

Original Article

The Role of Response Time in Increasing Patient Satisfaction in Ambulatory Treatment at Sambau Health Center

Peran Respon Time Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Puskesmas Sambau

Sri Muharni¹, Utari Christya Wardhani², Ranita Elsa³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Awal Bros

*Corresponding Author:

Sri Muharni

Program Studi Ilmu Keperawatan,
Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Awal
Bros

Email: muharnisri@gmail.com

Keyword:

Response Time, Patient Satisfaction,
Outpatient Care, Health Services

Kata Kunci:

Respon Time, Kepuasan Pasien, Rawat
Jalan, Mutu Pelayanan

© The Author(s) 2026

Abstract

Patient satisfaction is an essential indicator for assessing healthcare service quality, particularly in primary healthcare facilities such as Community Health Centers (Puskesmas). Waiting time or service response time is considered a critical factor influencing patients' perceptions of service quality. This study aimed to examine the relationship between response time and patient satisfaction. A quantitative correlational study with a cross-sectional design was conducted. A total of 216 respondents were selected using purposive sampling. Response time was measured using a stopwatch, and patient satisfaction was assessed using a SERVQUAL-based questionnaire. Data were analyzed using the Chi-square test. The results indicated a statistically significant relationship between response time and patient satisfaction ($p < 0.001$). More than half of the respondents experienced response times exceeding the service standard (>60 minutes) (53.7%), while 46.3% received services within the standard time. Regarding satisfaction levels, 53.2% of respondents reported dissatisfaction, whereas 46.8% were satisfied. The findings suggest that shorter response times are associated with higher patient satisfaction. Therefore, optimizing service workflows and improving waiting time efficiency are recommended to enhance service quality in primary healthcare settings. Future research should incorporate additional factors, including healthcare providers' communication quality and patients' expectations, to provide a more comprehensive analysis.

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada fasilitas pelayanan tingkat pertama seperti Puskesmas. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan adalah waktu tunggu atau *response time* pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara *response time* dan tingkat kepuasan pasien. Penelitian menggunakan desain kuantitatif korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 216 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengukuran *response time* dilakukan menggunakan stopwatch, sedangkan tingkat kepuasan pasien diukur melalui kuesioner berbasis SERVQUAL. Analisis data dilakukan dengan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *response time* dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$), sebagian besar responden mengalami *response time* yang tidak sesuai dengan standar pelayanan (>60 menit) sebesar 53,7%, sementara 46,3% responden menerima pelayanan sesuai standar. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa 53,2% responden merasa tidak puas dan 46,8% merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Dapat disimpulkan bahwa semakin cepat *response time* pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan alur pelayanan serta peningkatan efisiensi waktu tunggu guna meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas.

Article Info:

Received : September, 09, 2025

Revised : December, 22, 2025

Accepted : January, 02, 2026

Cendekia Medika: Jurnal STIKes Al-

Ma'arif Baturaja

e-ISSN : 2620-5424

p-ISSN : 2503-1392



This is an Open Access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti

Puskesmas.¹ Mutu pelayanan yang baik sangat dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap kualitas layanan, termasuk dimensi responsiveness yaitu kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan.² Standar Pelayanan Minimal

(SPM) menetapkan bahwa tingkat kepuasan pasien harus mencapai $\geq 95\%$ dan waktu respon pelayanan rawat jalan idealnya ≤ 60 menit.³ Namun, laporan Dinas Kesehatan Kota Batam tahun 2024 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien Puskesmas Sambau masih berada pada angka 89,9%, sehingga belum memenuhi standar tersebut.⁴

Menurut penelitian Akhtar (2023) *Respon time* menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien, di mana pelayanan yang lambat dapat menurunkan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan dan berdampak pada loyalitas serta pemanfaatan layanan.⁵ Temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian yang membuktikan adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu yang lama dengan meningkatnya ketidakpuasan pasien.⁶

Studi lain menemukan bahwa ketidaksesuaian alur pelayanan, tingginya jumlah kunjungan pasien, dan keterbatasan tenaga kesehatan berkontribusi besar terhadap lamanya waktu tunggu, seperti terlihat pada penelitian tingkat kepuasan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi⁷ serta analisis penyebab ketidakpuasan pasien BPJS di RS Reksodiwiryo Padang.⁸ Temuan-temuan tersebut diperkuat oleh penelitian yang menunjukkan bahwa waktu tunggu di berbagai pelayanan Puskesmas sering kali berada di atas standar sehingga berdampak negatif terhadap persepsi mutu layanan.⁹

Beberapa penelitian di berbagai Puskesmas di Indonesia menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan dipengaruhi oleh kualitas alur pelayanan, kelengkapan fasilitas, serta ketepatan waktu tunggu.¹⁰ Studi di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi menemukan bahwa kepuasan pasien menurun ketika waktu tunggu melebihi standar pelayanan yang telah ditetapkan.¹⁰ Pedoman mutu pelayanan dari Kementerian Kesehatan juga menegaskan bahwa salah satu indikator nasional mutu adalah efisiensi waktu tunggu pelayanan, sehingga

fasilitas kesehatan wajib memastikan proses layanan berjalan sesuai standar operasional^{3,12}. Standar tersebut diperkuat melalui regulasi Kemenkes RI No.129, yang menetapkan batas ideal waktu tunggu sebagai bagian dari komponen keselamatan dan kenyamanan pasien.¹³ Upaya transformasi sistem kesehatan nasional juga menekankan pentingnya peningkatan mutu pelayanan primer, termasuk perbaikan manajemen antrean dan penguatan kapasitas tenaga kesehatan.¹⁴

Selain regulasi nasional, petunjuk teknis integrasi pelayanan primer memberikan arahan mengenai penataan alur pelayanan agar lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pasien.^{14,15} Efisiensi waktu tunggu juga dikaitkan dengan penggunaan teknologi informasi serta manajemen data layanan kesehatan.¹⁶ Dalam konteks operasional, beberapa penelitian menunjukkan faktor-faktor seperti jumlah kunjungan pasien, keterbatasan sumber daya manusia, serta ketidaksesuaian alur pelayanan secara signifikan memengaruhi lamanya waktu tunggu.¹⁷ Penelitian pada pasien rawat jalan geriatri juga menemukan bahwa persepsi kualitas layanan, termasuk kedisiplinan waktu pelayanan, berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien.¹⁸

Penelitian ini dilakukan karena berdasarkan data yang didapatkan dari dinas kesehatan terkait survei kepuasan pasien di Puskesmas masih dibawah standar minimal yaitu $< 95\%$. Sementara itu, di Puskesmas Sambau masih (89,9%). Hal

ini menunjukkan kepuasan pasien di Puskesmas Sambau masih perlu ditingkatkan lagi. Saat ini jumlah penelitian yang secara khusus menyoroti kaitan antara *respon time* dengan kepuasan pasien rawat jalan di lingkungan Puskesmas masih terbatas. Kebanyakan penelitian terdahulu lebih berfokus pada faktor-faktor lain seperti komunikasi, ketersediaan obat dan fasilitas fisik. Sebagian besar analisis terkait *respon time* juga masih didominasi oleh

rumah sakit, sementara kajian dalam konteks Puskesmas masih tergolong sedikit.

METODE

Penelitian ini menerapkan desain kuantitatif korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Sambau pada bulan Maret - Mei 2025. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien rawat jalan yang memperoleh pelayanan di Puskesmas Sambau. Sampel penelitian terdiri dari 216 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* sesuai dengan kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke rawat jalan Puskesmas Sambau yang berusia > 18 tahun dan mampu memberikan jawaban mandiri, pasien yang telah selesai menerima pelayanan di poli rawat jalan dan pasien dalam kondisi sadar serta kooperatif. Instrumen penelitian yang digunakan stopwatch untuk mengukur *response time* pelayanan sejak proses pendaftaran hingga pasien memasuki ruang pelayanan, serta kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pasien telah dilakukan uji

validitas dan reliabilitas . Analisis data dilakukan dalam dua tahapan, yaitu analisis univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi *response time* dan tingkat kepuasan pasien, serta analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square karena kedua variabel memiliki skala ordinal. Uji ini dilakukan untuk menguji signifikansi hubungan antara *response time* dan kepuasan pasien. Uji etik penelitian ini dilakukan oleh Komite Etik Penelitian Universitas Awal Bros dengan no surat *Ethical Clearance* 0072/UAB1.20/SR/KEPK/06.25

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengalami respon time tidak sesuai standar (>60 menit) sebanyak 53,7%, sedangkan respon time sesuai standar ditemukan pada 46,3% responden. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan 53,2% tidak puas dan 46,8% puas. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Distribusi Respon Time dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sambau

Variabel	Kategori	n	%
Respon Time	≤ 60 menit (Sesuai standar)	100	46,3%
	> 60 menit (Tidak sesuai)	116	53,7%
Kepuasan Pasien	Puas	101	46,8%
	Tidak Puas	115	53,2%

Tabel 2. Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien (Uji Chi-Square)

Respon Time	Puas	%	Tidak Puas	%	Total	%	p-value
≤ 60 menit	100	99	0	0	100	46,3	0.000
> 60 menit	1	1	115	100	116	53,7	
Total	101	100	115	100	216	100	

Uji Chi-Square menunjukkan nilai p = 0.000, sehingga terdapat hubungan signifikan antara respon time dengan kepuasan pasien. Responden dengan respon time cepat lebih

banyak yang merasa puas dibandingkan pasien dengan respon time lebih lama.

Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden rawat jalan di Puskesmas Sambau masih menghadapi

waktu tunggu yang melampaui batas standar yang telah ditetapkan. Standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan rawat jalan idealnya ≤ 60 menit. Kondisi tersebut mencerminkan adanya permasalahan dalam alur pelayanan dan efisiensi waktu tunggu yang berpotensi memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan khususnya keperawatan.

Waktu tunggu yang panjang merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan kesehatan khususnya keperawatan, khususnya pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.¹⁹ *Response time* yang melebihi standar dapat mencerminkan ketidakefisienan alur pelayanan, keterbatasan sumber daya manusia, serta tingginya jumlah kunjungan pasien pada waktu tertentu. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan, kelelahan, dan persepsi negatif pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.²⁰

Hasil penelitian mendukung teori bahwa waktu tunggu merupakan faktor penting dalam kepuasan pasien. Waktu tunggu yang panjang menurunkan persepsi kualitas layanan dan memengaruhi penilaian pada dimensi *responsiveness*. Temuan ini konsisten dengan studi Rahmadani et al. (2024)²¹ dan Agustina et al. (2023)² yang juga menemukan bahwa respon time cepat berkaitan dengan kepuasan pasien yang lebih tinggi.

Ketidakpuasan pasien pada respon time umumnya disebabkan oleh antrean panjang, keterbatasan tenaga kesehatan, dan alur pelayanan yang belum efisien. Oleh karena itu, perbaikan manajemen alur pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu layanan.²²

Berdasarkan hasil analisis kuesioner yang terdiri dari 17 item pertanyaan dan mencakup enam, dimensi *reliability* menunjukkan tingkat kepuasan terendah

dibandingkan dimensi lainnya. Kondisi ini terutama terlihat pada indikator ketepatan waktu pelayanan dokter, yang memperoleh skor 580 (53,7%), di mana sebagian besar responden menyatakan ketidakpuasan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa konsistensi serta ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan medis masih menjadi kelemahan utama dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan.²³ Selain itu, dimensi *responsiveness* juga menunjukkan skor yang relatif rendah, khususnya pada indikator waktu tunggu pelayanan dokter atau perawat, yang memperoleh skor 626. Hasil ini memperkuat temuan bahwa kecepatan respons tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien.²⁴ pelayanan belum dilaksanakan secara optimal dan konsisten.

Rendahnya capaian pada dimensi *reliability* dan *responsiveness* menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, serta konsistensi prosedur pelayanan masih menjadi faktor dominan yang memengaruhi tingkat ketidakpuasan pasien.²⁴ Hal ini menjadi lebih signifikan mengingat sebagian besar pasien merupakan individu yang bekerja dan memiliki keterbatasan waktu, sehingga waktu tunggu yang panjang berpotensi meningkatkan persepsi negatif terhadap mutu pelayanan.²⁵

Sebaliknya, dimensi *tangible* menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi, khususnya pada indikator kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang pelayanan, yang memperoleh skor 730 (76,6%).²⁶ Skor tinggi juga ditemukan pada dimensi *accessibility*, terutama terkait keberadaan dokter di ruang pemeriksaan, yang mencerminkan bahwa ketersediaan tenaga medis dinilai cukup baik oleh pasien.²⁷ Temuan ini menunjukkan bahwa aspek fisik fasilitas pelayanan serta kemudahan akses terhadap tenaga kesehatan telah memenuhi harapan pasien dan memberikan kontribusi positif terhadap persepsi mutu pelayanan.²⁸

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas fasilitas dan ketersediaan tenaga medis di telah dinilai baik, peningkatan pada aspek kecepatan, ketepatan waktu, dan konsistensi pelayanan masih sangat diperlukan. Optimalisasi alur pelayanan dan penguatan responsivitas tenaga kesehatan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien serta mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

Berdasarkan Tabel 2 dari total 216 responden, hampir seluruh pasien yang menerima pelayanan dengan *response time* sesuai standar (<60 menit) menyatakan puas, yaitu sebanyak 100 responden (99%). Sebaliknya, seluruh pasien yang mengalami *response time* melebihi standar pelayanan (>60 menit) didominasi oleh ketidakpuasan, dengan jumlah 115 responden (100%). Namun demikian, terdapat satu responden (1%) yang tetap melaporkan kepuasan meskipun waktu tunggu pelayanan melampaui standar yang ditetapkan. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor waktu tunggu bukanlah satu-satunya determinan kepuasan pasien.

Kepuasan yang tetap dirasakan oleh responden tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh aspek kualitas pelayanan non-teknis, seperti sikap ramah petugas, kejelasan informasi atau penjelasan medis yang diberikan, serta kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan. Faktor-faktor tersebut mampu membentuk persepsi positif terhadap pelayanan secara keseluruhan, sehingga ketidaknyamanan akibat lamanya waktu tunggu dapat diminimalkan.³³

Hasil penelitian ini sejalan dengan pandangan Tjiptono dan Chandra (2021) dalam *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, yang menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari evaluasi menyeluruh terhadap pengalaman pelayanan, tidak semata-mata ditentukan oleh kecepatan pelayanan.³⁴ Kualitas

interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien, termasuk komunikasi yang efektif, empati, serta perhatian personal, berperan penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan.³⁵ Oleh karena itu, meskipun *response time* tidak selalu memenuhi standar, kepuasan pasien masih dapat tercapai apabila kualitas pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien.³⁵

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sambau. Pasien yang menerima pelayanan dengan waktu respons yang lebih cepat cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien dengan waktu tunggu yang lebih lama. Temuan ini menegaskan bahwa kecepatan pelayanan merupakan indikator penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Implikasi bagi praktik keperawatan menunjukkan bahwa perawat memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui pengelolaan waktu pelayanan yang efektif serta koordinasi yang baik antar petugas dalam alur pelayanan rawat jalan. Optimalisasi *response time* oleh perawat, khususnya pada tahap awal pelayanan, dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi perawat dalam manajemen waktu, penguatan kerja tim, serta penerapan standar pelayanan yang berorientasi pada ketepatan dan kecepatan pelayanan perlu terus dikembangkan di Puskesmas Sambau.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien (53,7%) mengalami *response time* pelayanan yang melebihi standar yang ditetapkan (>60 menit), sehingga mutu pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan standar

pelayanan ideal. Tingkat kepuasan pasien juga tergolong rendah, ditandai dengan lebih dari separuh responden (53,2%) menyatakan ketidakpuasan, terutama pada dimensi *empathy*, *assurance*, dan *responsiveness*. Nilai pada setiap dimensi ini didapatkan dari butir pertanyaan pada kuesioner kepuasan pasien. Analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara *response time* dan kepuasan pasien ($p < 0,001$), di mana pasien yang menerima pelayanan dengan *response time* sesuai standar (<60 menit) memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang mengalami waktu tunggu lebih lama. Temuan ini menegaskan pentingnya pengendalian waktu tunggu pelayanan sebagai salah satu strategi utama dalam meningkatkan kepuasan pasien.

SARAN

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk mengkaji faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas komunikasi, sikap tenaga kesehatan, dan kelengkapan fasilitas pelayanan, serta menggunakan pendekatan kualitatif guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan persepsi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Rahmadani H, Nurmawaty D, Wahidin M, Shorayasari S. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Puskesmas Marga Mulya Kota Bekasi Utara Tahun 2024. 2024;2(September):18-23.
2. Agustina Ma, Manajemen D-I, Kesehatan I, Tinggi S, Kesehatan I, Waluyo P. Hubungan Response Time Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bareng Kota Malang. *Journal Health Care Media*. 2023;7(2):2089-4228.
3. Kemenkes. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*. 2022;(879):2004-2006.
4. Dinkes Kota Batam Dkkb. Survei Ikm Kepuasan Di Puskesmas Kota Batam 2024.Pdf. Published Online 2024.
5. Adhikari A, Paneru Dp, Pokhrel A. Responsiveness Of Services Rendered At Primary Healthcare Facilities Of Bharatpur, Nepal: A Cross-Sectional Study. *Bmj Public Health*. 2024;2(1):E000546. Doi:10.1136/Bmjph-2023-000546
6. Akthar N, Nayak S, Pai P Y. Determinants Of Patient Satisfaction In Asia: Evidence From Systematic Review Of Literature. *Clinical Epidemiology And Global Health*. 2023;23(April):101393. Doi:10.1016/J.Cegh.2023.101393
7. Guspianto G, Lobat Me, Wardiah R. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Simpang Iv Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*. 2023;7(1):14-21. Doi:10.22437/Jkmj.V7i1.21528
8. Geofani Rf, Masrul M, Kasra K. Analisis Penyebab Ketidakpuasan Pasien Bpjs Poliklinik Di Rumah Sakit Tk. Iii Dr. Reksodiwiryo Padang. *Jik Jurnal Ilmu Kesehatan*. 2023;7(2):326. Doi:10.33757/Jik.V7i2.874
9. Istikomah Lr, Hutahaean S. Hubungan Respon Time Perawat Dengan

Http://Stikeswch-Malang.E-Journal.Id

- Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rs X. *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*. 2023;11(2):227-235. Doi:10.20527/Jdk.V11i2.231
10. Nursalam. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 6*. 6th Ed. (Lestari Pp, Ed.); 2022.
 11. Ramadhan Ritonga R, Kurata'ain K. Workshop Response Time At The Emergency Room Lubuk Pakam Health Center. *Jurnal Pengmas Kestra (Jpk)*. 2024;4(1):96-100. Doi:10.35451/Jpk.V4i1.2184
 12. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Kmk Ri No Hk.01.7/Menkes/2015/2023/ Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer. *Kemenkes Ri*. Published Online 2023:1-19. http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-S2.0-84865607390&partnerid=Tzotx3y1%0ahttp://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=2limmd9fvxkc&oi=fnd&pg=pr5&dq=principles+of+digital+image+processing+fundamental+techniques&ots=hjrheus_
 13. Kemenkes Ri. *Kemenkes Ri No.129/Menke/Sk/Iv/2021*. Published Online 2021. <https://upk.kemkes.go.id/new/download/32bec3ab8127f59df24db5ba93188875.pdf>
 14. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Transformasi Kesehatan Mewujudkan Masyarakat Indonesia Sehat Dan Unggul. Published Online 2023:1-186.
 15. Setyawan Feb, Supriyanto S, Ernawaty E, Lestari R. Understanding Patient Satisfaction And Loyalty In Public And Private Primary Health Care. *Journal Of Public Health Research*. 2020;9(2):140-143. Doi:10.4081/Jphr.2020.1823
 16. Who. *World Health Statistics 2020 Monitoring Health For Sdgs*. Vol 2507.; 2020.
 17. Kurniawati Fajrin, Haeruddin, Reza Aril Ahri. Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien Di Rsud Kota Makassar. *Window Of Public Health Journal*. 2021;2(5):827-835. Doi:10.33096/Woph.V2i5.280
 18. Maila I El. *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi Dan Respon Time Di Puskesmas*; 2021.
 19. Khasanah Sn, Koto Y, Hidayatullah A. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tanggap (Response Time) Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Agd Dinkes. 2024;2(6):421-437.
 20. Fenny Mayasafa Mzm. Hubungan Waktu Tunggu, Kecepatan Pelayanan, Dan Fasilitas Kesehatan Pada Kepuasan Pasien Rawat Jalan. 2024;5(November):85-89.
 21. Zulfahmidah Z, Rahman Ra. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sendana. *Indonesian Journal Of Health*. 2021;2(01):8-17. Doi:10.33368/Inajoh.V2i1.28
 22. Maharani As, Hidayah Ff, Yulianti Rm. Analisis Waktu Tunggu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kbumen Ii. *Maharani, Annisa Siwi Hidayah, Firda Fitri Yulianti, Rizkia Murni*. 2021;5(3):6157-6161.
 23. Utino L, Birhanu B, Getachew N, Ereso Bm. Perceived Quality Of Medical Services At Outpatient Department Of Public Hospitals In Dawro Zone , Southern Ethiopia. *BMC Health Services Research*. Published Online

- 2023:1-10. Doi:10.1186/S12913-023-09178-0
24. Fuji Fauzia H. Yakop, Titin Dunggio And Sd. The Effect Of Waiting Time For Doctor's Services On Patient Satisfaction In The Outpatient Department Of Rsud Toto Kabila. *Journal Of Health, Technology And Science (JHTS)*. Published Online 2021:1-10.
25. Kristianti T, Sriwijaya Sb. Evaluation Of Hospital Service Quality With The Servqual Method Approach And Quality Function Deployment (QFD). 2025;7(2):866-874. Doi:10.56338/Ijhess.V7i2.7379
26. Studi P, Administrasi K, Sakit R, Masyarakat Fk, Indonesia U. Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review. 2022;6:16382-16395.
27. Melina A, Kedokteran F, Abdurrab U. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sail Kota Pekanbaru Jalan Di Puskesmas Sail Kota Pekanbaru . 2024;2(2):36-47.
28. Akin T. Assessing Quality Of Health Care In The Context Of Patient Satisfaction From Patients ' Perspective Among A Physical Therapy And Rehabilitation Unit. *Bmc Health Services Research*. Published Online 2025. Doi:10.1186/S12913-025-12214-W
29. Sari K, Olivia N, Syafrinanda V. Studi Kasus: Diabetes Melitus Tipe Ii Dengan Tindakan Perawatan Luka Di Rumah Sakit Tk Ii Putri Hijau Medan. *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*. 2023;2(6):2368-2371. Doi:10.55681/Sentri.V2i6.1053
30. Munawwaroh Ai, Indrawati F. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal Of Public Health And Nutrition*. 2022;2(3):268-277. Doi:10.15294/Ijphn.V2i3.55161
31. Ainni An, Rahayu Pt, Handayani Ew, Amalia T. Improving Knowledge Of Balanced Nutrition In Mother Toddlers Through Pudiya Processing (Spinach Leaf Pudding) As An Alternative For Stunting Prevention In Giyanti Village, Kebumen Regency. *Prosiding 16th Urecol: Seri Pengabdian Masyarakat*. Published Online 2022:89-97.
32. Yunus M. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kabupaten. 2025;9:7401-7409.
33. Article . The Relationship Between Service Quality And Patient Satisfaction In Internal Medicine Outpatient Care: A Cross-Sectional Study. 2025;6(4):704-712.
34. Nursalam. Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 5. In: ; 2015:526.
35. Ulva F, Azka N. Prosedur Pelayanan Dan Ketersediaan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Service Procedures And Availability Of Facilities With Patient Satisfaction At Community Health Centers. 2024;8(2):260-265.