

Hubungan Respon Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS X Jakarta

Lutfi Riskyta Istikomah¹, Serry Hutahaeen²

^{1,2} Program Studi Keperawatan Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pembangunan Nasional “Veteral Jakarta, Jl. RS. Fatmawati Pondok Labu, Jakarta Selatan.

*Email Korespondensi : serrihthyn@upnvj.ac.id

ABSTRAK

Respon time mengacu pada waktu yang dibutuhkan pasien untuk menerima pelayanan medis ketika mereka tiba di poliklinik dan diperiksa dengan cepat dan akurat oleh perawat. Respon time mempengaruhi kepuasan pasien berdasarkan kinerja layanan kesehatan. Penelitian ini ditujukan untuk menyelidiki hubungan respon time perawat dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RS X Jakarta. *Deskriptiv analitic* dan metode *cross-sectional* digunakan dalam desain penelitian. Dalam penelitian ini, 170 pasien dipilih dengan *accidental sampling* dari poliklinik penyakit dalam, paru dan bedah. Instrumen yang digunakan adalah lembar observasi respon time serta kuesioner kepuasan pasien. Sejumlah 92 responden (54,1%), menyebutkan waktu respon perawat “cepat” (≤ 1 jam), dan 101 responden (59,4%) menilai kepuasan pasien sebagai “memuaskan”. Hasil uji chi-square untuk rawat jalan di RS X Jakarta memperlihatkan pValue $0,000 < 0,05$, membuktikan adanya hubungan antara respon time perawat dengan kepuasan pasien. Penambahan sumber daya tenaga keperawatan diharapkan dapat mempercepat respon time perawat untuk memberikan asuhan keperawatan dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Keywords: Perawat, Kepuasan Pasien, Respon Time

ABSTRACT

Response time refers to the time it takes patients to receive medical services when they arrive at the polyclinic and are examined quickly and accurately by nurses. Response time affects patient satisfaction based on health service performance. This study aims to investigate the relationship between nurse response time and patient satisfaction in the outpatient installation of X Hospital Jakarta. Descriptive analytic and cross-sectional methods were used in the study design. In this study, 170 patients were selected by accidental sampling from internal medicine, pulmonary and surgical polyclinics. The instruments used were response time observation sheets and patient satisfaction questionnaires. A total of 92 respondents (54.1%) stated that the nurse's response time was "fast" (≤ 1 hour), and 101 respondents (59.4%) rated patient satisfaction as "satisfactory". The results of the chi-square test for outpatient care at X Hospital Jakarta showed a pValue of $0.000 < 0.05$, proving that there was a relationship between nurse response time and patient satisfaction. The addition of nursing staff resources is expected to accelerate the nurse's response time to provide nursing care and increase patient satisfaction with the health services they receive.

Keywords: Nurse, Patient Satisfaction, Respon Time

Cite this as: Istikomah, LR., Hutahaeen, S. Hubungan Respon Time Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS X Jakarta. 2023;11(2): 227-235. DOI: 10.20527/dk.v11i2.231.

PENDAHULUAN

PERMENKES RI No. 3 Tahun 2020 mengartikan bahwa Rumah Sakit ialah suatu instansi pelayanan kesehatan yang dapat diselenggarakan sendiri atau terdiri dari rajal (rawat jalan), ranap (rawat inap), dan IGD (gawat darurat) (1). Sebagai bagian dari pelayanan kesehatan rumah sakit, maka instalasi rawat jalan memerlukan penilaian mutu. Tenaga kesehatan khususnya perawat diharapkan dapat berperan dalam memberikan promosi kesehatan sehingga pasien akan tetap menggunakan layanan kesehatan. Pada tahun 2020 di provinsi DKI Jakarta pasien rawat jalan tercatat 393.572 orang dengan berbagai macam penyakit. Pada tahun 2020, tercatat 183.555 pasien rawat jalan dengan berbagai macam penyakit di Rumah Sakit X Jakarta,

Kepuasan pasien yakni suatu penilaian dari pasien terhadap layanan medis yang telah mereka terima (2). Saat mengevaluasi keefektifan layanan keperawatan rumah sakit, maka kepuasan pasien merupakan pertimbangan penting (3). Kemenkes RI menjelaskan pada tahun 2016 standar minimal kepuasan pasien terhadap pelayanan medis adalah di atas 95%. Jika kepuasan pasien terhadap layanan perawatan ditemukan kurang dari 95%, maka perawatan yang diberikan dianggap berkualitas rendah atau tidak memenuhi persyaratan minimum yang sudah ditentukan (4).

Pada tahun 2018 kepuasan pasien di tujuh provinsi Indonesia memperlihatkan bahwa 80% puas dengan sampel rawat jalan (5). Sesuai dengan penelitian (6) memperoleh data kepuasan dari sampel 183 pasien rawat jalan, didapatkan 92% pasien menyatakan puas. Tingkat kepuasan pasien masih di bawah standar kepuasan pasien yang telah ditetapkan untuk

pelayanan medis, dan kepuasan pasien menjadi masalah yang sulit bagi rumah sakit.

Perawatan pasien dalam pengaturan rawat jalan memiliki waktu respon yang bervariasi. Respon time yaitu waktu sejak pasien mulai berobat ke dokter setelah selesai registrasi sampai masuk ke ruang konsultasi untuk dilakukan anamnesa oleh perawat (7). Response time ialah waktu yang dibutuhkan pasien untuk menerima layanan medis dari perawat tergantung pada kemampuan mereka untuk bertindak secara cepat maupun tepat (8).

Berdasarkan Kebijakan MenKes No. 129 Tahun 2008 mengenai waktu tunggu poliklinik yaitu ≤ 1 jam (9). Waktu pendaftaran pasien normal adalah hingga 10 menit (9). Menurut penelitian (10), waktu tunggu lama 55,1% (49 responden) dan 52,8% (57 responden) merasa puas dengan pelayanannya. Selain itu, 85,7% responden mengatakan waktu tunggu lama dan pasien kurang puas. Peneliti menggunakan uji *chi-square* diperoleh $p\text{-Value} = 0,000 (< 0,05)$, yang artinya ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Menurut penelitian (11) dengan instrumen kuesioner dan observasi diperoleh $p\text{-value} = 0,039 (< 0,05)$, yang membuktikan adanya hubungan respon time dengan kepuasan pasien di IGD.

Kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelaksanaan layanan kesehatan dipengaruhi oleh response time. Waktu respon juga memainkan peran penting dalam perawatan pasien, yang menciptakan kepercayaan dan kepuasan pada pasien. Pasien akan lebih jarang mengunjungi rumah sakit jika perawatan kesehatan yang diterima tidak sesuai dengan harapannya maka mereka akan kecewa dan kehilangan kepercayaan terhadap kemampuan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhannya (12).

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti di RS X Jakarta memperlihatkan data jumlah fasilitas terdapat 16 poliklinik. Jadwal pengaturan rawat jalan RS X Jakarta buka setiap hari senin hingga jumat. Selain itu, biasanya waktu tanggap layanan kesehatan rawat jalan adalah 80 menit. Indikator kepuasan pasien layanan kesehatan diperoleh rata-rata pada Januari-April 2022 sebesar 87%. Berdasarkan data tersebut, masih belum memenuhi standar minimal kepuasan pasien lebih dari 95%. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan respon time perawat dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RS X Jakarta.

METODE

Rancangan penelitian ini menggunakan *deskriptiv analitik* dengan metodologi *cross sectional*. *Accidental sampling* sebanyak 170 pasien rawat jalan dari berbagai bidang penyakit dalam, bedah dan paru digunakan sebagai pengambilan sampel. Lembar observasi respon time serta kuesioner kepuasan pasien sebagai instrument.

Penelitian ini menggunakan lembar observasi respon time perawat diadopsi dari penelitian sebelumnya dan kuesioner Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) sebagai instrumen pengumpulan data primer. Analisis pengolahan data menggunakan uji *chi-square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil gambaran usia pasien di rawat jalan RS X Jakarta sebagian besar berusia lebih dari 30 tahun yaitu sebanyak 16 responden (85,9%). Hal ini bersesuaian dengan survei yang dilakukan oleh peneliti (06) sedikitnya 103 responden berusia di atas 30 tahun (51,6%) karena usia di atas 30 tahun rentan terhadap penyakit. Seperti yang dikonfirmasi oleh hasil penelitian (13),

sebanyak 12 responden (72,9%) berusia di atas 30 tahun, sebanyak 6 dari 170 responden berusia ≤ 30 tahun yang berobat. Kesimpulan dari fitur ini adalah usia > 30 tahun yang banyak berobat karena masalah kesehatan maka perhatikan status kesehatannya.

Karakteristik jenis kelamin dari pasien di instalasi rawat jalan RS X Jakarta, didominasi oleh 97 perempuan (57,1%). Hal ini sepadan dengan hasil data penelitian (14) sebanyak 40 perempuan (67,8%), karena dari 59 responden yang berobat sebanyak 19 laki-laki. Berdasarkan hasil penelitian (15) sebesar 33 perempuan (55,9%), karena dari 59 responden yang berobat sebanyak 26 laki-laki. Kesimpulan dari gambaran karakteristik tersebut ialah perempuan lebih banyak berobat dikarenakan lebih sensitif dalam menerima pelayanan kesehatan dibandingkan dengan laki-laki.

Hasil gambaran tingkat pendidikan responden memperlihatkan dominan pasien memiliki pendidikan tinggi (SMA, Perguruan Tinggi) sebanyak 130 responden (76,5%). Hal ini bersesuaian dengan penelitian (16) sebanyak 67 orang berpendidikan tinggi (76,1%), karena dari 88 responden yang berobat sebanyak 21 orang berpendidikan rendah. Didukung hasil penelitian (17) sebanyak 58 orang berpendidikan tinggi (SMA, perguruan tinggi) (67,5%), karena dari 86 responden yang berobat sebanyak 28 orang berpendidikan rendah. Kesimpulan dari gambaran karakteristik tersebut yakni pendidikan tinggi memahami pentingnya kesehatan.

Karakteristik dari pasien menurut pekerjaan responden memperlihatkan sebagian besar pasien yang tidak bekerja ada 116 responden (68,2%). Hal ini bersesuaian dengan penelitian (18)

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS X Jakarta (n=170), Tahun 2022

Usia	Frekuensi (n)	Presentase (%)
≤ 30 tahun	24	14,1
> 30 tahun	146	85,9
Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Laki-Laki	73	42,9
Perempuan	97	57,1
Pendidikan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Rendah	40	23,5
Tinggi	130	76,5
Pekerjaan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Tidak Bekerja	116	68,2
Bekerja	54	31,8
Jenis Pembayaran	Frekuensi (n)	Presentase (%)
BPJS	156	91,8
Umum	14	8,2
Respon Time	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Cepat	92	54,1
Tidak Cepat	78	45,9
Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Puas	101	59,4
Tidak Puas	69	40,6
TOTAL		
	170	100

sebanyak 52 pasien tidak bekerja (57,8%), karena dari 90 responden yang berobat sebanyak 38 orang bekerja. Didukung hasil penelitian (19) sebanyak 38 pasien tidak bekerja (54,25%), dikarenakan dari 70 responden yang berobat sebanyak 32 orang yang bekerja. Kesimpulan dari gambaran karakteristik tersebut maka pasien tidak bekerja berobat lebih banyak dikarenakan memiliki waktu yang lebih fleksibel sehingga tidak memikirkan waktu, tetapi hanya fokus menerima pelayanan kesehatan.

Hasil gambaran jenis pembayaran yang dilakukan responden memperlihatkan bahwa BPJS digunakan oleh pasien yang

dominan sebanyak 156 orang (91,8%). Hal ini sepadan dengan penelitian (20) memperlihatkan pasien BPJS digunakan sebanyak 68 orang (75,56%), dikarenakan dari 90 responden yang berobat sebanyak 22 orang dengan pembayaran umum. Didukung hasil penelitian (21) sebanyak 75 orang (88,2%) menggunakan BPJS, dikarenakan dari 85 responden yang berobat sebanyak 10 orang dengan pembayaran umum. Kesimpulan dari gambaran karakteristik tersebut yakni pembayaran BPJS lebih banyak digunakan karena penggunaan layanan kesehatan seumur hidup.

Tabel 2. Analisis Respon Time Perawat dengan Kepuasan Pasien Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS X Jakarta (n=170), Tahun 2022

Repon Time Perawat	Kepuasan Pasien				Total		OR 95% CI	P Value
	Puas		Tidak Puas		N	%		
Cepat	67	72,8	25	27,2	92	100	3,468 (1,826- 6,586)	0,000
Tidak Cepat	34	43,6	44	56,4	78	100		
Total	101	59,4	69	40,6	170	100		

Hasil gambaran respon time perawat di instalasi rawat jalan RS X Jakarta memperlihatkan didominan pasien menjawab respon time perawat cepat (< 60 menit) sebanyak 92 responden (54,1%). Hal tersebut sepadan dengan penelitian (22) memperlihatkan sebanyak 45 orang (57,7%) menjawab respon time perawat cepat (<60 menit), dikarenakan dari 78 orang pasien yang menjawab respon time tidak cepat sebanyak 33 orang. Namun hasil penelitian ini tidak bersesuaian dengan penelitian (10) sebanyak 55,1% (49 orang) pasien menjawab respon time perawat tidak cepat (>60 menit), dikarenakan dari 89 responden pasien menjawab respon time perawat cepat sebanyak 40 orang. Kesimpulan dari gambaran respon time perawat yakni cepat karena perawat dan pasien datang tepat waktu.

Hasil gambaran kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RS X Jakarta memperlihatkan 101 responden menyatakan puas (59,4%). Hal ini sepadan dengan penelitian yang dilakukan oleh (6) memperlihatkan bahwa 183 responden (92%) sebagian besar pasien puas, dikarenakan dari 99 responden pasien yang menjawab tidak puas sebanyak 16 orang. Hal ini dapat terjadi karena perawat tidak tepat waktu dan prosedur di rawat jalan yang mengalami kesulitan. Hal ini juga didukung hasil penelitian (23)

memperlihatkan sebagian besar puas sebanyak 165 orang (84,6%), dikarenakan sebanyak 30 orang dari 195 responden menyatakan tidak puas. Alasannya mungkin karena keramahan maupun kerapian perawat, serta kejelasan informasi yang diberikan oleh perawat. Kesimpulan gambaran kepuasan pasien yaitu puas karena perawat yang selalu tepat waktu di poliklinik, perawat ramah, dan perawat tidak membedakan-beda pasien.

Hasil uji chi-square diperoleh nilai pValue < 0.05 (0,000), artinya ada hubungan yang signifikan antara respon time perawat dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RS X Jakarta. Hasil penelitian ini bersesuaian dengan penelitian (29) diperoleh nilai pValue = 0,026 (pValue < 0.05) yang berarti ada hubungan yang signifikan antara respon time perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan, disebabkan adanya kesamaan lebih banyak pasien menjawab respon time cepat dan merasa puas. Hal ini sepadan dengan standar pelayanan minimal (SPM) yakni kurang dari 60 menit sehingga pasien merasa puas. Menurut analisis peneliti, terdapat hubungan respon time perawat dengan kepuasan pasien yang diakibatkan oleh persepsi pasien yang berbeda. Berdasarkan hasil observasi peneliti didapatkan respon time perawat tercepat yakni 47 menit, dan terlama yakni 82 menit. Apabila pasien yang merasa puas

cenderung mengatakan respon time perawat cepat, dan sebaliknya pasien merasa tidak puas mengatakan respon time perawat tidak cepat. Respon time perawat yang tidak cepat dikarenakan pasien tidak langsung mendapatkan pelayanan kesehatan setelah sampai di poliklinik. Hal ini dikarenakan jumlah pasien yang banyak sehingga perawat harus mengurutkan nomor pendaftaran sesuai dengan jam datang pasien saat melakukan pendaftaran. Namun respon time perawat cepat, karena pasien menerima pelayanan segera setelah tiba di poliklinik. Hal itu terjadi karena pasien yang datang tidak begitu banyak sehingga mendapatkan antrian lebih awal.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa respon time perawat cepat, namun pasien kurang puas dengan rawat jalan dapat disebabkan karena kursi yang tidak mencukupi semua pasien sehingga terdapat beberapa pasien duduk di lantai dan jumlah perawat yang sedikit sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan lama. Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa respon perawat tidak cepat namun pasien merasa puas karena pasien memahami kesibukan perawat dengan banyaknya jumlah pasien di instalasi rawat jalan, dan juga memahami bahwa menunggu di pelayanan kesehatan salah satu hal yang wajar, sehingga mereka merasa puas walaupun respon perawat tidak cepat (> 60 menit). Berdasarkan hasil penelitian oleh (30) diperoleh nilai $p\text{Value} = 0,000$ ($p\text{Value} < 0,005$), artinya ada hubungan signifikan antara respon time perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini memiliki kesamaan metode yang sama yaitu dengan menggunakan desain *cross sectional* dan analisa bivariat dengan uji chi square.

KETERBATASAN

Tidak terdapat keterbatasan dalam penelitian ini.

ETIKA PENELITIAN

Penelitian ini sudah dilakukan Uji kelayakan Etik Penelitian Oleh Komite Etik Penelitian RS X Jakarta yang mengeluarkan Surat Keterangan Kelayakan Etik (Ethical Clearance) dengan No: 224/KEP-ETIK/V/2022. Dinyatakan penelitian ini sudah layak etik sesuai dengan 7 standar WHO.

KONFLIK KEPENTINGAN

Tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih diberikan kepada Institusi pendidikan UPN Veteran Jakarta dan Rumah Sakit tempat penulis melakukan penelitian ini karena sudah memberikan dukungan dan Fasilitas, sehingga penelitian ini bisa dilakukan dengan baik.

PENUTUP

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa adanya hubungan signifikan antara response time perawat dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RS X Jakarta dengan nilai $p\text{Value} 0,000 < p\text{Value} 0,05$, sebanyak 67 orang (72,8%) pasien menilai waktu respon cepat (< 60 menit) dan puas terhadap pelayanan medis.

Hasil penelitian juga akan membantu pihak manajemen RS X Jakarta menjaga kualitas pelayanan medis dan meningkatkan infrastruktur fasilitas rawat jalan. Diharapkan juga SDM perawat dan pengelola di poliklinik akan bertambah karena banyaknya jumlah pasien yang

harus mengantri untuk di panggil oleh perawat. Dengan bertambahnya tenaga keperawatan maka waktu tanggap perawat akan meningkat dan memberikan asuhan keperawatan yang lebih optimal kepada pasien sehingga akan merasa puas dengan pelayanan medis yang mereka terima. Diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bahan pembelajaran dan penelitian mengenai response time perawat dan kepuasan pasien bagi mahasiswa sehingga memahami bagaimana cara memberikan pelayanan medis yang berkualitas baik bagi pasien.

REFERENSI

1. Kemenkes RI. Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 2020;(3):1–80.
2. Susanti RA, Kusniawati. HUBUNGAN PERAN PERAWAT DALAM RESPONSE TIME DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI IGD RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN KABUPATEN TANGERANG. Medikes (Media Informasi Kesehatan). 2019;6(2):225–38.
3. Yunita S, Hariadi P. HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN. 2019;2(1):162–9.
4. Kemenkes RI. Permenkes No 43 Tahun 2016 Tentang SPM Bidang Kesehatan. Kemenkes Republik Indonesia. 2016;
5. Lely M, Suryati T. Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. Buletin Penelitian Kesehatan. 2018;46(4):239–46.
6. Ernawati E, Pertiwiwati E, Setiawan H, Studi P, Keperawatan I, Kedokteran F, et al. WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN (Studi Penelitian Di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya). 2018;1(April):1–10.
7. Maila I EL. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau dari Mutu Pelayanan, Persepsi dan Respon Time di Puskesmas. 2021. 16 p.
8. Mufidah L, Wijaya A, Yosdimiyati L. Hubungan Respon Time Perawat Dengan Complaint Handling (Penanganan Keluhan) dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Dahlia RSUD Jombang. Journal of Chemical Information and Modeling. 2018;53(9):1689–99.
9. Kemenkes RI. MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR : 129/Menkes/SK/II/2008 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT. 2008.
10. Fatrida D, Saputra A. Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. Jurnal 'Aisyiyah Medika. 2019;4(1):11–21.
11. Simandalahi T, Morika HD, Sartiwi W, Sari Dewi RI. Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. Jurnal Kesehatan Mesencephalon. 2019;5(2).
12. Marlisa. Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Pirngadi Medan. Jurnal Ilmiah PANNMED. 2016;12(1):45–9.
13. Maulana D, Tamrin R, Alim A, Imran A. Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. Jurnal Kesehatan. 2019;12(2):99.
14. Dwi Lestari D, Khodijah Parinduri S, Fatimah R. Hubungan Waktu Tunggu

- Pelayana Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rsud Kota Bogor Tahun 2018-2019. Promotor. 2020;3(3):231.
15. Sholihah N, Khodijah Parinduri S. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019. Promotor. 2021;3(6):585.
16. Munawir I. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. Jurnal Ilmiah Kesehatan. 2018;17(3):15–22.
17. Wansaga Y, Rudolf F, Maramis R, Wowor RE. Kualitas Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam. Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine. 2020;1:7–12.
18. Lontaan V, Rumayar AA, Tucunan AAT, Kesehatan F, Universitas M, Ratulangi S, et al. Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. Kesmas. 2019;7(5).
19. Jannah M, Rizany I, Setiawan H. Perbandingan Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Ratu Zalecha Martapura. Jurnal Perawat Indonesia. 2020;4(2):402.
20. Estri BA. REFLEKSI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA PESERTA NON BPJS DI KLINIK PRAKTIK DOKTER UMUM. 2022;5(1):106–17.
21. Antari NKN. Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. Intisari Sains Medis. 2019;10(3):492–6.
22. Sianturi HH, Hadiwiwarjo YH, Anisah A. Hubungan Waktu Tunggu dan Cara Bayar terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta. JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat. 2020;12(3):131–6.
23. Anggraeni CS, Aini LN, Anjarwati N. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya. Jurnal Keperawatan Florence. 2021;135(January 2006):989–1011.
24. Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Octaviana Putri A, Hadianor H. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia. 2019;6(2):40–5.
25. Rizal A, Jalpi A. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. Al Ulum Sains dan Teknologi. 2018;4(1):1–6.
26. Utami YT. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta. Infokes. 2018;8(1):57–65.
27. Nusa M, Maramis FRR, Korompis GEC. Hubungan Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat dengan Kepuasan Jasa Pelayanan di Puskesmas Kombos Kota Manado. Kesmas. 2018;7(5):1–7.
28. Fitriyana R, Rattu AJM, Pangemanan JM. Hubungan Antara Status Demografi dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado. Ikmas. 2017;

29. Nelviza R, Ardenny. HUBUNGAN SIKAP PETUGAS DAN WAKTU TUNGGU TERHADAP INDEKS KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD PURI HUSADA TEMBILAHAN. *ournal of Nursing and Homecare*. 2022;1.
30. Nofriadi N, Delima M, Sara Y. Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. *Prosiding Seminar* 2019;2(1):67–72.