

## HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN

Dedi Fatrida<sup>1</sup>, Andesma Saputra<sup>2</sup>

Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Kader Bangsa Palembang<sup>1,2</sup>

*dedifatrida786@gmail.com*<sup>1</sup>

*andesmasaputraukbplg@yahoo.com*<sup>2</sup>

### ABSTRAK

**Latar belakang:** Indikator keberhasilan pelayanan kesehatan dilihat dari waktu tunggu pasien dan kepuasan pasien. Sebagian besar pasien berkunjung ke puskesmas karena adanya tuntutan masyarakat yang sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan khususnya waktu tunggu pasien dan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. **Tujuan:** untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan. **Metode:** penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu *deskriptif analitik* dengan desain penelitian *cross sectional study*. **Hasil:** hasil analisis uji statistik *chi-square* menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara waktu tunggu dan kepuasaasaan pasien dengan  $p\ value=0,000$  ( $p \leq 0,05$ ). **Saran:** penelitian ini diharapkan perlu meningkatkan mutu pelayanan, supervisi, dan monitoring terhadap pelayanan kesehatan terutama tingkat kepuasan pasien dan waktu tunggu pasien sehingga dapat memecahkan masalah yang dihadapi untuk meningkatkan profesionalisme dan kinerja pada pelayanan prima terhadap pasien yang datang berobat di Puskesmas Kambang.

**Kata kunci:** Waktu tunggu, Kepuasan pasien, Pelayanan kesehatan

### ABSTRACT

**Background:** Indicators of the success of health services are seen from patient waiting times and patient satisfaction. Most of the patients visited the public health center because of the very high demands of the community for the quality of health services provided in particular the patient's waiting time and the level of patient satisfaction in getting health services. **Objective:** to find out the relationship between waiting time and the level of patient satisfaction in obtaining health services at the Kambang Public Health Center, South Coastal District. **Method:** the method used in this study is a quantitative research that is descriptive analytic with a cross sectional study design. Data analysis uses univariate and bivariate analysis. **Results:** the results of the chi-square statistical analysis showed that there was a beneficial relationship between waiting time and patient needs with  $p\ value = 0,000$  ( $p \leq 0,05$ ). **Suggestions:** this study is expected to need to improve the quality of services, supervision, and monitoring of health services, especially the level of patient satisfaction and patient waiting time so that they can solve the problems faced to improve professionalism and performance in excellent service to patients who come for treatment at Kambang Public Health Center.

**Keywords:** Waiting Time, Patient Satisfaction, Health Services

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan sangat penting karena pelayanan yang prima akan memberikan perlindungan kesehatan bagi masyarakat (Oktafioni, 2014).

Hal ini sejalan dengan makin meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Masyarakat melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan dilaksanakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, mampu menyembuhkan keluhan, serta mencegah berkembang penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan dalam pengobatan dan pasien akan datang berobat kembali (Oroh, 2014)

Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan mutu faktor-faktor tersebut termasuk sumber daya manusia dan profesionalisme diperbolehkan agar pelayanan kesehatan

yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat (Bustami, 2011).

Perkembangan pada masa yang akan datang terutama dengan disepakatinya pasar bebas ASEAN (AFTA) tahun 2003 serta disusul dengan APEC tahun 2010 dan tahun 2020. Keperawatan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan profesional berdasarkan standar global. Hal ini mengharuskan organisasi dan manajemen rumah sakit/ puskesmas diselenggarakan menurut kaidah, metoda dan cara yang tepat (Kemenkes, 2011). Sesuai dengan surat keputusan Kemenkes (2004) tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat bahwa visi pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah tercapainya situasi dan kondisi masyarakat sehat dalam langkah mewujudkan Indonesia sehat. Misi pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah mendukung tercapainya misi pembangunan kesehatan nasional (Stefan, 2013).

Indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima. Penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien

menjadi bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan artinya tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan (Agustina, 2010). Apabila pelayanan yang diterima memenuhi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas dan sebaliknya apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa kecewa (Gaghana, 2013).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Nursalam, 2013).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apabila jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lama waktu pelayanan). Pasien biasanya mempunyai pengalaman kurang atau tidak menyenangkan, bahkan menakutkan ketika pergi berobat karena pelayanan yang didapatkan tidak maksimal dan cenderung merugikan pasien dan hal

ini bisa mengakibatkan ketidakpuasan pasien (Anjaryani, 2009).

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk keruang pemeriksaan dokter (Marno, 2002). Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan mengganggu pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional (Dewi, 2015).

Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang di perkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien adalah saat pasien datang mulai dari datang ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk di anamnesis dan diperiksa oleh perawat, dokter, atau bidan > 90 menit (kategori lama), 30-60 menit (kategori sedang) dan ≤ 30 menit (kategori cepat). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kemenkes melalui standar pelayanan minimal. Standar Pelayanan Minimal di rawat jalan ialah kurang atau sama dengan 60 menit (Kemenkes, 2008).

Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai

masuk ke ruang pemeriksaan dokter oleh Soebarto (2011).

Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien adalah sangat nyata. jika waktu tunggu terlalu panjang yang diberikan kepada pasien maka akan menyimpulkan rasa ketidakpuasan kepada pasien tersebut sedangkan waktu tunggu yang singkat atau tepat maka pelanggan akan merasa puas sehingga pasien yang puas akan lebih lama dan memberi komentar yang baik tentang tempat pelayanan kesehatan tersebut.

Harapan akan terpenuhinya kebutuhan pasien di atas mereka akan merasa puas dengan Rumah Sakit atau Puskesmas, namun tenaga kesehatan sering tidak menyadari bahwa pelayanan akan kebutuhan pasien sudah merupakan dimensi dari mutu pelayanan. Adapun dimensi kualitas pelayanan adalah bukti fisik dari Puskesmas (*Tangible*), Keandalan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya (*Reliability*), kualitas pelayanan yang cepat tanggap dan segera (*Responsiveness*), Pelayanan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien (*assurance*), pelayanan dengan komunikasi yang baik dan perhatian pribadi serta pemahaman kebutuhan pasien (*Empaty*), Kesembuhan dari pasien di samping obat yang dimakan, sangat berpengaruh dari

layanan kesehatan berupa keramahan dan rasa *empathy* kepada pasien. Mereka menginginkan agar dilayani tanpa membeda-bedakan golongan, suku dan agama (Efendy, 2010).

Penelitian yang dilakukan oleh Esti (2012) tentang pengaruh waktu tunggu dan waktu sentuh pasien terhadap tingkat kepuasan pasien poli Umum di puskesmas Sukorame Kota Kediri ditemukan 46,8% waktu tunggu pasien di Poli Umum lama dan 3,7 % pasien mengatakan tidak puas.

Penelitian yang dilakukan Febriyanti (2013) menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Bila waktu tunggu di rekam medis rawat jalan lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang. Hal yang sama pada penelitian yang dilakukan Fatrida (2012) bahwa sebagian responden menyatakan tidak puas terhadap waktu tunggu yang diberikan petugas kepada pasien di Puskesmas Pauh Padang yaitu sebesar 48%.

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Pesisir Selatan tahun 2017 jumlah Puskesmas yang ada di Pesisir Selatan yaitu ada 18 Puskesmas. Puskesmas Kambang merupakan urutan kedua dengan angka kunjungan tertinggi pada tahun 2016 berjumlah 11.200 orang pertahun.

Puskesmas Kambang memiliki pegawai berjumlah 68 orang. Adapun rincian sebagai berikut yaitu 2 orang dokter umum, dokter gigi 1 orang, perawat 23 orang, bidan 25 orang, apoteker 1 orang, anestesi 1 orang, analis kimia 5 orang, tenaga rekam medik 1 orang, ahli gizi 3 orang, pekarya 3 orang, tenaga ahli kesehatan lingkungan 2 orang, tenaga optikal 1 orang.

Berdasarkan hasil kunjungan semua pasien yang datang untuk berobat ke Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan dari bulan Januari-Mei 2017 sebanyak 4.043 orang ( Profil Laporan Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan, 2017).

Berdasarkan hasil observasi peneliti yang dilakukan pada tanggal 22 Mei 2017 di Puskesmas Kambang didapatkan masalah yang berhubungan kepuasan pasien dan waktu tunggu dalam pelayanan di Puskesmas, didapatkan ada 22 pengaduan pada bulan 2016, tetapi pengaduannya sudah tidak terpajang lagi di *White Board*. Sedangkan pada tahun 2017

bulan April terdapat 3 (tiga) kasus pengaduan dan bulan Mei terdapat 1 (satu) kasus. Pengaduan ini dilaporkan lewat layanan pengaduan SMS, kotak saran, dan pengaduan langsung dari masyarakat terhadap keluhan tentang waktu tunggu dan keramahan pelayanan petugas puskesmas.

Berdasarkan *survey* awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Kambang pada tanggal 30 Mei 2017 dengan mewawancarai 10 pasien yang datang berobat ke Puskesmas Kambang bahwa ada 4 dari 10 pasien mengatakan puas terhadap pelayanan di Puskesmas rata-rata dari pasien tersebut mendapat pelayanan kurang dari 60 menit dan ada 6 pasien mengatakan tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas rata-rata dari pasien tersebut mendapatkan pelayanan lebih dari 60 menit dan menurut mereka petugas pada pelayanan bagian penerimaan pasien kurang jelas memberikan informasi pada pasien sehingga pasien merasa kebingungan menghadapi petugas bagian penerimaan dan terlalu lama untuk menunggu pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif *analitik*, desain *cross sectional*

*study*. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability random sampling* dengan *quota sampling*.

Penelitian dan pengambilan data dilakukan pada bulan 22 Mei- 20 Agustus 2017 di Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan. Responden dalam penelitian ini sebanyak 89 orang. Kriteria responden yaitu bersedia menjadi responden, bisa baca tulis, dan pasien yang berkunjung lebih atau sama 2 kali kunjungan. Data pada penelitian ini didapatkan langsung dari observasi dan wawancara pada responden dengan

menggunakan kuesioner. data diolah dan dilakukan uji hipotesis dengan *Chi-Square* untuk analisis univariat dan bivariat.

## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan tabel 1. diketahui bahwa responden paling banyak yaitu pada umur dewasa 17-45 tahun (72 %), Jenis Kelamin responden lebih banyak adalah perempuan (56,2%), Pendidikan responden paling banyak adalah SD (46,0%). karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, dan pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1.**  
Karakteristik Responden  
Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, dan Pendidikan

No	Karakteristik Responden	N	%
1	Umur		
	▪ Dewasa (17-45 Tahun)	64	72,0
	▪ Tua (46-60 keatas )	25	28,0
2	Jenis Kelamin		
	▪ Laki-Laki	39	43,8
	▪ Perempuan	50	56,2
3	Pendidikan		
	▪ S1	4	4,4
	▪ D III	8	9,0
	▪ SD	41	46,0
	▪ SMA	17	19,3
	▪ SMP	19	21,3
Total		89	100

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan distribusi frekuensi kepuasan pasien pelayanan di

Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2017 dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2.**  
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pelayanan

No	Kepuasan Pasien	N	%
1.	Tidak puas	42	47,2
2.	Puas	57	52,8
Total		89	100

Berdasarkan tabel 2 terdapat sebagian besar responden yaitu merasa puas sebanyak 57 responden (52,8%) terhadap pelayanan di Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2017. Berdasarkan hasil penelitian yang telah

dilakukan, didapatkan distribusi frekuensi waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2017 dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini.

**Tabel 3.**  
Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Dalam Mendapatkan Pelayanan

No	Waktu Tunggu	N	%
1.	Lambat	49	55,1
2.	Cepat	40	44,9
Total		89	100

Berdasarkan tabel 3 diatas, didapatkan sebagian besar waktu tunggu lambat dalam mendapatkan pelayanan sebanyak 49 responden (55,1%) di Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2017.

#### **Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan**

Berdasarkan hasil analisa bivariat antara Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.**  
Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan

No	Kepuasan Pasien	Waktu Tunggu				Total	<i>p value</i>
		Lambat		Cepat			
		n	%	n	%		
1.	Tidak puas	36	85,7	13	26,5	49	100
2.	Puas	6	15,0	34	85,0	40	100
	Total	42	42,2	47	52,8	89	100

Berdasarkan tabel 4 di atas dari 42,2 % terdapat 85,7% responden yang memiliki waktu tunggu lambat dengan kepuasan pasien tidak puas. Berdasarkan hasil uji *chi-square* didapatkan *p value*=0,000 ( $p \leq 0,05$ ) maka ada hubungan yang bermakna kepuasan pasien dengan waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan di puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2017.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa proporsi waktu tunggu lambat lebih tinggi pada pasien yang mendapatkan pelayanan tidak puas (85,7%), dibandingkan dengan yang puas (15 %). Berdasarkan hasil uji *chi-square* didapatkan *p value* = 0,000 ( $p \leq 0,05$ ), terdapat ada hubungan yang bermakna kepuasan pasien dengan waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan di

Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2017.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Agustina (2008) bahwa adanya hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan tingkat waktu tunggu dengan hasil uji *chi-square* didapatkan *p value* = 0,016.

Sesuai dengan teori Azwar (1994) bahwa kualitas pelayanan kesehatan adalah hal merujuk pada diri pasien. Sementara itu kepuasan yang diterima adalah cerminan mutu dari pelayanan tersebut. Jika makin sempurna pelayanan maka waktu tunggu pasien tidak menjadi lama.

Analisa peneliti Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien ada waktu tertentu tingkat kunjungan pasien meningkat dua kali lipat dari hari-hari tertentu yaitu pada hari senin dan sabtu dengan jumlah kunjungan rata-rata 120 orang/ hari, dengan meningkatkan kunjungan pada hari tersebut petugas merasa tidak maksimal melayani pasien



dengan kondisi SDM yang ada, penampilan pelayanan mempengaruhi waktu tunggu, hal ini disebabkan karena jika petugas tidak memberikan informasi dengan baik, tidak adanya perhatian khusus terhadap pasien maka akan menyebabkan ketidaknyamanan pada pasien sehingga pasien menjadi lambat. Penelitian ini bahwa jaminan mempengaruhi waktu tunggu, hal ini disebabkan karena petugas tidak memberikan informasi dengan baik, tidak adanya perhatian khusus terhadap pasien maka akan menyebabkan ketidaknyamanan pada pasien sehingga pasien menjadi tidak puas dan tidak membedakan status pelayanan dengan dibuktikan dengan kotak saran yang memberikan pelayanan dengan membedakan pelayanan dan lebih mendahulukan pasien yang kenal dengan petugas dan petugas tidak ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pasien maka akan menyebabkan ketidaknyamanan pada pasien sehingga pasien menjadi tidak puas.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan tentang hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Distribusi frekuensi waktu tunggu diketahui sebagian besar waktu tunggu lambat dalam mendapatkan pelayanan sebanyak 49 responden (55,1%). Sedangkan pada kepuasan pasien sebanyak 57 responden (52,8%) terhadap pelayanan di Puskesmas Kambang.
2. Ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien dengan  $p \text{ value } (0,000) \leq 0,05$ .

### Saran

#### 1. Bagi Puskesmas

Diharapkan agar melakukan supervise dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas dalam seluruh aspek sehingga waktu tunggu pasien dapat ditingkatkan secara maksimal pada petugas pelayanan dalam meningkatkan profesionalisme dan kinerja menuju pelayanan prima terhadap pasien yang datang berobat di Puskesmas Kambang.

#### 2. Bagi Petugas Pelayanan

Diharapkan agar melakukan pelatihan tentang kualitas petugas pelayanan yang terbaik seperti *service excellent*, pelatihan pelayanan prima, *team work training*, dan menumbuhkan motivasi pengembangan diri pada petugas khususnya perawat/bidan yang

akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Kambang.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar dan referensi untuk melanjutkan penelitian

tentang hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien lebih lanjut serta lebih menambahkan jumlah populasi dan variabel penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, I.E., Antik, P., Riyoko. (2010). Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta Jamkesmas di RSUD Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*, Vol IV Nomor 2. Diakses pada tanggal 24 Maret 2019 dari <http://ejurnal.mithus.ac.id>
- Anjaryani, W. D. (2009). Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang. *Tesis*. Semarang: UNDIP. Diakses pada tanggal 14 Maret 2019 dari <https://core.ac.uk/download/pdf/11722783.pdf>
- Bustami, M.S. (2011). *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan & akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Dedi, F. (2012). Hubungan pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang. *Tesis*. Padang : FK Universitas Andalas
- Dinas Kesehatan Kota Pesisir Selatan Tahun 2017
- Dewi, A.U. (2015). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. *Naskah Publikasi*. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Efendy, M. T. (2010). Pengaruh Kompetensi, Independensi, dan Motivasi Terhadap Kualitas Audit Aparat Inspektorat Dalam Pengawasan Keuangan Daerah. *Tesis*. Semarang: Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro Semarang.
- Esti, A. (2012). Pengaruh waktu tunggu dan waktu sentuh pasien terhadap tingkat kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri. *Jurnal Stikes Surya Mira Husada*.
- Febriyanti D.H. (2013). Deskripsi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2013. [Skripsi]. Semarang : Universitas Dian Nuswantoro.
- Gaghana, V.F. (2013). Tingkat Kepuasan Pasien Universal Coverage Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tumiting Manado. *Jurnal Kedokteran Komunitas dan Tropik*. Volume II Nomor I.

- Gunadarma, R. A. (2002). *Analisis pengaruh persepsi mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan keluarga pasien rawat jalan di RSJD dr. Amino Gondohutomo Semarang*.
- Hartono, B. (2010). *Manajemen pemasaran untuk rumah sakit*. Jakarta: Rineka Cipta. Cetakan pertama.
- Irawan, H. (2010). *Kepuasan pelayanan jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Kementrian Kesehatan RI. (2016). *Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit*. Kemenkes RI. Jakarta: Litbang
- Laporan Profil Puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2017
- Marno. (2002). *Konsep dasar waktu tunggu pasien rawat jalan*. Universitas Pandanaran.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2011). *Manajemen keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). *Manajemen keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Oktafioni, Y. (2014). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bawan Kecamatan Ampek Nagari Kabupaten Agam. *Jurnal Sosiologi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik universitas Riau.
- Oroh, M.E. (2014). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*. Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulagi Manado.
- Stefan, M.M. (2013). Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan. Jakarta selatan. *Artikel ilmiah : 1-7*