

analisis kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di puskesmas kesugihan I

by Laila Khairunnisa Mukhasin

Submission date: 07-Aug-2025 02:41PM (UTC+0700)

Submission ID: 2726402183

File name: KTI_LAILA_KHAIRUNNISA_MUKHASIN_221204031.docx (465.13K)

Word count: 7731

Character count: 51674

¹³
**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP WAKTU
TUNGGU PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
KESUGIHAN I**

²
KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Alhi Madya
Kesehatan
Prodi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan (D-3)
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh :

LAILA KHAIRUNNISA MUKHASIN

221204031

⁴
**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI
KESEHATAN FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS
JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA**

2025

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Layanan kesehatan adalah sektor prioritas untuk masyarakat sebagai tanda kesejahteraan masyarakat dan merupakan sektor yang sangat dibutuhkan untuk menunjang kehidupan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan kesehatan menjadi hak dasar yang dimiliki oleh masyarakat Indonesia, sehingga pemerintah wajib untuk memberikan peningkatan derajat kesehatan bagi rakyatnya melalui berbagai program untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Keadaan ini sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 yang menegaskan dengan adanya kesehatan akan memungkinkan setiap orang untuk hidup lebih produktif karena keadaan yang sejahtera dari badan, jiwa, ataupun sosialnya (Yuniarti 2021). Salah satu bentuk layanan kesehatan yang seringkali digunakan dan dimanfaatkan masyarakat Indonesia kerap mengandalkan Puskesmas.

Puskesmas berfungsi sebagai sarana layanan kesehatan dasar yang melaksanakan berbagai program kesehatan, baik untuk individu maupun masyarakat. Puskesmas juga fokus pada kegiatan promotif dan preventif, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat di area kerjanya. Untuk mendukung fungsi dan tujuan Puskesmas, sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi, baik dari kalangan tenaga medis maupun tenaga pendukung layanan kesehatan. (Dewi and Marsepa 2021).

Salah satu aspek layanan yang sering menjadi perhatian pasien adalah durasi waktu tunggu saat pendaftaran rawat jalan. Proses pendaftaran merupakan tahapan awal interaksi pasien dengan sistem pelayanan kesehatan di Puskesmas. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan kesan negatif, meningkatkan tingkat stres pasien, serta memengaruhi pandangan mereka terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Waktu tunggu sendiri merujuk pada durasi yang dibutuhkan

pasien hingga mendapatkan pelayanan medis. (Milaenia Fitri and Hidayati 2021).

¹⁶ Tingkat kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam mengevaluasi kualitas layanan kesehatan, terutama di fasilitas kesehatan primer seperti puskesmas. Dalam layanan kesehatan, kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan pengalaman pribadi mereka, tetapi juga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan yang disediakan. Salah satu aspek yang berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien adalah waktu tunggu, terutama dalam proses pendaftaran rawat jalan (Limbong et al. 2023).

⁸⁰ Waktu tunggu pendaftaran merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efisiensi dan efektivitas sistem layanan di Puskesmas. Lamanya waktu tunggu dapat mempengaruhi pengalaman pasien dan secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menjadi penting untuk memahami sejauh mana durasi waktu tunggu pendaftaran berkontribusi terhadap persepsi dan kepuasan pasien.

Waktu tunggu yang lama tidak hanya menyebabkan ketidaknyamanan tetapi juga dapat memperburuk kondisi pasien yang membutuhkan perawatan cepat. Penelitian ini dapat membantu dalam merancang sistem pelayanan yang lebih responsif dan memastikan bahwa pasien menerima layanan yang cepat dan tepat waktu. Berbagai alasan tersebut, penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi karena dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, meningkatkan kepuasan pasien, serta mendukung kebijakan pemerintah dalam optimalisasi layanan kesehatan primer.

⁶⁷ Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Kesugihan I, dengan hasil wawancara terhadap beberapa pasien yang melakukan pendaftaran rawat jalan dalam satu hari, ditemukan bahwa pasien merasa kurang puas dengan waktu tunggu pendaftaran rawat jalan,

sedangkan standar operasional prosedur (SOP) di Puskesmas Kesugihan I terkait waktu tunggu pendaftaran rawat jalan yang ideal untuk pasien lama adalah 5 menit, dan untuk pasien baru adalah 10 menit. Hal ini memungkinkan terjadi dikarenakan belum adanya anjungan pendaftaran mandiri (APM). Penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) mengalami perkembangan yang signifikan dalam pelayanan rawat jalan. APM memungkinkan pasien melakukan pendaftaran secara mandiri tanpa perlu mengantre di loket, sehingga secara tidak langsung membantu mengurangi kepadatan antrean serta mempermudah tugas tenaga kesehatan. Kehadiran APM juga berkontribusi dalam meringankan beban kerja petugas pendaftaran, yang sebelumnya harus melayani pasien secara manual. Proses pendaftaran menjadi lebih efisien karena dapat dilakukan dengan cepat, sekaligus mempersingkat waktu tunggu di loket. Terlebih lagi, saat ini hanya terdapat satu petugas yang menangani seluruh proses pendaftaran pasien. (Asiva Noor Rachmayani 2015).

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas.**" Diharapkan, hasil penelitian ini dapat berkontribusi dalam meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas, sehingga kepuasan pasien meningkat dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan semakin kuat.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah "**Bagaimana kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di Puskesmas?**"

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap lamanya waktu tunggu yang terjadi selama proses pendaftaran rawat jalan di Puskesmas.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui kepuasan pasien mengenai waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kesugihan I berdasarkan dimensi keandalan (reliability).
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kesugihan I berdasarkan dimensi responsivitas (responsiveness).
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terkait waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kesugihan I berdasarkan dimensi jaminan (assurance).
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terkait waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kesugihan I berdasarkan Empathy (Empati)
- e. Mengetahui kepuasan pasien atas waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kesugihan I berdasarkan dimensi nyata (tangible).

D. Manfaat peneliti

1) Manfaat teoritis

a. Bagi instansi pendidikan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk studi dalam pengembangan materi pembelajaran terkait manajemen pelayanan kesehatan, terutama dalam aspek kepuasan pasien dan efektivitas layanan di fasilitas kesehatan primer seperti puskesmas.

b. Bagi peneliti lain

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi sebagai bahan pertimbangan atau inspirasi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengeksplorasi topik terkait kepuasan pasien terhadap waktu tunggu saat pendaftaran rawat jalan di puskesmas.

2) Manfaat praktis

a. Bagi instansi

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Puskesmas dalam melakukan evaluasi pelayanan puskesmas dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, terutama dalam mempercepat proses pendaftaran rawat jalan guna meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

b. Bagi peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti memperoleh kesempatan untuk memperdalam pemahaman dan mengasah kemampuan dalam pelaksanaan riset ilmiah, khususnya dalam metode analisis data dan evaluasi system pelayanan di puskesmas.

⁴ E. Keaslian penelitian

Tabel 1 1 Keaslian penelitian

No	Judul jurnal	Metode	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di puskesmas mau kabupaten tangerang banten(Dewi and Marsepa 2021)	Penelitian ini menggunakan pendekatan <i>Cross-sectional</i>	Berdasarkan hasil penelitian, Ada pengaruh yang signifikan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Tangerang dengan p value 0,000. Dan korelasi didapatkan 0,151 yang berada pada interval 0,00-0,199 artinya memiliki pengaruh yang sangat lemah.	Perbedaan ya pada objek dan tempat penelitian. Penelitian terdahulu terletak di Puskesmas Mau, Banten Mau, sedangkan peneliti terletak di Puskesmas Kesugihan I.	Kesamaan pada studi ini menggunakan pendekatan <i>Cross-sectional</i>
2.	Analisis waktu tunggu pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan puskesmas ibrahim adjie asri	Menggunakan survei analitik pendekatan <i>cross sectional</i> .	hasil penelitian ini bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas	Perbedaan ya pada tempat dan tahun penelitian.	Kesamaan studi ini adalah menganalisis kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas

No	Judul jurnal	Metode	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
	yuniarti (Yuniarti 2021)		¹⁹ Ibrahim Adjie Kota Bandung. Disarankan bagi petugas Puskesmas sebaiknya lebih memperhatikan lama waktu tunggu dengan bekerja lebih cepat dan tepat sesuai SOP		dan menggunakan metode <i>cross sectional</i> .
3.	¹⁴ Tinjauan waktu tunggu pelayanan Pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. (Dwi et al. 2024)	Metode deskriptif kuantitatif	Penelitian ini memberikan gambaran proses pelayanan pasien masih dipengaruhi oleh ¹⁴ waktu tunggu BPJS di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang belum sepenuhnya telah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal. Namun, untuk mengurangi permasalahan yang muncul, diperlukan optimalisasi dalam pengelolaan waktu praktik dokter, penambahan tenaga	Perbedaannya hanya menggambarkan waktu tunggu pelayanan pasien BPJS	Kesamaan studi ini menggunakan metode kuantitatif

No	Judul jurnal	Metode	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
			medis, serta penyesuaian jadwal operasional poliklinik agar seimbang dengan volume kunjungan pasien yang tinggi.		
4.	Pengaruh lama waktu tunggu pendaftaran terhadap kepuasan pasien di puskesmas waringinkurung(Milaenia Fitri and Hidayati 2021)	desain observasio nal analitik dengan pendekata n <i>cross sectional</i> .	Data waktu tunggu pelayanan pendaftaran Puskesmas Waringinkurung tergolong lama. Beberapa faktor yang turut berkontribusi terhadap lamanya waktu tunggu antara lain belum diterapkannya standar prosedur operasional yang jelas, proses pengambilan nomor antrean masih dilakukan secara manual di loket, tugas petugas pendaftaran yang masih merangkap, keterbatasan ruang pelayanan,	Perbedaan studi pada Data dikumpulkan dengan <i>study literature</i> sedangkan peneliti menggunakan data primer dari responden	Kesamaan penelitian menggunakan metode <i>cross sectional</i> .

No	Judul jurnal	Metode	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
			kelengkapan berkas pasien yang belum optimal, jumlah tenaga kerja yang belum mencukupi, ketiadaan sistem antrean otomatis, serta penggunaan rekam medis yang masih bersifat manual.		
5.	Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas kedaung barat kabupaten tangerang tahun 2020(Supandi and Imanuddin 2021)	Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>Cross Sectional</i> .	Hasil berdasarkan analisis univariat dari 196 orang mayoritas waktu tunggu pendaftaran cepat sebesar 79,6% pasien menunggu sesuai standar, dan 69,9% di antaranya merasa puas. Uji Chi-Square menunjukkan hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien ($p = 0,000$; $OR = 29,693$).	Perbedaan pada tempat penelitian ini adalah <i>Cross Sectional</i> .	Persamaan penelitian ini adalah <i>Cross Sectional</i> .

¹⁶ BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional, yang bertujuan mengamati serta menganalisis hubungan antara variabel bebas (waktu tunggu pendaftaran) dan variabel terikat (kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi) tanpa adanya intervensi dari peneliti (Yuniarti 2021).

Peneliti memilih pendekatan cross-sectional karena metode ini memungkinkan pengukuran hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dan kepuasan pasien secara objektif melalui data kuantitatif. Dengan demikian, hasil yang diperoleh lebih terukur dan dapat dianalisis secara statistik.

B. Lokasi dan waktu

1. Lokasi

Puskesmas Kesugihan 1 I Jl. Kemerdekaan Barat No.106B RT 03 / RW 03, Kelurahan Muktisari Kecamatan Kesugihan, Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah, 53272

⁴ 2. Waktu

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Mei 2025 di Puskesmas Kesugihan

C. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan layanan di Puskesmas selama periode penelitian. (Istiqamah, Rachman, and Mappanyukki 2024). Pada studi ini populasi pasien rawat jalan pada bulan April sebanyak 2.287 pasien.

2. Sample

Menurut (Sugiono, 2019) Sampel adalah sejumlah subjek yang diambil dari populasi untuk merepresentasikan karakteristik keseluruhan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, digunakan metode *accidental sampling*, yaitu pasien rawat

jalan yang secara kebetulan datang saat waktu penelitian dan bersedia menjadi responden.

⁸³ Rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel minimum dari suatu populasi ketika tingkat kesalahan (margin of error) sudah ditentukan.

Rumusnya:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

²⁵ Keterangan:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- e = tingkat kesalahan

$$\begin{aligned} n &= \frac{2287}{1 + 2287(0.1)^2} \\ &= \frac{2287}{1 + 22.87} \\ &= \frac{2287}{23.87} \\ &= 95,86 \text{ jadi sampelnya } 96 \text{ responden} \end{aligned}$$

²³ D. Variable penelitian

Variabel dalam penelitian merujuk pada ciri atau sifat yang dimiliki oleh individu, objek, atau aktivitas yang dapat menunjukkan perbedaan tertentu. Variabel ini ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis dan menghasilkan Kesimpulan.

Maksud dari studi ini ialah menilai rasa puas pasien terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan menggunakan metode cross-sectional, yaitu metode penelitian observasional yang mengukur hubungan antara variabel dalam satu waktu tertentu.

Dalam penelitian ini, Waktu tunggu pendaftaran merupakan variabel independen, sementara kepuasan pasien berfungsi sebagai variabel dependen dalam penelitian ini.

E. Definisi oprasional

Definisi operasional merupakan deskripsi spesifik tentang variabel penelitian yang menjelaskan bagaimana variabel tersebut diukur berdasarkan indikator tertentu.

7
Tabel 3.1 Definisi Oprasional

Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	Skala
Waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan	Durasi yang diperlukan oleh pasien untuk menerima layanan pendaftaran rawat jalan	1. Proses pengambilan nomor antrean 2. Pemanggilan pasien untuk proses pendaftaran 3. Penyelesaian tahap registrasi	stopwatch	rasio
Kepuasan pasien	Tingkat kepuasan seseorang setelah menilai kinerja yang dirasakannya dibandingkan dengan ekspektasi yang dimilikinya.	a. <i>Realibility</i> b. <i>responsiveness</i> c. <i>assurance</i> d. <i>empathy</i> e. <i>tangible</i>	Kuisisioner 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Ragu ragu (RR), 4 = Setuju (ST), 5 = Sangat Setuju (SS).	Ordinal

²⁴ F. Teknik dan alat pengumpulan data

1. Teknik pengumpulan data

a. Cara pengumpulan data

Cara pengumpulan data pada saat melaksanakan studi adalah menggunakan Kuesioner Instrumen utama yang digunakan untuk mengukur. Kuesioner berisi pertanyaan terstruktur yang mencakup aspek **tangibles, responsiveness, assurance, empathy, dan reliability** dalam layanan pendaftaran. **Observasi** Pengamatan langsung dilakukan untuk mencatat waktu tunggu pasien sejak kedatangan hingga mendapatkan layanan pendaftaran.

b. Sumber data

Pada studi Menggunakan data sekunder seperti laporan jumlah pasien harian, sistem antrean, dan kebijakan pendaftaran yang berlaku di Puskesmas.

2. Alat pengumpulan data

a. Formulir Kuisoner

Dokumen ini berisi serangkaian pertanyaan yang disusun berdasarkan model SERVQUAL, bertujuan untuk mengukur dimensi kepuasan.

b. Stopwatch atau Sistem Rekam Waktu

Alat ini digunakan ¹⁴ untuk mencatat waktu tunggu pasien, mulai dari kedatangan hingga mereka ¹⁴ mendapatkan layanan pendaftaran.

c. Software Pengolahan Data

Perangkat lunak ini berfungsi untuk menganalisis data yang diperoleh dari kuesioner, sehingga memudahkan dalam mendapatkan hasil yang lebih tepat dan terstruktur.

G. Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas memastikan bahwa kuesioner benar-benar mampu menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu saat pendaftaran, dilakukan pengujian validitas konstruk. ²⁷ Pengujian ini memakai teknik korelasi Pearson Product Moment, yang bertujuan untuk mengevaluasi apakah tiap butir dalam instrumen memiliki keterkaitan signifikan terhadap skor total. Suatu item dikategorikan valid apabila nilai r-hitung melebihi r-tabel, dengan nilai acuan sebesar 0,361 (sihombing 2023).

Reliabilitas diuji untuk memastikan konsistensi hasil pengukuran jika dilakukan dalam Pengujian reliabilitas bertujuan untuk melihat konsistensi hasil instrumen apabila digunakan dalam waktu yang berbeda atau pada kelompok responden yang berbeda. Dalam penelitian ¹ menggunakan prosedur Analisis Item, item-item yang tidak konsisten dapat dihapus untuk meningkatkan nilai Alpha. Jika nilai setiap item $\geq 0,60$, maka dapat dikatakan bahwa item tersebut memiliki reliabilitas Konsistensi Internal. Sebaliknya, jika item-item tersebut memiliki korelasi (Isuy 2024).

² H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

- I. Proses pengolahan data pada rancangan penelitian meliputi tahap:
 - a. kuesioner

¹ Penelitian ini menggunakan metode observasi dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner disusun secara sistematis untuk dijawab secara tertulis oleh responden, guna memperoleh informasi yang relevan dan dapat diukur. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala Likert, yang lazim digunakan untuk menilai sikap, opini, dan persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu fenomena tertentu. Pertanyaan dalam skala Likert disusun dalam bentuk pernyataan positif (*favorable*) dan negatif (*unfavorable*), dengan sistem penilaian seperti ditampilkan pada tabel berikut:

¹ *Tabel 3 2 Tabel Penilaian*

Jawaban Responden	Favorable	Unfavorable
Sangat tidak setuju	1	5
Tidak setuju	2	4
Ragu – ragu	3	3
Setuju	4	2
Sangat setuju	5	1

Berikut ini adalah klasifikasi pernyataan berdasarkan dimensi dan jenis pernyataan (favorable dan unfavorable):

Tabel 3 3 Tabel pertanyaan

Dimensi pertanyaan	Favorable	Unfavorable
--------------------	-----------	-------------

Responsiveness (Ketanggapan)	1, 2	
Reliability (Keandalan)	3,6	4,5
Assurance (Jaminan)	7,9	8
Empathy (Empati)	12	10,11
Tangible (Bukti Fisik)	13,14,15	16

⁶⁶ Dalam penelitian ini, instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang disusun dengan dua jenis pernyataan, yaitu pernyataan positif (*favorable*) dan pernyataan negatif (*unfavorable*). Pertanyaan Favorable merupakan pertanyaan bersifat positif yang memihak atau mendukung pada suatu objek penelitian. Sementara, pertanyaan Unfavorable merupakan pertanyaan bersifat negatif yang tidak memihak atau Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 10 pernyataan positif (*favorable*) dan 6 pernyataan negatif (*unfavorable*). Penyusunan kedua jenis pernyataan ini bertujuan untuk menjaga keseimbangan perspektif, sehingga responden tidak diarahkan untuk selalu setuju atau tidak setuju terhadap suatu objek penelitian. Dengan demikian, kuesioner ini dapat memberikan gambaran persepsi yang lebih objektif, tanpa kesan berpihak atau cenderung memengaruhi jawaban responden.

b. ³ Editing

Setelah kuesioner diisi oleh responden, peneliti melakukan pemeriksaan. Agar setiap pertanyaan pada kuesioner terjawab dengan lengkap, formulir yang belum terisi sepenuhnya akan dikembalikan kepada responden untuk dilengkapi.

c. Coding

coding dilakukan setelah kuesioner disunting dan dinilai, dengan cara mengubah data dalam bentuk teks menjadi angka.

d. Scoring

Proses analisis data yang melibatkan ⁶⁴ pemberian nilai pada setiap jawaban yang diberikan oleh responden.

e. Tabulating

hasil dimasukkan ke dalam tabel distribusi untuk mempermudah analisis dan kesimpulan, kemudian disajikan dengan narasi penjelasan.

¹⁰ 2. Analisis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah:

a. Analisis univariat digunakan

untuk mengevaluasi satu variabel secara tunggal dengan memanfaatkan statistik deskriptif. Analisis ini memberikan dasar informasi bagi tahap analisis berikutnya, khususnya terkait variabel independen (durasi waktu tunggu) dan variabel dependen (kepuasan pasien).

⁸ b. Analisis Bivariat

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara dua variabel, yakni variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Untuk menguji hubungan tersebut, digunakan metode statistik *Chi-Square* (χ^2). Dirancang untuk menilai adanya hubungan signifikan antara dua variabel kategorik. Dalam konteks penelitian ini, ²⁶ *Chi-Square* digunakan untuk mengetahui hubungan antara kelompok waktu tunggu (misalnya, ≤ 10 menit dan > 10 menit) dengan tingkat kepuasan pasien (puas atau tidak puas). Uji ini juga berfungsi untuk membandingkan data aktual (observed) dengan data harapan (expected), serta mengidentifikasi apakah ¹⁸ hasil analisis menunjukkan adanya keterkaitan yang signifikan secara statistik antara kedua variabel yang diteliti.

² I. Etika Penelitian

1. Persetujuan *Informed Consent*

Setiap responden diberikan informasi mengenai tujuan penelitian, manfaat, serta hak mereka memilih untuk tidak berpartisipasi atau menghentikan keterlibatan mereka dalam penelitian kapan saja tanpa adanya akibat atau sanksi.

2. Kerahasiaan

Identitas pasien dirahasiakan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Data akan dipresentasikan dalam bentuk agregat tanpa menyebutkan nama individu.

3. Non-Maleficence

Tidak ada risiko atau bahaya yang ditimbulkan bagi pasien selama penelitian berlangsung.

4. Persetujuan dari Institusi

Penelitian akan dilakukan setelah mendapatkan izin dari pihak Puskesmas dan lembaga terkait lainnya.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

J. Pelaksanaan Karya Ilmiah

Penelitian ini dilaksanakan melalui tahap-tahapan dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan dan tahap penyusunan penelitian. Berikut uraian tahapan dalam penelitian ini :

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan sebelum penelitian dimulai. Terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan peneliti dalam tahap persiapan ini yaitu :

- a. Menyusun konsep utama proposal penelitian
Peneliti merancang rencana yang kemudian dikonsultasikan dengan pembimbing untuk mendapatkan persetujuan dan arahan dalam penyusunan proposal.
- b. Memilih lokasi penelitian
peneliti menetapkan tempat penelitian berdasarkan prioritas masalah yang akan diteliti.
- c. Menyusun perizinan surat studi pendahuluan
Setelah menentukan lokasi penelitian, peneliti membuat surat izin permohonan studi pendahuluan guna memperoleh data awal yang akan digunakan dalam penyusunan proposal penelitian di Puskesmas Kesugihan 1
- d. Mengajukan perizinan studi pendahuluan
Peneliti mengajukan surat permohonan studi pendahuluan penelitian kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap, kemudian diajukan ke Bidang Tata Usaha Puskesmas Kesugihan 1
- e. Menyiapkan perlengkapan untuk proses studi pendahuluan
Setelah mendapatkan persetujuan dari Puskesmas Kesugihan 1, peneliti kemudian menyiapkan alat dan bahan yang diperlukan untuk studi pendahuluan, seperti buku dan alat tulis.

2. Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, peneliti melakukan proses pengumpulan data. Tahapan ini mencakup berbagai langkah, seperti :

- a. Pengambilan sampel
Peneliti mengambil sampel penelitian dengan pasien rawat jalan di Puskesmas Kesugihan 1

- b. Melakukan kegiatan penyebaran angket
Peneliti menyebarkan angket kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Kesugihan I
- c. Melakukan ⁵³ pengolahan data
Data yang telah diperiksa oleh peneliti kemudian diolah menggunakan spss

3. ⁴⁰ Penyusunan Laporan

Pada tahap ini, peneliti menyusun laporan berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui kuesioner. Hasil akhir penelitian kemudian dianalisis dan dibahas secara mendalam, serta diberikan masukan dan saran untuk perbaikan. Selanjutnya, laporan tersebut akan diperiksa oleh pembimbing untuk memastikan kualitas dan kelayakannya sebelum menghadapi ujian Karya Tulis Ilmiah

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Lokasi Kegiatan

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kesugihan I, yang berlokasi di Jalan Kemerdekaan Barat No.106B, RT 03/RW 03, Kelurahan Muktisari, Kecamatan Kesugihan, Kabupaten Cilacap, Provinsi Jawa Tengah, 53272. Puskesmas ini merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berada di bawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap.

Puskesmas Kesugihan I memiliki wilayah kerja yang cukup luas dengan jumlah penduduk yang dilayani mencakup beberapa desa di Kecamatan Kesugihan. Sebagai puskesmas non-rawat inap, pelayanan utama yang diberikan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Salah satu pelayanan yang paling sering dimanfaatkan oleh masyarakat adalah pelayanan rawat jalan, khususnya untuk pasien yang datang secara mandiri maupun rujukan dari fasilitas pelayanan kesehatan tingkat desa.

Fasilitas yang tersedia di Puskesmas Kesugihan I tergolong memadai dengan beberapa ruang layanan seperti loket pendaftaran, ruang tunggu pasien, ruang poli umum, poli gigi, ruang imunisasi, laboratorium, farmasi, serta ruang administrasi lainnya. Meskipun demikian, proses pelayanan masih mengalami beberapa hambatan, khususnya pada tahapan awal pendaftaran pasien rawat jalan yang masih dilakukan secara manual. Antrian yang terjadi di loket pendaftaran sering menjadi keluhan utama pasien, terutama pada jam-jam padat kunjungan.

Selain itu, sistem antrean dan teknologi informasi yang digunakan masih terbatas. Tidak tersedianya Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) menjadi salah satu faktor yang memperlambat proses pelayanan pendaftaran. Dalam operasional hariannya, pelayanan pendaftaran hanya dilayani oleh satu petugas, sehingga waktu tunggu menjadi relatif lebih lama dibandingkan dengan standar pelayanan ideal.

Berdasarkan observasi awal dan wawancara dengan beberapa pasien, diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan pendaftaran di Puskesmas Kesugihan I dipengaruhi secara langsung oleh waktu tunggu yang dialami pasien. Oleh karena itu, lokasi ini dipilih sebagai tempat pelaksanaan penelitian karena dianggap representatif

untuk menggambarkan permasalahan pelayanan dasar yang masih sering dijumpai di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

2. ³⁵ Karakteristik responden penelitian

a. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

tabel 4 1 distribusi responden berdasarkan umur

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
18–25 Tahun	40	⁵⁸ 41,7
26–35 Tahun	35	36,5
36–45 Tahun	21	⁴⁹ 21,9
Total	96	100,0

Hasil distribusi umur menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 18–25 tahun, yaitu sebesar 41,7%. Kelompok ini merupakan usia produktif awal yang umumnya memiliki mobilitas tinggi dan sering menggunakan layanan kesehatan secara mandiri. Responden usia 26–35 tahun berada di posisi kedua sebanyak 36,5%, sedangkan kelompok usia 36–45 tahun sebanyak 21,9%. Data ini memberikan gambaran bahwa sebagian besar pengguna ⁸⁷ layanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kesugihan I adalah kelompok usia muda dan dewasa awal.

¹⁰ b. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

tabel 4 2 distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Perempuan	60	62,5
Laki-laki	36	37,5
Total	96	100,0

Responden terbanyak dalam penelitian ini adalah perempuan, yaitu sebesar ³⁹62,5%, sedangkan laki-laki sebesar 37,5%. Komposisi ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak mengakses layanan rawat jalan dibandingkan laki-laki. Hal ini sejalan dengan kondisi umum di lapangan, di mana perempuan lebih sering berperan

dalam pengelolaan kesehatan diri maupun keluarga, terutama dalam mengakses layanan primer seperti puskesmas.

³²
c. **Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

tabel 4 3 distribusi responden berdasarkan Pendidikan terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	5	5,2
SMP	21	21,9
SMA	49	51,0
S1	21	21,9
Total	96	100,0 ⁴⁷

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar responden berpendidikan SMA, yaitu sebanyak 51,0%. Sementara itu, responden berpendidikan SMP dan S1 masing-masing sebesar 21,9%, dan sisanya sebanyak 5,2% tidak mengenyam pendidikan formal. Komposisi ini³³ menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan menengah, yang memungkinkan mereka memiliki pemahaman yang cukup terhadap sistem pelayanan kesehatan, termasuk prosedur dan waktu tunggu saat pendaftaran rawat jalan.

⁸
d. **Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

tabel 4 4 distribusi responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
PNS	25	26,0
Wirausaha	38	39,6
Lainnya	33	34,4
Total	96	100,0

Jenis pekerjaan responden paling banyak adalah wirausaha, yaitu sebesar 39,6%, diikuti oleh pekerjaan lain (seperti ibu rumah tangga, buruh, pekerja tidak tetap) sebesar 34,4%, dan PNS sebesar 26,0%. Hal ini⁶⁸ menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki jenis pekerjaan yang fleksibel dalam hal waktu, sehingga mereka dapat lebih mudah mengakses layanan puskesmas pada jam pelayanan yang telah ditentukan.

e. **Distribusi Responden Berdasarkan Kepesertaan Jaminan Kesehatan**

tabel 4.5 distribusi responden berdasarkan kepesertaan jaminan kesehatan

Kepesertaan	Frekuensi	Persentase (%)
BPJS	64	66,7
Asuransi	23	24,0
Pribadi	9	9,4
Total	96	100,0

Sebagian besar responden merupakan peserta BPJS, yaitu sebesar 66,7%. Sebanyak 24,0% responden memiliki asuransi kesehatan non-BPJS, dan 9,4% membayar biaya pelayanan secara mandiri. Data ini menunjukkan bahwa program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS masih menjadi akses utama masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan di fasilitas pelayanan tingkat pertama, termasuk puskesmas.

f. Distribusi Variabel Waktu Tunggu

Variabel waktu tunggu merupakan variabel independen yang diukur dalam satuan menit. Untuk keperluan analisis deskriptif dan pengujian hubungan dengan kepuasan, waktu tunggu kemudian dikategorikan menjadi dua kelompok berdasarkan acuan sebagai berikut:

- Cepat: waktu tunggu ≤ 10 menit
- Lambat: waktu tunggu > 10 menit

Hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan kategori waktu tunggu dapat dilihat pada Tabel berikut:

tabel 4.6 distribusi frekuensi responden berdasarkan kategori waktu tunggu

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Cepat	52	54,2
Lambat	44	45,8
Total	96	100,0

Sebanyak 54,2% responden termasuk dalam kategori waktu tunggu cepat, sedangkan 45,8% berada dalam kategori lambat. Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh pasien memperoleh pelayanan pendaftaran dalam waktu yang relatif cepat.

g. Distribusi Variabel Kepuasan Pasien

Variabel kepuasan pasien merupakan variabel dependen yang diukur melalui 16 item pertanyaan yang mewakili beberapa aspek yaitu responsive dengan pengukuran menggunakan skala Likert 1 sampai 5 yaitu:

1 = sangat tidak setuju (STS)

2 = tidak setuju (TS)

3 = ragu ragu (RR)

4 = setuju (ST)

5 = sangat setuju (SS)

Jawab responden dari 16⁷⁵ item pertanyaan dengan pengukuran menggunakan skala likert 1 sampai 5 mendapatkan skor total minimum 16 dan maks 80. Untuk keperluan analisis, skor total dikategorikan menjadi dua kelompok dengan perhitungan menggunakan mean empiric sebesar 70 maka kategori sebagai berikut:

- Tidak Puas: skor total ≤ 70
- Puas: skor total > 70

tabel 4 7 distribusi empiris data dan titik tengah distribusi responden

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	49	51%
Tidak Puas	47	49%
Total	96	100,0

Sebagian besar responden, yaitu sebesar 51%, termasuk dalam kategori tidak puas, sementara hanya 49% yang merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan. Hasil ini memperkuat temuan sebelumnya⁵ bahwa waktu pelayanan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas⁷

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan dalam instrumen kuesioner mampu mengukur konstruk yang dimaksud, yaitu kepuasan pasien¹³ terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan. Pengujian dilakukan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment antara setiap item pada dimensi³

1. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

tabel 4 8 Tabel Uji Validitas Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)⁷⁶

No	Item Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel	Keterangan
1	Responsive1	0.877	0,200	Valid

2	Responsive2	0,834	0,200	Valid
---	-------------	-------	-------	-------

2. Dimensi Reliability (Keandalan)

tabel 4 9 tabel uji validitas 1. Dimensi Reliability (Keandalan)

No	Item Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel	Keterangan
1	Reliability1	0,666	0,200	Valid
2	Reliability2	0,834	0,200	Valid
3	Reliability3	0,915	0,200	Valid
4	Reliability4	0,521	0,200	Valid

3. Dimensi Assurance (Jaminan)

tabel 4 10 Tabel Uji Validitas Dimensi Assurance (Jaminan)

No	Item Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel	Keterangan
1	Assurance1	0,555	0,200	Valid
2	Assurance2	0,831	0,200	Valid
3	Assurance3	0,633	0,200	Valid

4. Validitas Dimensi Empathy (Empati)

tabel 4 11 Tabel Uji Validitas Dimensi Empathy (Empati)

No	Item Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel	Keterangan
1	Empathy1	0,538	0,200	Valid
2	Empathy2	0,670	0,200	Valid
3	Empathy3	0,458	0,200	Valid

5. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

tabel 4 12 Tabel Uji Validitas Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

No	Item Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel	Keterangan
1	Tangible1	0,657	0,200	Valid

2	Tangible2	0,615	0,200	Valid
3	Tangible3	0,627	0,200	Valid
4	Tangible4	0,609	0,200	Valid

Dari hasil table diatas semua item dari ke 5 dimensi memiliki nilai Product moment lebih besar dari nilai r table dnf-2 yaitu 0,200

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat konsistensi internal dari instrumen yang digunakan. Uji ini menggunakan teknik Cronbach's Alpha terhadap seluruh item yang termasuk dalam variabel kepuasan pasien.

54
tabel 4.13 tabel hasil uji reliabilitas

No Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
16	0,923	Reliabel

Berdasarkan table di atas nilai Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa seluruh item memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Nilai ini melebihi batas minimum 0,7 sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

4. Hasil Analisis Tabel Silang

Analisis tabel silang ini untuk mengetahui waktu lama dan kepuasan layanan berdasarkan kategori yang telah disusun. Analisis tabel silang menggunakan chi square dengan hasil sebagai berikut:

50
tabel 4.14 Analisis Tabel Silang

Ketepatan waktu	Kepuasan pelayanan		Total
	Puas	Tidak puas	
Cepat	21	31	52
Lambat	0	44	44
Total	21	75	96

Berdasarkan Tabel 4.14 memperlihatkan hubungan antara ketepatan waktu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Dari total 96 responden, sebanyak 52 orang menerima pelayanan yang tergolong cepat. Dari jumlah tersebut, 21 responden merasa

puas, sedangkan 31 lainnya mengaku tidak puas. Sementara itu, dari 44 responden yang mendapatkan pelayanan lambat, seluruhnya (100%) menyatakan tidak puas. Data ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Tidak ada satu pun responden yang merasa puas saat mendapatkan pelayanan yang lambat. Sebaliknya, pelayanan yang cepat justru membuka kemungkinan pasien merasa puas, meskipun tidak semua yang mendapatkan pelayanan cepat merasa puas sepenuhnya.

Hasil ini memperkuat pemahaman bahwa waktu tunggu merupakan ⁵salah satu aspek penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Semakin tepat waktu pelayanan yang diterima ⁶pasien, maka semakin besar pula kemungkinan mereka merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Sebaliknya, keterlambatan dalam proses pelayanan bisa menimbulkan rasa kecewa, bahkan bisa mempengaruhi persepsi pasien terhadap profesionalisme tenaga kesehatan secara keseluruhan.

5. Hasil Pengujian Hipotesis

a. Hasil analisis menggunakan chi square

³Analisis chi square digunakan untuk menganalisis hubungan antara ketepatan waktu ³⁰dengan kepuasan layanan. Hasil uji chi square menunjukkan tidak ada cell yang memiliki expected count less than 5. Maka, ⁸⁵uji chi square memenuhi syarat. Hasil uji korelasi menggunakan ³³chi square sbg berikut:

tabel 4.15 hasil analisis menggunakan uji chi square

Pengujian	Nilai	Keterangan
	Signifikan	
Pearson Chi Square	0,000	Berhubungan

⁵⁴Berdasarkan hasil uji Chi Square, nilai signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan ¹bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu pelayanan dengan kepuasan pasien. Artinya, waktu pelayanan yang tepat dan tidak terlalu lama sangat berpengaruh terhadap bagaimana pasien menilai layanan yang mereka terima. Ketika pasien merasa dilayani dengan cepat dan efisien, mereka cenderung merasa lebih puas. Sebaliknya, waktu tunggu yang terlalu lama bisa menurunkan tingkat kepuasan. Hasil ini menegaskan pentingnya manajemen waktu dalam pelayanan kesehatan demi meningkatkan kepuasan pasien.

b. Hasil analisis menggunakan Spearman

Analisis korelasi spearman bertujuan untuk mengetahui hubungan dari ketepatan waktu dengan dimensi-dimensi kepuasan pelayanan yang terdiri dari dimensi :

- a. *Responsiveness*
- b. *Realibility*
- c. *Assurance*
- d. *Empathy*
- e. *Tangible*

Hasil pengujian sebagai berikut:

tabel 4 16 hasil uji analisis menggunakan spearmen

Hubungan Antar Variabel	Nilai Signifikansi	Koefisien Korelasi	Keterangan
Ketepatan Waktu Dengan <i>Responsiveness</i>	0.000	-0,812	Berhubungan signifikan dengan arah hubungan negative dan tingkat korelasi sangat tinggi
Ketepatan watu dengan <i>Realibility</i>	0.000	-0,848	Berhubungan signifikan dengan arah hubungan negatif dan tingkat korelasi sangat kuat
Ketepatan watu dengan <i>Assurance</i>	0.000	-0,853	Berhubungan signifikan dengan arah hubungan negatif dan tingkat korelasi sangat kuat
Ketepatan watu dengan <i>Empathy</i>	0.000	-0,651	Berhubungan signifikan dengan arah hubungan negatif dan tingkat korelasi kuat
Ketepatan watu dengan <i>Tangible</i>	0.000	-0,727	Berhubungan signifikan dengan arah hubungan negatif dan tingkat korelasi sangat kuat

Berdasarkan tabel maka, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hubungan ketepatan waktu dengan *Responsiveness*

- ²⁰ Nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai tersebut kurang dari 0,05. Maka, Ketepatan Waktu Dengan Responsive berhubungan signifikan. Nilai koefisien korelasi antara Ketepatan Waktu Dengan Responsive sebesar -0,812. Nilai koefisien korelasi ini memiliki nilai yang negative. Dapat dinyatakan, arah hubungan Ketepatan Waktu Dengan Responsive negative. Artinya, semakin lama waktu tunggu semakin turun kepuasan pelayanan dari dimensi responsive. Selain itu, tingkat hubungan sebesar 81,2% yang menunjukkan korelasi yang sangat tinggi. Dapat disimpulkan, H1 diterima.
2. Hubungan ketepatan waktu dengan *reability*
- Nilai signifikan ⁸⁴ sebesar 0,000 menunjukkan bahwa hubungan antara Ketepatan Waktu dengan Reliability signifikan, karena ²¹ lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien korelasi sebesar -0,848 menunjukkan hubungan negatif. Artinya, ¹ semakin lama waktu tunggu, semakin rendah tingkat kepercayaan pasien terhadap keandalan pelayanan. Tingkat korelasi sebesar 84,8% termasuk dalam kategori sangat kuat, sehingga H1 diterima.
3. Hubungan ketepatan waktu dengan *Assurance*
- ³⁸ Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000, lebih kecil dari 0,05, sehingga hubungan antara Ketepatan Waktu dan Assurance dinyatakan signifikan. Koefisien korelasi sebesar -0,853 ⁷⁹ menunjukkan arah hubungan yang negatif, yang berarti semakin lama waktu tunggu, semakin rendah rasa aman dan keyakinan pasien terhadap pelayanan. Nilai korelasi ini sebesar 85,3% dan tergolong sangat kuat, sehingga H1 diterima.
4. Hubungan ketepatan waktu dengan *Empathy*
- ⁶⁰ Nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti hubungan ini signifikan karena nilainya kurang dari 0,05. Nilai koefisien korelasi sebesar -0,651 ² menunjukkan arah hubungan negatif. Artinya, semakin lama waktu tunggu, semakin berkurang penilaian pasien terhadap empati petugas. Tingkat korelasi sebesar 65,1% termasuk ⁸² kategori kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima.
5. Hubungan ketepatan waktu dengan *Tangible*
- ⁴² Nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti signifikan. Koefisien korelasi sebesar -0,727 menunjukkan hubungan yang negatif. Artinya, semakin lama waktu tunggu, semakin rendah kepuasan terhadap aspek fisik pelayanan. Korelasi sebesar 72,7% termasuk dalam kategori kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima.

B. Pembahasan

I. Karakteristik responden

a. Karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, dan pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden adalah Perempuan usia 18–25 tahun yang berpendidikan terakhir SMA. Usia ini termasuk kelompok usia produktif awal yang secara umum memiliki mobilitas tinggi serta mulai mandiri dalam mengakses layanan kesehatan, sebagaimana dijelaskan dalam penelitian Annisa Febriana (2019) bahwa kelompok usia muda lebih aktif memanfaatkan layanan kesehatan karena lebih adaptif terhadap sistem dan teknologi pelayanan. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (62,5%), yang sejalan dengan peran perempuan di masyarakat sebagai pengelola utama kesehatan keluarga, seperti disebutkan Fahamsya et al. (2023) yang menunjukkan bahwa 80% perempuan di Indonesia berperan sebagai pengambil keputusan dalam urusan kesehatan rumah tangga.

Dari segi pendidikan, lebih dari separuh responden berpendidikan SMA, yang menunjukkan tingkat pemahaman yang cukup baik terhadap prosedur layanan kesehatan. Hal ini diperkuat oleh Mentari dan Susilawati (2022) yang menyatakan bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin tinggi pula tingkat kesadaran dan pemanfaatannya terhadap layanan kesehatan. Komposisi karakteristik ini memberikan gambaran bahwa mayoritas pengguna layanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kesugihan I berasal dari kelompok yang cukup aktif dan sadar pentingnya akses layanan kesehatan yang efisien dan mudah dipahami.

b. Karakteristik berdasarkan pekerjaan dan kepersertaan jaminan Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian jenis pekerjaan yang paling banyak dimiliki oleh responden adalah wirausaha, dengan total 38 orang atau sebesar 39,6%. Disusul oleh pekerjaan lain seperti ibu rumah tangga, buruh, dan pekerja tidak tetap sebanyak 33 orang (34,4%), serta pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 25 orang (26%). Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari sektor informal atau pekerjaan mandiri, yang umumnya memiliki fleksibilitas waktu dan pola kerja yang lebih longgar dibandingkan dengan pekerja sektor formal. Fleksibilitas ini memungkinkan mereka lebih mudah dalam mengakses layanan kesehatan seperti Puskesmas pada jam pelayanan yang telah ditentukan.

Dalam konteks jaminan kesehatan, seluruh kelompok pekerjaan tersebut pada dasarnya memiliki akses terhadap tunjangan kesehatan, meskipun bentuknya bisa berbeda-beda. PNS sebagai pekerja formal biasanya sudah mendapatkan tunjangan kesehatan secara langsung melalui skema negara, yaitu melalui BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Sementara itu, pekerja wirausaha dan sektor informal umumnya mengikuti BPJS Kesehatan secara mandiri sebagai Peserta Bukan Penerima Upah (PBU). Hal ini sejalan dengan data penelitian yang menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 64 orang atau 66,7%, telah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan. Sebanyak 23 orang (24%) menggunakan asuransi kesehatan non-BPJS, dan sisanya 9 orang (9,4%) masih membayar biaya pelayanan secara pribadi.

Kondisi ini memperkuat peran BPJS Kesehatan sebagai jaminan kesehatan utama bagi masyarakat, baik yang bekerja di sektor formal maupun informal. Sebagaimana dijelaskan dalam penelitian oleh Rajagukguk (2025), pekerja sektor informal seperti wirausaha mulai berpartisipasi dalam program BPJS Kesehatan, walau masih menghadapi tantangan dalam hal pemahaman dan kemudahan pendaftaran. Studi serupa oleh Petrina, Zubaedah, dan Susilawati (2019) juga menyebutkan bahwa tingkat kesadaran dan pengetahuan tentang BPJS Kesehatan di kalangan pekerja informal masih perlu ditingkatkan agar kepesertaan bisa merata. Sedangkan penelitian lain oleh Rahimi, Imsar2, and Syarvina (2024) menunjukkan bahwa PNS mendapatkan perlindungan menyeluruh melalui BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan.

c. Distribusi variabel waktu tunggu dan kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden mengalami waktu tunggu pelayanan pendaftaran yang tergolong cepat (≤ 10 menit), yaitu sebanyak 54,2%, sedangkan sisanya 45,8% mengalami waktu tunggu yang lebih lama (> 10 menit). Perbedaan antara kedua kelompok ini relatif kecil, yang menunjukkan bahwa distribusi waktu tunggu masih belum ideal dan merata. Kondisi ini sejalan dengan hasil distribusi kepuasan pasien, di mana hanya 51% responden merasa puas, dan 49% tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Temuan ini menunjukkan adanya kecenderungan bahwa kecepatan pelayanan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien, meskipun belum signifikan secara mayoritas.

penelitian ini diperkuat oleh sejumlah penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan erat antara waktu tunggu pelayanan dan kepuasan

⁵⁹ pasien. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Milaenia Fitri dan Hidayati (2021), ditemukan bahwa semakin cepat pelayanan diberikan, maka tingkat kepuasan pasien juga semakin tinggi, terutama dalam konteks pelayanan puskesmas. Mereka menyimpulkan bahwa waktu tunggu yang lama menjadi salah satu penyebab utama turunnya kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan dasar

2. Kepuasan Pasien Berdasarkan dimensi *Responsiveness* di Puskesmas Kesugihan

Berdasarkan hasil analisis statistik, Nilai signifikansi sebesar 0,000 dan koefisien korelasi sebesar -0,812 menunjukkan bahwa semakin lama waktu tunggu yang dialami pasien, maka semakin rendah tingkat kepuasan mereka terhadap kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan.

Hubungan negatif ini berarti bahwa dua variabel bergerak berlawanan arah, ketika waktu tunggu meningkat, persepsi pasien terhadap kecepatan dan ketanggapan pelayanan justru menurun. Hal ini terjadi karena pasien cenderung menilai waktu tunggu sebagai indikator langsung dari ketidaksiapan atau kelambanan pelayanan. Ketika pasien harus menunggu lama tanpa penjelasan atau penanganan yang cepat, mereka merasa diabaikan, tidak dihargai, dan tidak ditanggapi dengan baik.

Responsiveness menunjukkan bagaimana petugas mampu merespon kebutuhan pasien dengan cepat dan tanggap. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara ketanggapan petugas dan tingkat kepuasan pasien. Pasien sangat menghargai pelayanan yang cepat, apalagi ketika mereka tidak perlu menunggu lama untuk sekadar mendaftar. Ketika petugas sigap dan tidak membuat pasien terlalu lama menunggu, pasien akan merasa dihargai. Oleh karena itu, penting bagi puskesmas untuk memperhatikan kecepatan pelayanan, khususnya di jam-jam sibuk.

Hasil ini konsisten dengan penelitian Dewi dan Marsepa (2021) serta Yuniarti (2021) yang menekankan bahwa waktu tunggu yang cepat dapat meningkatkan kepuasan, sedangkan keterlambatan pelayanan menyebabkan ketidaknyamanan pasien. Dengan demikian, hipotesis diterima, menunjukkan adanya hubungan signifikan antara responsiveness dan kepuasan pasien. Puskesmas perlu melakukan perbaikan seperti menambah jumlah petugas saat jam sibuk atau menerapkan sistem antrian digital.

3. Kepuasan Pasien Berdasarkan dimensi *Reliability* di Puskesmas Kesugihan I

Berdasarkan hasil analisis statistik, Nilai signifikansi sebesar 0.000 dan koefisien korelasi sebesar -0,848 menggambarkan bahwa semakin lama waktu tunggu yang dialami pasien, maka semakin rendah tingkat kepuasan mereka terhadap keandalan pelayanan yang diberikan.

Hubungan negatif ini berarti bahwa kedua variabel bergerak berlawanan arah: ketika waktu tunggu meningkat, maka persepsi pasien terhadap konsistensi dan ketepatan pelayanan cenderung menurun. Hal ini dapat terjadi karena pasien biasanya memiliki harapan bahwa pelayanan akan diberikan sesuai jadwal dan prosedur yang telah dijanjikan. Ketika kenyataannya mereka harus menunggu lama, pasien cenderung menilai bahwa pelayanan tidak dijalankan secara konsisten dan tidak bisa dipercaya.

Reliability (keandalan) dalam konteks pelayanan kesehatan merujuk pada kemampuan petugas sejauh mana petugas dapat memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan sesuai prosedur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Ketika petugas dapat melayani dengan tepat waktu, mengikuti alur yang jelas, dan menjaga kualitas pelayanan secara konsisten, pasien cenderung merasa lebih puas. Sebaliknya, jika ada ketidaksesuaian atau ketidakpastian dalam pelayanan, pasien bisa merasa kecewa. Maka dari itu, keandalan menjadi hal mendasar yang sangat memengaruhi kesan awal pasien terhadap kualitas layanan puskesmas.

Hal ini diperkuat oleh penelitian Milaenia Fitri dan Hidayati (2021) yang menemukan bahwa ketidaksesuaian SOP, sistem antrean manual, dan keterbatasan ruang pelayanan berdampak negatif terhadap persepsi keandalan pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan pasien. Ditambahkan jurnalnya satu Dengan demikian, hipotesis diterima, artinya ada hubungan yang signifikan antara reliability dan kepuasan pasien. Puskesmas Kesugihan I perlu memperkuat keandalan pelayanan melalui pelatihan petugas, SOP yang jelas, dan konsistensi dalam proses administrasi.

4. **Kepuasan Pasien Berdasarkan Assurance (Kepastian) di Puskesmas Kesugihan I**

Berdasarkan hasil analisis statistik, Nilai signifikansi sebesar 0.000 dan nilai koefisien korelasi sebesar -0,853 mengindikasikan bahwa semakin lama pasien menunggu, maka semakin rendah kepuasan mereka terhadap aspek-aspek yang berkaitan dengan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan terhadap petugas pelayanan.

Hubungan negatif berarti bahwa dua variabel bergerak berlawanan arah. Dalam konteks ini, ketika waktu tunggu meningkat (pelayanan tidak tepat waktu), maka tingkat kepuasan terhadap assurance akan menurun. Artinya, semakin tidak tepat waktu

pelayanan yang diterima, semakin rendah pula kepercayaan pasien terhadap kompetensi, sopan santun, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang meyakinkan. Hubungan negatif ini dapat terjadi karena waktu tunggu sering kali dijadikan indikator oleh pasien untuk menilai sejauh mana tenaga kesehatan mampu mengelola waktu, menangani pasien secara profesional, dan memberikan pelayanan yang terorganisir.

Assurance (kepastian) meliputi kemampuan petugas dalam menunjukkan kompetensi, kesopanan, serta memberikan jaminan rasa aman bagi pasien melalui pelayanan yang profesional. Dimensi ini berkaitan dengan seberapa besar keyakinan dan rasa aman yang dirasakan pasien ketika dilayani oleh petugas. Hasil uji menunjukkan bahwa assurance juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Ketika petugas menunjukkan sikap sopan, ramah, dan memiliki kompetensi, pasien akan merasa lebih percaya dan nyaman. Rasa aman ini membuat pasien tidak ragu untuk kembali memanfaatkan layanan di kemudian hari. Komunikasi yang jelas dan sikap profesional petugas sangat penting dalam membentuk persepsi positif pasien.

Penelitian Dwi et al. (2024) menegaskan pentingnya faktor kepastian dalam jadwal pelayanan, keterampilan tenaga medis, dan komunikasi efektif agar pasien merasa aman dan terlayani dengan baik. Ketidakpastian hanya akan memicu kecemasan dan menurunkan tingkat kepuasan. Maka dapat disimpulkan bahwa **hipotesis diterima**, bahwa terdapat hubungan signifikan antara assurance dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas komunikasi petugas serta informasi layanan yang transparan sangat penting diimplementasikan di Puskesmas Kesugihan I.

5. **Kepuasan Pasien Berdasarkan Empathy (Empati) di Puskesmas Kesugihan I**

Berdasarkan hasil analisis statistik, Nilai signifikansi sebesar 0,000 dan koefisien korelasi sebesar -0,651 mengindikasikan bahwa semakin lama pasien menunggu untuk mendapatkan pelayanan, maka semakin rendah tingkat kepuasan mereka terhadap sikap empati petugas.

Hubungan negatif berarti bahwa ketika salah satu variabel meningkat, variabel lainnya justru menurun. Dalam konteks ini, semakin lama waktu tunggu yang dirasakan pasien, maka semakin rendah persepsi mereka terhadap empati petugas. Dengan kata lain, waktu tunggu yang lama menurunkan rasa bahwa petugas benar-benar peduli dan memperhatikan kebutuhan pasien secara personal. Hubungan negatif ini bisa terjadi karena pasien cenderung menilai perhatian dan kepedulian petugas berdasarkan pengalaman langsung mereka saat menunggu.

Empathy (empati) dalam pelayanan kesehatan menggambarkan perhatian individual kepada pasien, pemahaman terhadap kebutuhan personal mereka, dan sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas. Empati berkaitan dengan sejauh mana petugas memberikan perhatian secara personal kepada pasien. Dalam penelitian ini, empati juga terbukti berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan. Ketika pasien merasa didengarkan, disambut dengan ramah, dan diberi perhatian lebih, mereka akan merasa lebih nyaman. Sikap petugas yang humanis, tidak kaku, dan tidak terlalu administratif dapat meninggalkan kesan mendalam bagi pasien. Hal-hal sederhana seperti menyapa dengan senyum atau bersedia menjawab pertanyaan dengan sabar, bisa membuat perbedaan besar.

Penelitian Yuniarti (2021) dan Milaenia Fitri dan Hidayati (2021) juga menyebutkan bahwa sikap petugas yang terlalu administratif, tidak komunikatif, dan kurang empatik menyebabkan persepsi negatif terhadap mutu pelayanan.

Dengan demikian, **hipotesis diterima**, **terdapat hubungan yang signifikan antara empati dan kepuasan pasien**. Petugas diharapkan dapat meningkatkan pendekatan emosional dengan pasien seperti menyapa dengan sopan, mendengarkan keluhan dengan sabar, dan memberikan layanan secara personal.

5. Kepuasan Pasien Berdasarkan *Tangible* (Bukti Langsung) di Puskesmas Kesugihan I

Berdasarkan ⁶ hasil analisis statistik, Nilai signifikansi sebesar **0,000** dan koefisien korelasi sebesar **-0,727** mengindikasikan bahwa semakin lama waktu tunggu yang dialami pasien, maka semakin rendah tingkat kepuasan mereka terhadap aspek-aspek fisik dari pelayanan kesehatan.

Hubungan negatif menunjukkan bahwa kedua variabel bergerak berlawanan arah. Dalam konteks ini, semakin tidak tepat waktu pelayanan yang diberikan (misalnya waktu tunggu yang lama), maka semakin rendah kepuasan pasien terhadap fasilitas fisik dan penampilan sarana pelayanan yang tersedia. Hubungan negatif ini terjadi karena pasien cenderung menilai kualitas fisik fasilitas (seperti ruang tunggu, kebersihan, ketersediaan tempat duduk, sistem antrean) sebagai faktor pendukung kenyamanan selama menunggu. Ketika waktu tunggu terlalu lama dan didukung oleh kondisi fisik yang tidak memadai, maka pengalaman pasien menjadi negatif secara keseluruhan.

Tangible (bukti langsung) merujuk pada bukti fisik pelayanan seperti kebersihan ruang tunggu, fasilitas yang tersedia, penampilan petugas, dan kelengkapan

sarana prasarana. Dimensi ini mencakup segala hal yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung, seperti kebersihan ruangan, penampilan petugas, serta fasilitas ruang tunggu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tangible memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Lingkungan yang bersih dan rapi, fasilitas yang cukup memadai, serta petugas yang berpenampilan sopan dan profesional, turut meningkatkan rasa nyaman pasien. Pasien cenderung lebih percaya pada layanan yang disediakan ketika bukti fisik pelayanan terlihat terawat dan diperhatikan dengan baik.

Penelitian Dwi et al. (2024) menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang tidak memadai, seperti ruang tunggu yang sempit atau tidak ada petunjuk informasi, menyebabkan ketidaknyamanan dan menurunkan kepuasan pasien, meskipun pelayanan lainnya baik.

Dengan hasil tersebut, hipotesis diterima, terdapat hubungan yang signifikan antara tangible dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, Puskesmas Kesugihan I perlu memperhatikan aspek fisik pelayanan seperti ketersediaan kursi, ventilasi ruangan, papan informasi, serta kerapihan petugas.

2. Keterbatasan

1. Kesulitan

Salah satu kesulitan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data secara langsung dari responden yang datang ke fasilitas pelayanan kesehatan. Responden tidak selalu dalam kondisi optimal untuk menjawab kuesioner secara objektif karena faktor kelelahan, ketidaknyamanan, atau waktu tunggu yang telah mereka alami sebelum pengisian kuesioner. Selain itu, interpretasi terhadap pertanyaan dalam kuesioner juga dapat bervariasi tergantung pada tingkat pendidikan dan pemahaman masing-masing responden.

2. Kelemahan

Penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif dengan metode survei satu waktu (cross-sectional), sehingga tidak menangkap perubahan kepuasan pasien secara longitudinal. Di samping itu, data dikumpulkan dari satu lokasi puskesmas saja, sehingga generalisasi hasil ke populasi lebih luas masih terbatas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan dalam penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan terkait pengaruh waktu tunggu pendaftaran rawat jalan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kesugihan I sebagai berikut:

1. Waktu tunggu berhubungan negatif dengan kepuasan responden pada dimensi *responsiveness*. Artinya, semakin lama pasien harus menunggu, maka tingkat kepuasan mereka terhadap kecepatan dan ketanggapan pelayanan akan menurun.
2. Terdapat hubungan negatif yang sangat kuat antara waktu tunggu dengan kepuasan responden pada dimensi *reliability*. Artinya, semakin lama waktu tunggu yang dirasakan pasien, semakin rendah pula kepuasan mereka terhadap keandalan pelayanan puskesmas.
3. Pada dimensi *assurance* menunjukkan terdapat hubungan negatif yang sangat kuat antara waktu tunggu dengan kepuasan responden. Artinya, semakin lama pasien menunggu, semakin rendah tingkat kepuasan mereka terhadap rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan pada kompetensi petugas kesehatan.
4. *Empathy* memiliki hubungan negatif yang kuat dengan waktu tunggu pelayanan, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil analisis statistik yang signifikan. Artinya, semakin lama pasien menunggu, semakin rendah kepuasan mereka terhadap empati yang ditunjukkan oleh petugas.
5. *Tangible* menunjukkan adanya hubungan negatif yang kuat dengan waktu tunggu pelayanan, berdasarkan hasil analisis statistik yang signifikan. Artinya, semakin tidak memadai fasilitas fisik yang tersedia, maka semakin lama waktu tunggu yang dirasakan oleh pasien, dan sebaliknya.

Penelitian ini menegaskan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien, Puskesmas Kesugihan I perlu melakukan perbaikan menyeluruh pada seluruh aspek pelayanan, khususnya kecepatan waktu pelayanan (*responsiveness*) yang menjadi variabel dominan. Implementasi teknologi informasi, pelatihan petugas, dan pembenahan fasilitas fisik menjadi strategi penting yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan primer.

B. Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, berikut adalah beberapa saran yang diajukan oleh penulis :

1. Puskesmas Kesugihan I diharapkan bisa terus meningkatkan efisiensi dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan. Hal ini bisa dilakukan dengan mempercepat alur registrasi, menambah petugas saat jam-jam sibuk, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat proses administrasi agar pasien tidak perlu menunggu terlalu lama.
2. Penerapan sistem antrean elektronik atau aplikasi digital bisa menjadi solusi untuk mempercepat proses pendaftaran. Dengan sistem ini, pasien bisa mendaftar secara mandiri tanpa harus antri terlalu lama di loket, sehingga pelayanan menjadi lebih praktis dan efisien.
3. Penelitian ke depan bisa dikembangkan lebih lanjut dengan mempertimbangkan penambahan variabel lain yang mungkin memiliki keterkaitan atau dampak terhadap tingkat kepuasan pasien, seperti cara petugas berkomunikasi, kenyamanan ruang tunggu, atau sistem antrean yang digunakan. Selain itu, melakukan penelitian di beberapa puskesmas sekaligus juga bisa memberikan gambaran yang lebih luas dan hasil yang bisa dibandingkan.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

analisis kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di puskesmas kesugihan I

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	sia-mm.stikesmm.ac.id Internet Source	2%
2	repository.unjaya.ac.id Internet Source	2%
3	www.scribd.com Internet Source	1%
4	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia II Student Paper	1%
5	Robert Ferdinando Gurusinga, Muhammad Azral Fadhlullah, Ince Rosmini, Nia Widyawati Nur, Finny Redjegy. "Analisis Waktu Tunggu Pelayanan dan Kepuasan Pasien Pada Fasilitas Kesehatan: Literature Review", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025 Publication	1%
6	repository.wima.ac.id Internet Source	1%
7	docplayer.info Internet Source	1%
8	text-id.123dok.com Internet Source	1%
9	digilibadmin.unismuh.ac.id	

Internet Source

1 %

10 docobook.com
Internet Source

1 %

11 Yenita Putri Widyaningrum, Yovitha Yuliejantiningih, Agus Setiawan. "Hubungan Kecanduan Gadget dengan Interaksi Sosial Siswa", Journal on Education, 2024
Publication

<1 %

12 Submitted to Badan PPSDM Kesehatan Kementerian Kesehatan
Student Paper

<1 %

13 journal.piksi.ac.id
Internet Source

<1 %

14 journal.lpkd.or.id
Internet Source

<1 %

15 repository.uin-suska.ac.id
Internet Source

<1 %

16 repositori.uin-alauddin.ac.id
Internet Source

<1 %

17 adriansyahnantu.wordpress.com
Internet Source

<1 %

18 123dok.com
Internet Source

<1 %

19 journal.universitaspahlawan.ac.id
Internet Source

<1 %

20 repository.ub.ac.id
Internet Source

<1 %

21 core.ac.uk
Internet Source

<1 %

22 Dita Indah Wulan Sari, Tri Suraning Wulandari. "Pemberian Hidroterapi (Rendam Kaki Air Hangat) untuk Mengatasi Risiko Perfusi Serebral Tidak Efektif pada Pasien Hipertensi", HEALTHY BEHAVIOR JOURNAL, 2024
Publication <1 %

23 Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part III
Student Paper <1 %

24 id.123dok.com
Internet Source <1 %

25 repository.uinsu.ac.id
Internet Source <1 %

26 www.slideshare.net
Internet Source <1 %

27 Aldi Riyanto, Yulia Tri Kusumawati, Praja Hadi Saputra. "Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kota Samarinda", The Journal of Business and Management Research, 2025
Publication <1 %

28 Submitted to Universitas Islam Riau
Student Paper <1 %

29 eprints.undip.ac.id
Internet Source <1 %

30 repositori.usu.ac.id
Internet Source <1 %

31 eprints.uny.ac.id
Internet Source <1 %

Submitted to Ajou University Graduate School

32

Student Paper

<1 %

33

pt.scribd.com
Internet Source

<1 %

34

Melia Dwi Handayani, Nur Faidati. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sleman, Kapanewon Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta", Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik), 2025
Publication

<1 %

35

pdffox.com
Internet Source

<1 %

36

eprints.ukh.ac.id
Internet Source

<1 %

37

repository.unpar.ac.id
Internet Source

<1 %

38

journal.ppmi.web.id
Internet Source

<1 %

39

Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur
Student Paper

<1 %

40

Submitted to Universitas Sebelas Maret
Student Paper

<1 %

41

digilib.unisayogya.ac.id
Internet Source

<1 %

42

www.neliti.com
Internet Source

<1 %

43

Emy Indriaswati, Yessy Artanti, Sri Setyo Iriani. "Analisa Pengaruh Persepsi Risiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Niat Berkunjung

<1 %

Ulang Melalui Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi Pada Instalasi Rawat Jalan Rsud dR. Sayidiman Magetan)", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2024
Publication

44 journal.yrpioku.com <1 %
Internet Source

45 repository.unmuhjember.ac.id <1 %
Internet Source

46 "Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015", Jurnal ARSI : Administrasi Rumah Sakit Indonesia, 2016
Publication

47 Cornelia Dede Yoshima Nekada, I Gede Bayu Mahendra, Nazwar Ramdani Rahil, Thomas Aquino Erjinyuare Amigo. "Pengaruh Pendidikan Kesehatan Tentang Penatalaksanaan Non Farmakoterapi Hipertensi Terhadap Tingkat Pengetahuan Kader Di Desa Wedomartani, Ngemplak, Sleman, Yogyakarta", Journal of Community Engagement in Health, 2020
Publication

48 Muhamad Syarifudin, Ahmad Yani Noor, Haryo Nugroho. "Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul", Jurnal Permata Indonesia, 2019
Publication

49 Scholastica Fina Puspasari, Andria Fistra Aryu Brata Dewi. "Gambaran Fungsi Paru Pada Penduduk yang Tinggal di Zona Erupsi Merapi, Dusun Meces, Sleman, DIY", *Journal of Holistic Nursing Science*, 2020

Publication

<1 %

50 adoc.tips
Internet Source

<1 %

51 dspace.umkt.ac.id
Internet Source

<1 %

52 lontar.ui.ac.id
Internet Source

<1 %

53 repository.stikesmitrakeluarga.ac.id
Internet Source

<1 %

54 repository.unhas.ac.id
Internet Source

<1 %

55 Citra Lestari, Valendriyani Ningrum, Ika Andriani, Dwi Windu. "Hubungan Tingkat Kepedulian Orang Tua terhadap Status Oral Hygiene Anak Berkebutuhan Khusus", *e-GiGi*, 2023

Publication

<1 %

56 Fahmi Hakam. "Pelatihan Manajemen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Puskesmas Weru Kabupaten Sukoharjo", *Journal of Community Engagement in Health*, 2020

Publication

<1 %

57 Hariyani Hariyani, Vinda Aprillia Sandra. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Jabon Kabupaten Jombang", *JURNAL ILMIAH FARMASI SIMPLISIA*, 2023

<1 %

58 Submitted to Universitas International Batam <1 %
Student Paper

59 Zanety Ulul Azmi, Yurita Mailintina, Ria Efkelin. "Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Penjaringan", MAHESA : Malahayati Health Student Journal, 2024 <1 %
Publication

60 anugriaty_indah.staff.gunadarma.ac.id <1 %
Internet Source

61 eprints.aiska-university.ac.id <1 %
Internet Source

62 jurnal.fk.unand.ac.id <1 %
Internet Source

63 ppnijateng.org <1 %
Internet Source

64 repositori.widyagamahusada.ac.id <1 %
Internet Source

65 repository.stie-mce.ac.id <1 %
Internet Source

66 repository.uinjkt.ac.id <1 %
Internet Source

67 vdocuments.pub <1 %
Internet Source

68 Chresy Novralina Hutagalung, . Nusril, Teguh Adi Prasetyo. "STRATEGI PENGEMBANGAN PEMASARAN MAKANAN KHAS BENGKULU PADA SENTRA OLEH-OLEH ANGGUT KOTA <1 %

69 Giovanni Adrian Santoso, Innocentius Bernarto. "PENGARUH WAKTU TUNGGU YANG SINGKAT, KETERJANGKAUAN HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GIGI CDC", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2022
Publication

70 adoc.pub
Internet Source <1 %

71 banyumas.tribunnews.com
Internet Source <1 %

72 digilib.uin-suka.ac.id
Internet Source <1 %

73 digilib.uns.ac.id
Internet Source <1 %

74 eprints.umm.ac.id
Internet Source <1 %

75 es.scribd.com
Internet Source <1 %

76 id.scribd.com
Internet Source <1 %

77 mafiadoc.com
Internet Source <1 %

78 openjournal.wdh.ac.id
Internet Source <1 %

79 publikasi.mercubuana.ac.id
Internet Source <1 %

80	qdoc.tips Internet Source	<1 %
81	repository.helvetia.ac.id Internet Source	<1 %
82	repository.iainkudus.ac.id Internet Source	<1 %
83	wisuda.unissula.ac.id Internet Source	<1 %
84	www.journal.lembagakita.org Internet Source	<1 %
85	Andika Jaya Maulana, Yustin Ari Prihandini, Kiki Melda Sary. "ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI KLINIK KESEHATAN", Jurnal Dunia Kesmas, 2024 Publication	<1 %
86	Hilda Lestari, Agun Guntara, Irfan Fadil. "Evaluasi Usability Sistem Inlislite Menggunakan Metode Computer System Usability Questionnaire Pada Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025 Publication	<1 %
87	Mirnawati Mirnawati, Dwi Ida Puspita Sari, Muhammad Rafli Aidillah, Andik Supriyatno. "HUBUNGAN KUALITAS INFORMASI PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS AIR PUTIH SAMARINDA", PREPOTIF : JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT, 2024 Publication	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA