

# HUBUNGAN PELAYANAN, WAKTU TUNGGU, DAN FASILITAS DENGAN KEPUASAN PASIEN DI BALAI PENGOBATAN PUSKESMAS KEMBARAN 1

1| Multi Karani, 2| Kris Linggardini

Email Korespondensi : [multikarani16@gmail.com](mailto:multikarani16@gmail.com)

## ABSTRACT

*Background* : services, waiting times, facilities as an indicator of the quality of health services become a determining factor in the image of health service institutions in the eyes of the community. *Objective*: to find out the relationship between services, waiting time and facilities with patients satisfaction at PuskesmasKembaran 1. *Method*: descriptive analytic methods. With cross sectional study, the sampling technique using purpose sampling technique. *Result*: the result of the study found that those who rated good service were 61 (64.2%) respondent and those who rated poor service were 34 (35.8%) respondents. There are 82 (86.3%) respondents who need a waiting time equal to or less than 60 minutes, and there are 13 (%) respondents who need a waiting time of more than 60 minutes. Those who rated adequate facilities are 67 respondents (70.5%), and those who rated inadequate facilities are 28 respondents (29.5%). Those who rated patient satisfaction in the satisfied category were 29 respondents (30.5%), 53 respondents (55.8%) who rated patient satisfaction in the moderately satisfied category, while 13 respondents (13.7%) who rated patient satisfaction in the less category satisfied. *Conclusion*: based on the results, it can be conclude that there is a relationship between services, waiting time and facilities with patients satisfaction with p value for each variables are 0.000

## ARTICLE INFO

### Keywords:

Services;  
Waiting Time;  
Facilities;  
Patient Satisfaction

### DOI:

[10.24252/kesehatan.v13i1.13400](https://doi.org/10.24252/kesehatan.v13i1.13400)

## Pendahuluan

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya *promotif* dan *preventif*, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Kemenkes 2014)

Kenyataan lapangan menunjukkan bahwa umumnya fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah masih kurang atau tidak dimanfaatkan oleh masyarakat. Salah satu penyebabnya adalah bahwa umumnya fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah masih belum atau tidak memenuhi harapan pasien atau masyarakat (10).

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan, ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan.

Kepuasan adalah perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan (15). Menurut Kotler & Keller (6) Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien akan didapatkan oleh masyarakat apabila kualitas pelayanan yang diberikan dalam kondisi yang bagus. Ada beberapa hal yang berperan dalam kepuasan pasien antara lain pelayanan dokter, perawat dan tenaga kesehatan lainnya, kualitas ruangan berobat yang diberikan Puskesmas serta ketersediaan sarana penunjang medis dan non medis (11). Kepuasan pasien diduga juga di pengaruhi oleh waktu tunggu.

Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Pelayanan

minimal di rawat jalan berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit (4)

Studi nasional rumah sakit umum Malaysia mendokumentasikan rata-rata itu waktu tunggu pasien dari registrasi hingga penerimaan resep lebih dari 2 jam, sedangkan rata-rata waktu yang dihabiskan berkonsultasi dengan tenaga medis hanya 15 menit (11).

Penelitian ini telah dilakukan studi pendahuluan pada bulan November 2019 dengan menggunakan kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien kepada 21 pasien yang ada di Puskesmas Kembaran 1, dengan hasil 19 cukup puas dan 2 orang puas, dari hasil bahwa 19 orang tersebut masih terdapat masalah dalam pelayanan di Puskesmas. Dan telah dilakukan wawancara kepada 3 orang, yang dihasilkan bahwa pasien mengeluh dengan waktu tunggu yang lama, fasilitas yang kurang memadai

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Hubungan pelayanan, waktu tunggu, dan fasilitas dengan kepuasan pasien".

### Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik, pendekatan *cross-sectional*. Teknik sampling menggunakan *purpose sampling*, dengan responden 95 orang pasien di balai pengobatan Puskesmas Kembaran 1. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah 1) Pasien rawat jalan di puskesmas kembaran 1, 2) Pasien dengan usia > 17 tahun. Kriteria eksklusi yaitu: 1) Pasien yang menolak menjadi responden, 2) Pasien kondisi kesakitan

### Hasil dan Pembahasan

Pengumpulan data dan pelaksanaan penelitian dilakukan langsung oleh peneliti dan didapatkan hasil sebagai tabel berikut:

#### 1. Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)	Rata-rata
Jenis kelamin			
Laki-laki	16	16,8	
perempuan	79	83,2	
Usia			
17-25	29	30,5	34,70 tahun
26-35	26	27,4	
36-45	21	22,1	
46-55	12	12,6	
56-60	5	5,3	
>60	2	2,1	
Pendidikan terakhir			
Tidak tamat SD	6	6,3	
Tamat SD	18	18,9	
SMP	33	34,7	
SMA	38	40,0	
Pekerjaan			
Karyawan swasta	14	14,7	
Burh/petani	13	13,7	
Ibu rumah tangga	46	48,4	
Wirasswasta	5	5,3	

Pensiunan	3	3,2
Belum bekerja	14	14,7
Total	95	100,0

Berdasarkan tabel 1 diketahui ada 95 responden, jenis kelamin terbanyak adalah responden perempuan sebanyak 79 orang (83,2%), Pada penelitian ini sejalan dengan teori menurut Kotler dan Keller (7), jenis kelamin menentukan selera dan jenis layanan/produk yang digunakan. Kelompok usia terbanyak adalah responden yang berusia 17-25 tahun, pendidikan terakhir responden terbanyak yaitu SMA sebanyak 38 orang (40,0%), pekerjaan mayoritas sebagai ibu rumah tangga, dikarenakan pada saat penelitian banyak responden dari perempuan.

## 2. Pelayanan

**Tabel 2 Distribusi responden berdasarkan pelayanan**

Pelayanan	Frekuensi	Presentase (%)
Kurang baik	34	35,8
Baik	61	64,2
Total	95	100,0

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa pelayanan di Puskesmas Kembaran 1 sudah baik atau bagus dengan responden yang menilai sebanyak 61 orang (64,2%) dari 95 orang yang menjadi responden. Didukung dari hasil kuesioner bahwa yang membuat pelayanan puskesmas baik yaitu sikap petugas puskesmas (bagian administrasi, perawat, dokter, apoteker) dalam memberikan pelayanan secara baik, menanyakan apa yang dikeluhkan pasien dengan secara detail, memberikan edukasi dan informasi tentang apa yang di permasalahan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitiannya Andriani, A (1) menunjukkan bahwa responden yang menyatakan mutu pelayanan kurang baik sejumlah 27 orang (41, 5%), sedangkan yang menyatakan mutu pelayanan baik sejumlah 38 orang (58,5 %).

Menurut Andriana, A (1) menyatakan bahwa mutu pelayanan merupakan suatu standar yang harus dicapai oleh suatu pelayanan kesehatan melalui petugas kesehatan yang memberikan pelayanan kepada pasien dengan sebaik mungkin agar pasien mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Seperti kemampuan pemberi layanan kesehatan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati, kesediaan dan kemampuan para petugas kesehatan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, petugas kesehatan harus memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, petugas memiliki peran penting dalam pelayanan.

## 3. Waktu Tunggu

**Tabel 3 Distribusi responden berdasarkan waktu tunggu**

Waktu tunggu	Frekuensi	Presentase (%)	Rata-rata waktu tunggu
Standar ( $\leq$ 60 menit)	82	86,3	54,51 menit
Tidak Standar ( $\geq$ 60 menit)	13	13,7	
Total	95	100,0	

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa distribusi frekuensi waktu tunggu di Balai pengobatan Puskesmas Kembaran 1 adalah waktu tunggu yang dibutuhkan pasien kurang dari atau sama dengan 60 menit terdapat 82 orang (86,3%) dari 95 responden, dengan rata-rata waktu tunggu 54,51 menit. Dari hasil observasi bahwa yang mempengaruhi waktu standar yaitu jumlah antrian yang sedikit, dokter yang datang 2 dokter di balai pengobatan.

Menurut Neli (9) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu standar diantaranya adalah pada hari hari tertentu, jumlah pasien yang datang tidak terlalu banyak, dan pasien yang datang lebih siang dibanding pasien yang lain supaya tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa distribusi frekuensi waktu tunggu di Balai pengobatan Puskesmas Kembaran 1 adalah waktu tunggu yang dibutuhkan pasien lebih dari 60 menit terdapat 13 orang (13,7%) dari 95 responden. Dari hasil observasi bahwa yang mempengaruhi waktu tidak standar yaitu jumlah antrian yang banyak, waktu pelayanan tidak *on time* , keterlambatan dokter datang, kesiapan dokter. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Desi, dkk (2019) bahwa dari 100 responden mendapatkan rata-rata waktu tunggu di Tlogosari wetan kota Semarang yaitu 64, 14 menit, dengan menyimpulkan bahwa yang mempengaruhi waktu tunggu yaitu waktu pelayanan, disiplin pelayanan dan fasilitas pelayanan.

Hasil penelitian Bustani dkk (2) menyimpulkan bahwa waktu tunggu di BKMM Provinsi Sulut masih tergolong lama (> 60 menit). Hal ini disebabkan jumlah pasien yang banyak, kurangnya petugas di loket pendaftaran dan BPJS, gangguin koneksi internet, pendistribusian berkas rekam medik yang sering terlambat, keterbatasan ruangan yang ada, keterbatasan SDM yang mempunyai keahlian dibidang refraksi dan rekam medik.

#### 4. Fasilitas

**Tabel 4 Distribusi responden berdasarkan fasilitas**

Fasilitas	Frekuensi	Presentase (%)
Memadai	67	70.5
Kurang memadai	28	29.5
Total	95	100.0

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa responden menilai fasilitas puskesmas memadai atau sudah bagus di Balai pengobatan Puskesmas Kembaran 1, yang menilai terdapat 67 orang (70,5%) dari 95 responden. Didukung dari hasil kuesioner bahwa yang membuat fasilitas memadai yaitu tempat pemeriksaan yang bersih dan nyaman, tempat pemeriksaan yang cukup tertutup, sistem antrian di loket pendaftaran yang mudah, ada petunjuk arah yang jelas untuk tiap ruangan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas dan Kurniasari (10) yang menyatakan prasarana Puskesmas lengkap (61,2%) sedangkan responden yang menyatakan prasarana kurang lengkap (38,8%).

Pamungkas dan Kurniasari menyatakan Prasarana Puskesmas merupakan benda maupun jaringan/ instalasi yang membuat suatu bangunan yang ada bisa berfungsi sesuai dengan tujuan yang diharapkan (10).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi (3) yang menyatakan bahwa baiknya penilaian Puskesmas karena sebagian besar dari responden belum mengetahui standar dari pemerintah seperti apa. Responden hanya merasa sudah merasa nyaman saat berobat di Puskesmas dan harapan terhadap fasilitas juga sudah terpenuhi.

## 5. Kepuasan Pasien

**Tabel 5 Distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien**

Kepuasan pasien	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	29	30.5
Cukup Puas	53	55.8
Kurang Puas	13	13.7
Total	95	100.0

Menurut Muninjaya (9) kepuasan pasien adalah tanggapan Pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Penelitian ini pelayanan diukur dengan menggunakan kuesioner, pada kuesioner tersebut terdapat lima elemen yang digunakan pelanggan untuk menilai kepuasan pasien yaitu *tangible* (kenyataan), *emphaty* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepastian).

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa mayoritas penilaian kepuasan pasien di Balai pengobatan Puskesmas Kembaran 1 dalam kategori cukup puas terdapat 53 responden (55,8%). Hal ini berarti kepuasan pasien melalui lima dimensi tersebut membuktikan bukti nyata kepada pasien untuk mempersepsikan cukup baik tentang kualitas pelayanan Puskesmas yang mereka terima di Puskesmas Kembaran 1. Diketahui variabel kepuasan pasien dibagi lima dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, keyakinan, empati dan berwujud. Dari lima dimensi tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas menyatakan puas dan cukup puas. Hal ini berarti kualitas pelayanan di Puskesmas tergantung dari waktu pelayanan, tempat pelayanan, kelancaran pelayanan, biaya, dan penanganan yang efektif. Pasien memilih pelayanan kesehatan, dengan mempertimbangkan kenyamanan pelayanan, kualitas pelayanan dan biaya promosi/iklan.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Andriani, A (2017) di poli umum Puskesmas Bukittinggi menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas 62 orang (95,4%), sedangkan 3 orang (4,6%) menyatakan tidak puas. Kepuasan adalah tingkatan dari perasaan seseorang terhadap perbandingan antara hasil suatu pemahaman suatu produk dalam hubungannya dengan apa yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu memuaskan pasien.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Kindly, dkk (2019) yang menyatakan bahwa 53 orang (53,0%) responden yang menilai kepuasan pasien dalam kategori puas dan 47 orang (47,0%) yang menilai kepuasan pasien dalam kategori kurang puas.

## 6. Hubungan pelayanan dengan kepuasan pasien

**Tabel 6 Hasil analisis hubungan pelayanan dengan kepuasan pasien**

Pelayanan	Kepuasan pasien								P value	Pearson correlation
	Puas		Cukup puas		Kurang puas		Total			
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Baik	29	47.5	32	52.5	0	.0	61	100.0	0,000	0,600
Kurang baik	0	.0	21	61.8	13	38.2	34	100.0		
Total	29	30.5	53	55.8	13	13.7	95	100.0		

Berdasarkan tabel 6 terdapat 29 orang merasa puas dengan menilai pelayanan baik di Puskesmas Kembaran 1. 32 orang merasa cukup puas dengan menilai pelayanan baik dan 21 orang merasa cukup puas dengan menilai pelayanan kurang baik. Dan 13 orang merasa kurang puas dengan menilai pelayanan kurang baik di Puskesmas Kembaran 1

Berdasarkan hasil uji *chi square* pada tabel 6 didapatkan hasil signifikan *p value* sebesar 0,000. Dikarenakan nilai *p value* <0,05, maka Ho ditolak, sehingga terdapat hubungan positif antara

pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Balai Pengobatan Puskesmas Kembaran 1, dengan derajat hubungan korelasi sedang (*pearson correlation: 0,600*)

Sebagian besar menilai pelayanan baik dengan penilai kepuasan pasien dalam kategori cukup puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan Puskesmas, dikarenakan petugas kesehatan (pegawai administrasi, perawat, dokter, dan apoteker) memperlakukan secara baik, seperti pegawai administrasi yang menanyakan identitas dengan lengkap, perawat yang menanyakan keluhan apa yang dirasakan pasien, dokter yang memberikan edukasi dan informasi mengenai apa yang diderita pasien, apoteker yang selalu memberitahukan aturan minum obat.

Pelayanan yang tidak tepat waktu adalah pelayanan yang tidak sesuai jadwal yang sudah ditentukan di Puskesmas Kembaran 1, akibatnya akan menimbulkan semua aktifitas di puskesmas selesai lebih lama, dibandingkan ketika waktu pelayanan tepat waktu, ketika pelayanan tidak tepat waktu akan menimbulkan masalah bagi puskesmas seperti keluhan dari pasien, sehingga mengakibatkan pasien tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas Kembaran 1.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nazni, et al (2017) menyatakan ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di klinik Malaysia 1 Taman Samarindah.

## 7. Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien

**Tabel 7 Hasil analisis hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien**

Waktu Tunggu	Kepuasan pasien								P value	Pearson correlation
	Puas		Cukup puas		Kurang puas		Total			
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Standar	29	35.4	53	64.6	0	.0	82	100.0	0,000	0,586
Tidak standar	0	.0	0	.0	13	100.0	13	100.0		
Total	29	30.5	53	55.8	13	13.7	95	100.0		

Berdasarkan tabel 7 didapatkan hasil bahwa 29 orang merasa puas dengan waktu tunggu standar yaitu waktu tunggu sama dengan atau kurang dari 60 menit untuk mendapatkan pelayanan dokter di Puskesmas Kembaran 1, 53 orang merasa cukup puas dengan waktu tunggu standar, dan 13 orang merasa kurang puas dengan waktu yang tidak standar yaitu lebih dari 60 menit untuk mendapatkan pelayanan dokter.

Berdasarkan hasil uji *chi square* pada tabel 7 didapatkan hasil signifikan *p value* sebesar 0,000. Oleh karena nilai *p value* <0,05, maka  $H_0$  ditolak, sehingga terdapat hubungan positif antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Balai Pengobatan Puskesmas Kembaran 1, dengan derajat hubungan korelasi sedang (*pearson correlation: 0,586*).

Sebagian yang merasa cukup puas dengan waktu tunggu yang standar yang berarti bahwa waktu tunggu mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan waktu tunggu adalah dimana pasien lebih merasa puas dengan waktu tunggu yang sebentar dibanding waktu tunggu yang terlalu lama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Thompson dan Yarnold (2018) menyatakan bahwa ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Dalam penelitiannya bahwa kepuasan pasien adalah fungsi besarnya dan arah perbedaan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan, pasien paling tidak puas ketika waktu tunggu lebih lama yang diharapkan, relatif puas ketika waktu tunggu dianggap sama dengan harapan dan sangat puas ketika waktu tunggu lebih pendek dari yang diharapkan.

## 8. Hubungan fasilitas dengan kepuasan pasien

Tabel 8 Hasil analisis hubungan fasilitas dengan kepuasan pasien

Fasilitas	Kepuasan pasien								P value	Pearson correlation
	Puas		Cukup puas		Kurang puas		Total			
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Memadai	29	43.3	37	55.2	1	1.5	67	100.0	0,000	0,600
Kurang memadai	0	0.0	16	57.1	12	42.9	28	100.0		
Total	29	30.5	53	55.8	13	13.7	95	100.0		

Berdasarkan tabel 8 Pasien yang merasa puas dengan menilai fasilitas Puskesmas memadai sebanyak 29 orang di Balai Pengobatan Puskesmas Kembaran 1. Pasien yang merasa cukup puas dengan menilai fasilitas Puskesmas memadai sejumlah 37 orang di Puskesmas Kembaran 1, sedangkan pasien yang merasa cukup puas dengan menilai fasilitas Puskesmas kurang memadai sejumlah 16 orang. Pasien yang merasa kurang puas dengan menilai fasilitas memadai sejumlah 1 orang, sedangkan pasien yang merasa kurang puas dengan menilai fasilitas kurang memadai sejumlah 12 orang.

Berdasarkan hasil uji *chi square* pada table 8 didapatkan hasil signifikan *p value* sebesar 0,000. Oleh karena nilai *p value* <0,05, maka  $H_0$  ditolak, sehingga terdapat hubungan positif antara fasilitas dengan kepuasan pasien rawat jalan di Balai Pengobatan Puskesmas Kembaran 1, dengan derajat hubungan korelasi sedang (*pearson correlation*: 0,600).

Sebagian besar yang menilai kepuasan pasien dalam kategori cukup puas dengan menilai fasilitas memadai di Balai Pengobatan Puskesmas Kembaran 1, dikarenakan ada petunjuk arah yang jelas disetiap ruangan, sistem antrian yang mudah di loket pendaftaran, tempat pemeriksaan yang cukup bersih, nyaman dan tertutup, kelengkapan obat-obatan di apotek, tempat ibadah yang bersih.

Fasilitas yang dinilai pasien bahwa sudah bagus yaitu fasilitas di Puskesmas memadai dengan penilaian kepuasan pasien dalam kategori cukup puas dengan apa yang telah diberikan oleh Puskesmas, tetapi masih ada yang menilai fasilitas kurang memadai dan merasa kurang puas terhadap apa yang telah diberikan Puskesmas, berdasarkan nilai rata-rata terendah kuesioner yang digunakan untuk mengukur fasilitas yaitu no.10 tentang tempat duduk yang tersedia sedikit.

Tempat duduk bisa diartikan tempat untuk melepaskan lelah, ketika Puskesmas Kembaran 1 tempat duduk yang tersedia sedikit, akibatnya ketika jumlah pasien dan pengunjung banyak akan menimbulkan banyak yang tidak mendapatkan tempat duduk untuk menunggu antrian ketika pasien dipanggil, hal ini berakibat timbulnya ketidakpuasan pasien terhadap fasilitas yang ada di Puskesmas.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Surasdiman, dkk (13) menyatakan bahwa kepuasan pasien di pengaruhi oleh fasilitas.

### Kesimpulan

Karakteristik berdasarkan jenis kelamin di balai pengobatan Puskesmas Kembaran 1 dengan jumlah sampel 95 responden yaitu didominasi oleh perempuan dengan jumlah 79 orang (83,2%) , umur yaitu didominasi oleh kelompok umur 17-25 tahun sebanyak 29 orang (30,5%), pendidikan terakhir responden didominasi oleh kategori SMA sebanyak 38 orang (40,0%). pekerjaan responden didominasi oleh ibu rumah tangga sebanyak 46 orang (48,4%).

Pasien yang menilai pelayanan baik terdapat 61 responden (64,2%), sedangkan 34 responden (35,8%) menilai pelayanan kurang baik. waktu tunggu kurang dari atau sama dengan 60 menit

terdapat 82 responden (86,3%), sedangkan 13 responden (13,7%) responden membutuhkan waktu tunggu lebih dari 60 menit. 67 responden (70,5%) responden menilai fasilitas puskesmas memadai, sedangkan 28 responden (29,5%) responden menilai bahwa fasilitas puskesmas kurang memadai. Dihasilkan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan, waktu tunggu dan fasilitas dengan kepuasan pasien.

## Saran

Saran dari penulis untuk peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian peneliti dengan menambahkan variabel bebas lainnya, atau mencari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

## Daftar Pustaka

1. Andriani, A. (2017). *Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruangan poli umum Puskesmas Bukittinggi*. <http://dx.doi.org/10.22216/jen.v2i1.461> di unduh pada tanggal 27 september 2019
2. Bustani, Dkk. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal e-Biomedik (eBm) Vol.3 No , September-Desember 2015*.
3. Dwi. (2018). *Gambaran pelayanan keperawatan, fasilitas dan kepuasan pasien di IGD Puskesmas Punggelan kabupaten Banjarnegara*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No129/Menkes/SK/IV/2008 tentang indikator waktu pelayanan. Jakarta: Depkes RI
5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no. 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Indonesia. Jakarta: Depkes RI
6. Kotler, P and Keller, K.L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
7. Kotler and Keller (2009). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Erlangga: Jakart
8. Muninjaya, A.A. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
9. Neli Puji. A. (2018). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Instalasi Rawat Jalan Poli Syaraf RSUD Dr.Goeteng Taroenadibrata Purbalingga*. Purwokerto: Universitas Muhammadiyah Purwokerto
10. Pamungkas dan Kurniasari. (2019). *Hubungan kelengkapan sarana prasarana Puskesmas dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Melong Asih kota Cimahi*. diunduh pada tanggal 24 desember 2019
11. Pillay, et al. (2011). *Hospital Waiting Time: The Forgotten Premise Of Healthcare Service Delivery? Int J Health Care Qual Assur* diakses pada tanggal 7 Oktober 2019.
12. Pohan. (2011). *Jaminan mutu layanan kesehatan dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
13. Surasdiman, dkk. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng* diakses pada tanggal 12 september 2019.
14. Thomson and Yarnold. (2018). *Relating patient satisfaction to waiting time perceptions and expectations: the discorfirmation paradigm*. Diunduh pada tanggal 12 januari 2019.
15. Tjiptono. F dan Chandra. G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi