



## HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS LUBUK BEGALUNG

Alfita Dewi<sup>\*1</sup>, Eravianti<sup>2</sup>, Delita Kumala Putri<sup>3</sup>

<sup>123</sup>STIKes Syedza Sainatika

(Email : [alfitadewi@gmail.com](mailto:alfitadewi@gmail.com), +6285263578292)

### ABSTRAK

Indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima. Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa rata-rata pasien tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas, rata-rata dari pasien tersebut mendapatkan pelayanan lebih dari 60 menit yang dapat dikatakan lama sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada pasien. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Begalung Padang tahun 2020. tujuan penelitian ini Untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Begalung Padang tahun 2020. Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik dengan desain *cross sectional*, populasi dalam penelitian berjumlah 898 responden dan sampel berjumlah 110 orang, di ambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Penelitian dilakukan di Puskesmas Lubuk Begalung Padang pada tanggal 26 September- 2 Oktober 2020, pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Dari hasil penelitian diketahui bahwa 52,7% pasien yang mengatakan waktu tunggu lama, 82,7% pasien yang mengatakan tidak puas. hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien dengan (P-value 0,000).n Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien, diharapkan kepada kepala puskesmas dapat memperbaiki sistem pelayanan yang ada di puskesmas agar pasien dapat merasa lebih marasa puas dengan pelayanan di puskesmas.

**Kata Kunci : Lama waktu tunggu; tingkat kepuasan**

### ABSTRACT

*The indicator of the succes of health services is patient satisfaction. Patient satisfaction is a reflection of the quality of health services they receive. Application of the health service quality assurance approach, patient satisfaction becomes an integral and comprehensive part of health service quality assurance activities, meaning that the level of patient satisfaction must be an activity that cannot be separated from health services. (Agustina, 2010)*

*Based on the results of observations, it can be seen that the data were obtained from the results of interviews conducted by interviewing 10 patients who came to the health center for treatment. It is known that the average patient is dissatisfied with the service at the health center, on average, the patient receives less clear information about the patient so that they feel confused about the patient so that they feel confused about the reception officer and too long to wait for the long waiting time given by the service officer.*

*This type of research is analytic with cross sectional design, the population in the study amounted to 898 respondents and a sample of 110 people, taken using accidental sampling technique. The research was conducted at the Lubuk Begalung Padang public health center on 26 September-2 October 2020, data collection was carried out by distributing questionnaires.[ From the results of the study it is known that 52,7% of the patients said they were not satisfied. It can be concluded that there is a relationship between patient waiting time and patient satisfaction.*

**Keywords : Long Waiting Time; Satisfaction**

**Prosiding Seminar Nasional STIKES Syedza Sainatika**



## PENDAHULUAN

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. 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 (Dedi, 2019).

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).

Salah satu bentuk kategori pelayanan di Rumah sakit atau Puskesmas yang dapat menjadi tolak ukur kepuasan pasien yaitu waktu tunggu. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk keruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Pasien akan mengganggu pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Waktu tunggu di Indonesia yang ditetapkan oleh Kemenkes melalui standar pelayanan minimal. Standar Pelayanan Minimal di rawat jalan ialah kurang atau sama dengan 60 menit (Kemenkes, 2008). Pasien biasanya mempunyai pengalaman kurang baik 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.

Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dalam suatu layanan sangatlah saling berkaitan, jika waktu tunggu terlalu lama yang diberikan



kepada pasien maka tentunya akan menimbulkan 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.

Observasi di Puskesmas Lubuk Begalung kota Padang di temukan waktu tunggu yang paling cepat 24 menit dan waktu tunggu yang paling lama 1 jam 50 menit. 30% puas, 70 % pasien mengatakan tidak puas. Di Puskesmas Lubuk Buaya kota Padang di temukan waktu tunggu yang paling cepat 50 menit dan waktu tunggu yang paling lama 1 jam 30 menit, 40% puas, 60 % pasien mengatakan tidak puas. Dan di Puskesmas Andalas di temukan waktu tunggu yang paling cepat 27 Menit dan waktu tunggu yang paling lama 1 jam 30 menit, 60% puas, 40 % pasien mengatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil observasi, rata-rata pasien 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 waktu tunggu lama yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Yesica (2017) menyatakan bahwa

adanya hubungan waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien didapat hasil  $p$ value 0,047. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di pelayanan pendaftaran RSUD Kota Bogor. RSUD Kota Bogor merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang menjadi pusat pelayanan kesehatan di Kota Bogor yang menyediakan sarana pelayanan bagi masyarakat dari berbagai kalangan yaitu Pasien umum, BPJS, Jamkesmas dan Asuransi kesehatan lainnya. RSUD Kota Bogor mempunyai standar pelayanan minimal pada waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu <1,5 jam.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan, dapat dilihat bahwa lama waktu tunggu pasien dapat berdampak terhadap kepuasan pasien, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan.

## BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian adalah analitik, dengan desain *cross sectional*. Variabel independen yaitu lama waktu tunggu dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Tempat penelitian di Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang selama kurang lebih 1 (satu) minggu (26 september- 02 Oktober 2020).

Populasi semua pasien yang ada di Puskesmas Lubuk Begalung Padang tahun 2020 yang berjumlah 898. Pada penelitian ini sampel diambil dengan menggunakan cara *accidental sampling*. Dalam teknik *accidental sampling*, pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung saja mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui. Maka sampel dalam



penelitian ini nantinya akan di ambil (110 orang).  
dari pasien yang ditemukan dilapangan

## HASIL

### Karakteristik Responden

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Umur Pada Pasien di Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang Tahun 2020**

Umur	f	%
Muda	57	51,8
Tua	53	48,2
Total	110	100,0

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan distribusi frekuensi kategori umur pada pasien yang berkunjung ke puskesmas lubeg dari 110 responden terdapat lebih

dari separoh responden dikategorikan muda (51,8%) di puskesmas lubuk begalung padang tahun 2020.

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pada Pasien di Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang Tahun 2020**

Jenis Kelamin	f	%
Laki-laki	53	48,2
Perempuan	57	51,8
Total	110	100,0

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan distribusi frekuensi kategori jenis kelamin pada pasien yang berkunjung ke puskesmas lubeg dari 110 responden

terdapat lebih dari separoh berjenis kelamin perempuan (51,8%) di puskesmas lubuk begalung padang tahun 2020.

### Analisis Univariat

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi Lama Waktu Tunggu Pada Pasien di Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang Tahun 2020**

Lama Waktu Tunggu	f	%
Lama	58	52,7
Sedang	42	38,2
Cepat	10	9,1
Total	110	100,0

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan distribusi frekuensi lama waktu tunggu pada pasien yang berkunjung ke puskesmas lubeg dari 110 responden

terdapat lebih dari separoh waktu tunggu yang lama (52,7%) di Puskesmas lubuk begalung padang tahun 2020.

**Tabel 4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pada Pasien di Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang Tahun 2020**

Tingkat Kepuasan	f	%
Tidak Puas	91	82,7
Puas	19	17,3
Total	110	100,0

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan distribusi frekuensi tingkat kepuasan pada pasien yang berkunjung ke puskesmas lubeg dari 110 responden

terdapat lebih dari separoh mengatakan tidak puas (82,7%) di puskesmas lubuk begalung padang tahun 2020.

**Analisis Bivariat****Tabel 5 Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang Tahun 2020**

No.	Lama Waktu Tunggu	Tingkat Kepuasan				Total		P-Value
		Tidak Puas		Puas		N	%	
		n	%	N	%	N	%	
1	Lama	56	96,6	2	3,4	58	100,0	0,000
2	Sedang	34	81,0	8	19,0	42	100,0	
3	Cepat	1	10,0	9	90,0	10	100,0	
	Total	92	83,6	18	16,4	110	100,0	

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa responden yang menggunakan kepuasan pasien memiliki lama waktu tunggu (96,6%) dibandingkan dengan lama waktu tunggu cepat (3,4%). Hasil uji statistik didapatkan nilai  $p = 0,000$  ( $p \leq 0,05$ ) artinya ada hubungan bermakna lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubeg Padang tahun 2020.

**PEMBAHASAN****Analisis Univariat****Lama Waktu Tunggu**

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan distribusi frekuensi lama waktu tunggu pada pasien yang berkunjung ke puskesmas lubeg dari 110 responden terdapat waktu tunggu yang lama .sebanyak 52,7%.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian maulana dedi (2019) menunjukkan bahwa waktu tunggu pendaftaran, yang mengatakan menunggu Lama sebanyak 84 responden (49.4%), yang mengatakan menunggu tidak lama sebanyak 86 responden (50.6%), Sedangkan, untuk waktu pemeriksaan di didapatkan yang menyatakan lama sebanyak 150 responden (88.2%) dan yang menyatakan tidak lama sebanyak 20 (11.8%).

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. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Departemen Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Setiap Rumah Sakit harus mengikuti



standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat (Dedi, 2019).

Waktu tunggu merupakan hal sensitive, dalam arti waktu tunggu berisiko menyebabkan mutu pelayanan kesehatan di sebuah puskesmas menurun karena pada saat pasien menunggu, pasien selalu mendapatkan kondisi dimana ruangan tunggu yang sempit, kursi yang di sediakan tidak cukup dengan jumlah pasien yang datang, antrian yang lama saat pendaftaran di karenakan banyak nya pasien yang datang berkunjung, pada saat pemeriksaan pasien harus menunggu di poli, dan pasien harus menunggu lagi karena setelah menyerahkan resep obat petugas apotik harus memeriksa resep terlebih dahulu dan menyediakan obat berdasarkan peraturan perundang undangan yang berlaku sehingga membuat waktu tunggu yang Lama. Waktu tunggu obat juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien akibat waktu tunggu yang tidak efisien tersebut dapat mengundang ketidakpuasan pasien akan sebuah pelayanan kesehatan (Dedi, 2019).

Waktu tunggu pendaftaran yang lama disebabkan karena terjadinya antrian yang panjang. Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang datang tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan, Antrian sering terjadi karena ketersediaan petugas pada bagian pendaftaran kurang dan waktu antar kedatangan pasien lebih cepat daripada waktu pelayanan.

Asumsi peneliti waktu tunggu dikatakan lambat banyak terjadi pada pada jam pendaftaran ke jam

pemeriksaan dokter dimana lebih dari 60 menit. Hal ini dikarenakan banyaknya kunjungan pasien yang dilakukan pada jam 08.00 WIB – 10.00 WIB. Dokter yang melakukan pemeriksaan hanya 1 orang, sehingga pasien antri untuk diperiksa. Selain itu waktu tunggu sering terlewati, hal ini dikarenakan pemanggilan pasien tidak menggunakan pengeras suara.

Pasien yang cepat datang biasanya menunggu lebih lama untuk menunggu antrian karena petugas pendaftaran belum datang sedangkan pendaftaran buka jam 8.30, sehingga pasien yang datang jam 8.00 –9.00 tidak perlu menunggu lama untuk di panggil ke loket pendaftaran karena petugas sudah datang, pasien yang datang bisa langsung meletakkan kartu JKN dan menunggu panggilan ke loket pendaftaran dan pasien yang datang > 9.00 biasa menunggunya sebentar atau lama untuk di panggil ke loket pendaftaran tergantung banyaknya pasien dengan waktu antrian, kalau banyak pasien pasti antrinya lama. Tetapi biasanya pada hari senin, selasa dan kamis pasiennya banyak jadi pasti antrinya juga lama.

### **Kepuasan Pasien**

Berdasarkan tabel 4 menunjukan distribusi frekuensi tingkat kepuasan pada pasien yang berkunjung ke puskesmas lubeg dari 110 responden terdapat tidak puas pada pasien.sebanyak 82,7%.

Penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Dewi aulia utami (2015) menunjukkan bahwa dari 95 responden, yang merasa puas dengan pelayanan ada 50 responden (52,6%), sedangkan yang merasa tidak puas dengan pelayanan ada 45 orang (47,4%), jadi sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan di TPPERJ RSUD Sukoharjo.



Menurut Olive (dalam Nugroho, 2017), mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan serta lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Analisa peneliti hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dan waktu tertentu tingkat kunjungan pasien meningkat dua kali lipat dari hari-hari tertentu yaitu pada hari senin dan kamis dengan jumlah kunjungan rata-rata 100 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 ketidaknyaman pada pasien sehingga pasien menjadi lambat.

Menurut asumsi peneliti bahwa pasien merasa tidak puas karena menunggu sangat lama mulai dari waktu datang sampai pengambilan obat karena terlihat pada saat penelitian peneliti melihat secara langsung bahwa pasien yang datang dan sudah menunggu lama akan merasa tidak nyaman dan gelisah pada saat

menunggu giliran dipanggil oleh petugas kesehatan sedangkan sesuai teori bahwa waktu tunggu <30 menit, ketidakpuasan tersebut dilihat dari pasien yang menjawab cukup pada kecepatan merespon pasien yang datang (51,8%) dan menjawab cukup petugas mendengarkan pasien (54,2%).

### **Analisis Bivariat Hubungan Lama Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien**

Tabel 5 menunjukkan bahwa responden yang menggunakan kepuasan pasien memiliki lama waktu tunggu (96,6%) dibandingkan dengan lama waktu tunggu cepat (3,4%). Hasil uji statistik didapatkan nilai  $p = 0,000$  ( $p \leq 0,05$ ) artinya ada hubungan bermakna lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubeg Padang tahun 2020.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Fatrida Dedi (2017) Berdasarkan terdapat hasil 85,7% responden yang memiliki waktu tunggu lambat dengan kepuasan pasien tidak puas. Berdasarkan hasil uji chi-square didapatkan  $p \text{ value}=0,000$  ( $p \leq 0,05$ ) maka ada hubungan yang bermakna kepuasan pasien dengan waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan di puskesmas Kambang Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2017.

Berdasarkan Kepmenkes RINo.129/Menkes/SK/IV/2008 pada pelayanan rawa tjalun untuk indikator waktu tunggu pelayanan dirawat jalan yaitu  $\leq 60$  menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima/dilayani oleh dokter spesialis (Kemenkes, 2008).

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun subyektif tetap ada dasar objektifnya, terutama penilaian pasien yang didasari oleh pengalaman masa lalu, pendidikan,



situasi psikis waktu itu dan kenyataan objektif yang ada. Secara umum kepuasan pasien mencakup empat aspek yaitu kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, kompetensi teknik petugas dan biaya (Sabarguna, 2004).

Mayoritas permasalahan pasien berobat ke beberapa Puskesmas disebabkan lamanya waktu tunggu yang begitu lama sehingga pasien merasa jengkel dan bosan. Waktu tunggu pemeriksaan yang lama di Puskesmas disebabkan karena dokter ada di dalam ruangan pelayanan tetapi lama untuk memberikan pelayanan (pemeriksaan) kepada pasien. Sebelum pasien masuk ke poli untuk diperiksa dokter, pasien terlebih dahulu diperiksa tekanan darah dan berat badan oleh perawat untuk ditulis di rekam medik. Lama waktu tunggu pemeriksaan dapat membuat pasien merasa jengkel karena pasien yang datang ke puskesmas rata-rata yang sedang mengalami penurunan kesehatan dan ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat. Kejengkelan pasien ini dikarenakan petugas kesehatan yang memeriksa pasien sebelum masuk ke poli mengerjakan kegiatan yang lain terlebih dahulu serta ada juga yang terlambat datang dan meninggalkan tempat pemeriksaan. Sehingga, pasien yang mempunyai giliran untuk diperiksa tidak sabar dan berinisiatif untuk mengambil dan membawa rekam mediknya sendiri.

Menurut Asumsi peneliti bahwa adanya hubungan lama waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien karena terdapat 96,6% yang merasa tidak puas karena menunggu sangat lama mulai dari waktu datang sampai pengambilan obat karena terlihat pada saat penelitian peneliti melihat secara langsung bahwa pasien yang datang dan sudah

menunggu lama akan merasa tidak nyaman dan gelisah pada saat menunggu giliran dipanggil oleh petugas kesehatan dan keterbatasan fasilitas puskesmas seperti tidak adanya alat pengeras suara, mesin antrian serta tempat duduk yang masih terbatas mengakibatkan proses pelayanan menjadi lama karna proses pelayanan yang masih manual.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa : lebih dari separoh (52,7%) pasien memiliki waktu tunggu lama di Puskesmas Lubeg Padang tahun 2020, lebih dari separoh (82,7%) pasien memiliki kepuasan pasien tidak puas di Puskesmas Lubeg Padang tahun 2020, ada hubungan bermakna lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubeg Padang tahun 2020. Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan, diharapkan petugas kesehatan di Puskesmas Lubuk Begalung dapat mengatur kembali sistem alur pengobatan dan prosedur waktu tunggu pasien terhadap pelayanan sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu pelayanan. Serta diharapkan Puskesmas Lubuk Begalung untuk memperbaiki fasilitas seperti mesin antrian, pengeras suara, serta menambah jumlah tempat duduk di ruang tunggu.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, dkk. 2010. *Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta Jamkesmas di RSUD Kabupaten Karanganyar*. Jurnal Kesehatan, Vol IV Nomor 2.
- Bustami, 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitas*. Jakarta: Erlangga.



- Dedi Fetrida, dkk. 2019. *Hubungan Waktu Tunggudengan Tingkat Kepuasan Pasiendalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan*. Jurnal ‘Aisyiyah Medika. Volume 4, Nomor 1.
- Departemen Kesehatan RI. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004, tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2008. *Profil kesehatan Indonesia 2007*. Jakarta: Depkes RI Jakarta
- Dewi aulia utami, (2015) *hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftar pasien rawat jalan (tpprj) rsud sukoharjo*. program studi kesehatan masyarakat fakultas ilmu kesehatan universitas muhammadiyah surakarta.
- Esti, A. 2012. *Pengaruh Waktu Tunggu Dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum*, Jurnal Stikes Surya Mira Husada, 4(1): 14.
- Fatrida,dedi dkk. 2017. *hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan*. Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Kader Bangsa Palembang
- 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.
- Ghozali, Imam. 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Nursalam. 2013. *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Profil Puskesmas Lubuk Begalung kota padang, Tahun 2019
- Render, Barry, dkk. 2009. *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riwidiko, Handoko. 2012. *Statistik Untuk Kesehatan: Belajar Mudah Teknik analisis data Dalam Penelitian Kesehatan*. Nuha Medika.
- Sabarguna, B.S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Stefan, M.M. 2013. *Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan*. Jakarta selatan. Artikel ilmiah : 1-7.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009. *Kesehatan*. Pasal 1. Kemenkes RI.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008. *Kesehatan*. Pasal 1. Kemenkes RI.
- Wiyono, Mardi, dkk. 2000. *Kreativitas*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Yesica. 2017. *Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Pelayanan Pendaftaran Rsud*



*Kota Bogor Tahun 2017.*  
Skripsi. Universitas  
Pembangunan Nasional Veteran  
Jakarta.