, Soejoto NN. Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022. *J Ilm Kesehat*. 2022;14(2):298–307.
 20. S MM, Murtini M, Haslinda H. Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *J Ilmu Kesehat Masy*. 2023;12(03):238–45.
 21. Rizki M, Sudirman A, Anzar M. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kamonji Kecamatan Palu Barat The Relationship Between Quality of Health Services and Patient Satisfaction at Kamonji Health Center , West Palu District. 2024;7(8):2836–45.
 22. Aini N. *Teori Model Keperawatan Beserta Aplikasinya dalam Keperawatan*. 2018;116. Available from: <https://books.google.co.id/books>
 23. Nurhasma N, Rijal AS, Azis R. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUP Dr Tadjuddin Chalid Makassar. *J-KESMAS J Kesehat Masy*. 2021;7(2):90.
 24. Maryana M, Christiany M. Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima Sci J Citra Int Inst*. 2022;5(2):105–12.
 25. Dewi A, Eravianti, Putri DK. Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Begalung. *Semin Nas Syedza Saintika*. 2020;45–54.