

The Relationship between Waiting Time for Outpatient Services with Patient Satisfaction at the Kedawung Health Center in 2025

Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedawung Tahun 2025

Liza Nur Arafah^{1*}, Totok Subianto², Elfi³, Bhakti Aryani⁴

^{1,2,3}Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya, Indonesia

(*) Corresponding Author: lizanurarafah4763@gmail.com

Article info

Keywords:	Abstract
Waiting Time, Outpatient, Patient Satisfaction, Health Service.	Waiting time is an important factor that affects patient satisfaction in health services. This study was conducted at Puskesmas Kedawung to analyze the relationship between waiting time duration and patient satisfaction. The method used was quantitative analytic with a cross-sectional approach, involving 96 patients and accidental sampling technique. Data were analyzed univariately and bivariate using the chi-square test. The results showed that 76 patients (79.2%) experienced waiting time according to Minimum Service Standards (≤ 60 minutes), and 52 patients (54.2%) were satisfied. The chi-square test yielded a p value = 0.001 ($< \alpha 0.05$), indicating a significant relationship between waiting time and patient satisfaction. Therefore, Kedawung Health Center needs to maintain and improve service quality by paying attention to waiting time and service quality dimensions.
Kata kunci:	Abstrak
Waktu Tunggu, Rawat Jalan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan.	Waktu tunggu salah satu faktor penting yang menyebabkan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kedawung untuk menganalisis hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Metode yang digunakan adalah kuantitatif analitik dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> , melibatkan 96 pasien dan teknik <i>accidental sampling</i> . Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan uji <i>chi-square</i> . Hasil penelitian menunjukkan bahwa 76 pasien (79,2%) mengalami waktu tunggu sesuai Standar Pelayanan Minimal (≤ 60 menit), dan 52 pasien (54,2%) merasa puas. Menghasilkan nilai p = 0,001 ($< \alpha 0,05$), yang menunjukkan hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, Puskesmas Kedawung perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan waktu tunggu dan dimensi mutu pelayanan.

PENDAHULUAN

Kesehatan mencakup kesejahteraan, yang memungkinkan setiap individu untuk hidup produktif baik dalam kehidupan sosial maupun ekonomi juga hak dasar bagi seluruh rakyat Indonesia. Selain itu, kesehatan mencakup kemampuan adaptasi fisik, psikologis,

dan sosial secara menyeluruh sehingga tidak hanya diartikan sebagai bebas dari penyakit atau kelemahan (Milenia & Hidayati, 2021). Untuk mencapai derajat kesehatan optimal, pemerintah bertanggung jawab menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan seperti puskesmas, rumah sakit, laboratorium, hingga pelayanan kesehatan tradisional. Untuk itu, pemerintah bertanggung jawab untuk meningkatkan kesehatan masyarakat melalui penyediaan sarana dan prasarana kesehatan, seperti puskesmas (Situmeang & Pudjiastuti, 2023)

Puskesmas berperan penting dalam memberikan pelayanan dasar dan berada di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Sesuai fungsinya, Puskesmas mengacu pada kebijakan kesehatan daerah, seperti yang tertuang pada (RPJMD). Puskesmas, bertanggung jawab dalam menyediakan layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat yang secara administratif berada dalam wilayah cakupannya. Artinya, puskesmas memegang peran penting dalam menjamin akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dasar (Maulana dkk., 2020; Gunawan dkk., 2024).

Namun, pelayanan kesehatan di berbagai fasilitas, termasuk puskesmas, seringkali belum memadai. Salah satu masalah yang sering dikeluhkan ialah waktu tunggu yang cukup lama untuk menerima pelayanan, terutama dalam proses pendaftaran. Antrean panjang yang terjadi mengharuskan pasien menunggu lebih lama sebelum mendapatkan layanan yang berdampak pada kenyamanan dan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan tersebut (Autake & Lailiyah, 2024). Menurut Permenkes No. 4 Tahun 2019, terkait standar waktu tunggu maksimal adalah 60 menit. Waktu tunggu yang melebihi standar ini sering kali menjadi keluhan pasien, yang dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kepuasan dan kualitas layanan serta minat untuk kembali berkunjung.

Kepuasan dapat diartikan sebagai suasana hati pada diri pasien sebagai *output* dari layanan kesehatan yang ditawarkan, usai pasien membandingkan layanan tersebut dengan kebutuhannya (Siregar, 2020). Suatu pelayanan yang baik berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Supandi dan Imanuddin (2021), ditentukan oleh sejauh mana pelayanan yang diterima memenuhi ekspektasi mereka, yang tercermin dalam perasaan puas atau tidak puas terhadap kualitas layanan yang diberikan. Namun apabila pelayanan puskesmas tidak sesuai standar, kualitasnya dianggap belum baik dan dapat mengurangi minat masyarakat untuk berkunjung. Sebaliknya, pelayanan yang memenuhi harapan akan meningkatkan kepuasan pasien (Siregar, 2020). Dalam rangka menciptakan kehidupan manusia yang sehat di Indonesia, puskesmas berperan krusial. Oleh sebab itu, puskesmas perlu meningkatkan kualitas kinerja dan mutu layanan untuk memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat guna memastikan kepuasan pasien (Autake & Lailiyah, 2024; Giting dkk., 2024). Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wijayanti dan Rejeki (2024) tentang hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien yang dianalisis melalui statistik chi-square menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien yang berarti bahwa semakin lama waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan maka semakin rendah Tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, jika waktu tunggu lebih singkat, kepuasan pasien cenderung meningkat.

Berdasarkan studi pendahuluan, Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon juga menghadapi permasalahan serupa terkait waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Menurut wawancara awal dengan petugas pendaftaran di Puskesmas Kedawung menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien sekitar 80-150 orang per hari, kondisi ini yang sering menyebabkan antrean panjang di area pendaftaran, menyebabkan waktu tunggu melebihi standar dan keluhan dari pasien. Sejalan dengan latar belakang yang telah dibahas di atas, peneliti berminat melakukan penelitian dan mengetahui mengenai hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kedawung tahun 2025.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan sebuah pendekatan kuantitatif analitik dengan desain penelitian *cross-sectional*. Data diambil satu periode waktu (*point time approach*), oleh karena itu semua variabel, baik independen maupun dependen, dianalisis secara bersama-sama. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kedawung. Populasi mencakup semua pasien yang datang dan menerima pelayanan di Puskesmas Kedawung sebanyak 2.350 pasien. Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dilakukan dengan teknik *slovin* didapat 96 pasien. Teknik sampel dengan *accidental sampling*, Data dikumpulkan melalui observasi (lama waktu tunggu) dan kuesioner (kepuasan pasien). Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 25 dengan dengan penerapan uji *chi-square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian di Puskesmas Kedawung dan melibatkan 96 responden yang menerima layanan rawat jalan selama dua minggu, terhitung sejak 10 Maret hingga 22 Maret 2025 dengan hasil sebagai berikut:

Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Responden berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin, Usia dan Tingkat Pendidikan

Variabel	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	38	39,6
Perempuan	58	60,4
Usia		
≤ 17 Tahun	1	1,1
17-34 Tahun	68	70,8
≥ 35 Tahun	27	28,1
Tingkat Pendidikan		
Tidak Sekolah	0	0,0
SD	10	10,4
SMP	12	12,5
SMA	56	58,3
Diploma/Sarjana	18	18,8

Berdasarkan data di atas, jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 58 atau (60,4%) dari semua responden. Sementara itu, responden laki-laki berjumlah 38 orang (39,6%). Hal ini mengindikasikan bahwa partisipan dalam penelitian ini perempuan lebih dominan dibandingkan laki-laki.

Dilihat dari kelompok usia, mayoritas berusia 17–35 tahun, yaitu sebanyak 68 orang (70,8%). Sebanyak 27 responden (28,1%) berusia di atas 35 tahun, dan hanya 1 responden (1,1%) yang berusia di bawah 17 tahun.

Dari segi tingkat pendidikan, Mayoritas partisipan tercatat berpendidikan jenjang (SMA), yaitu sebanyak 56 atau (58,3%). Sebanyak 18 responden (18,8%) menempuh pendidikan hingga Diploma/Sarjana, 12 responden (12,5%) berpendidikan SMP, dan 10

responden (10,4%) hanya menyelesaikan pendidikan hingga Sekolah Dasar (SD). Tidak terdapat responden yang tidak pernah menempuh pendidikan formal (0%).

Analisis Univariat

Tabel 2 Distribusi Responden berdasarkan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kedawung Tahun 2025

No.	Variabel Waktu Tunggu	Reponden	
		Jumlah	Presentase
1	>60 Menit (Belum sesuai standar)	20	20,8 %
2	<60 Menit (Sesuai Standar)	76	79,2 %
Total		96	100,0%

Distribusi responden berdasarkan waktu tunggu, 20 orang responden atau sebesar 20,8% menyatakan bahwa waktu tunggu yang mereka alami belum memenuhi ketentuan standar yang berlaku, yaitu melebihi 60 menit. Sementara itu, sebagian besar responden, yakni sebanyak 76 orang atau setara dengan 79,2%, menilai bahwa waktu tunggu yang mereka alami berada di bawah 60 menit.

Tabel 3 Perbedaan Waktu Tunggu di Puskesmas Kedawung Tahun 2025

Klasifikasi Waktu Tunggu	Waktu Tunggu
Rata-rata	33,04 Menit
Tercepat	5 Menit
Terlama	75 Menit
Selisih Tercepat Dan Terlama	70 Menit

Menurut informasi yang tercantum dalam tabel 3, rata-rata durasi waktu tunggu di Puskesmas Kedawung selama 33,04 menit. Waktu tunggu tercepat tercatat selama 5 menit, sedangkan waktu tunggu terlama mencapai 75 menit, sehingga terdapat selisih waktu antara tercepat dan terlama sebesar 70 menit.

Tabel 4 Distribusi Responden berdasarkan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kedawung Tahun 2025

Variabel Kepuasan Pasien		Responden	
		Jumlah	Presentas (%)
1	Puas	52	54,2%
2	Tidak Puas	44	45,8%
Total		96	100,0%

Dapat diketahui berdasarkan tabel di atas, sebanyak 52 atau (54,2%) menyatakan bahwa mereka menyatakan kepuasan terhadap layanan yang diterima di Puskesmas Kedawung. Di sisi lain, masih terdapat sejumlah responden, yaitu sebanyak 44 orang atau sebesar 45,8%, mengungkapkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diperoleh.

Tabel 5 Gambaran Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kedawung berdasarkan Lima Dimensi Kepuasan

	Dimensi Kepuasan Pasien									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Total	426	403	404	405	408	424	424	369	395	410
Mean	4.44	4.20	4.21	4.22	4.25	4.42	4.42	3.84	4.11	4.27
Rank	1	4	7	6	5	3	2	10	9	8
Dimensi	<i>Reliability</i>		<i>Responsive</i>		<i>Assurance</i>		<i>Empathy</i>		<i>Tangible</i>	
Kepuasan	4,32		4,21		4,33		4,13		4,19	

Mayoritas pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kedawung. Penilaian kepuasan didasarkan pada lima dimensi, yaitu *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, *tangible*, dan *empathy*. Dari hasil pengukuran, dimensi *assurance* memperoleh skor tertinggi sebesar 4,33. Dimensi *reliability* menyusul dengan skor 4,32, kemudian *responsiveness* (4,21) dan *tangible* (4,19), yang semuanya termasuk dalam kategori kepuasan yang baik. Sementara itu, dimensi *empathy* mendapatkan skor rata-rata terendah yaitu 4,13.

Analisis Univariat

Tabel 6 Tabulasi Silang dan Hasil Uji Statistik Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedawung tahun 2025

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien						P Value
	Puas		Tidak Puas		Jumlah		
	N	%	N	%	N	%	
>60 Menit (Belum sesuai standar)	4	20,0	16	80,0	20	100,0	0,001
<60 Menit (Sesuai Standar)	48	63,2	28	36,8	76	100,0	

Mayoritas responden yaitu 48 orang (63,2%) merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan 28 orang (36,8%) menyatakan tidak puas. Sementara itu, terdapat 20 responden (20,8%) yang menyatakan waktu tunggu belum sesuai standar (lebih dari 60 menit). Pada kelompok ini, hanya 4 orang (20,0%) yang merasa puas, sedangkan 16 orang (80,0%) tidak puas terhadap pelayanan. Pengujian data dengan metode *chi-square* memperlihatkan nilai signifikansi sebesar ($p = 0,001$). Karena nilai $p \leq 0,05$, H_0 diterima, artinya ada hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien.

Pembahasan

Waktu tunggu adalah durasi yang dihabiskan pasien dalam proses mendapatkan layanan kesehatan, mulai mendaftar hingga memasuki ruang pemeriksaan dokter (Prisusanti, dkk., 2024). Lamanya waktu tunggu pada tahap pendaftaran sering disebabkan oleh terjadinya antrean panjang. Antrean ini muncul ketika permintaan layanan lebih tinggi daripada kapasitas yang tersedia, sehingga pasien tidak dapat langsung dilayani. Faktor lainnya adalah ketidakseimbangan antara jumlah petugas pendaftaran yang terbatas dan kecepatan datangnya pasien yang cepat dibandingkan dengan waktu layanan yang ada (Maulana, dkk., 2020).

Menurut Permenkes Nomor 4 Tahun 2019, Tentang Standar Pelayanan Minimum menetapkan bahwa waktu tunggu yang ideal (≤ 60 menit), dihitung sejak pasien datang,

mendapatkan nomor antrian, mendaftar di loket, menunggu panggilan untuk mendapatkan bantuan medis, dan kemudian menunggu pemeriksaan dokter.

Waktu tunggu di Puskesmas Kedawung tahun 2025 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien (79,2%) merasa waktu tunggu sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (≤ 60 menit), sementara 20,8% pasien mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit. Rata-rata (33,04) menit, dengan waktu tercepat 5 menit dan waktu terlama 75 menit. Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu adalah antrian panjang pada pendaftaran, yang disebabkan oleh banyaknya pasien yang datang lebih awal atau kurangnya jumlah petugas pendaftaran. Pola kedatangan pasien dan kurang optimalnya proses administrasi, seperti kepesertaan BPJS, juga mempengaruhi lama waktu tunggu. Hal ini sejalan dengan temuan Maulana dkk. (2020), yang menyatakan bahwa antrian sering terjadi karena kapasitas pelayanan yang terbatas serta keterlambatan kedatangan petugas pendaftaran, yang mengakibatkan pasien harus menunggu lebih lama.

Kepuasan pasien di Puskesmas Kedawung menunjukkan bahwa lebih dari setengah pasien (54,2%) merasa puas, sedangkan 45,8% lainnya merasa tidak puas. Ketidakpuasan ini sebagian besar disebabkan oleh ketidakcocokan antara harapan dan kenyataan, terutama terkait dengan waktu pendaftaran yang lama dan keterlambatan pemeriksaan dokter. Hal ini menyebabkan pasien merasa jenuh dan bosan karena harus menunggu terlalu lama. Kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk kejelasan prosedur, ketepatan waktu, serta sikap petugas. Hal ini sesuai dengan penelitian Nursalam dalam Rahmadini dkk. (2024), yang menyatakan bahwa kepuasan bergantung pada sejauh mana pengalaman layanan yang diterima memenuhi ekspektasi mereka.

Analisis dimensi kepuasan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *assurance* (kepercayaan) mendapatkan nilai tertinggi (4,33), menunjukkan pasien yakin terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dimensi *empathy* (empati) memperoleh nilai terendah (4,13), yang menandakan bahwa perhatian petugas terhadap pasien masih perlu ditingkatkan. Temuan ini sejalan dengan Rahayuningsih dkk. (2023), yang menyebutkan bahwa dimensi empati sering menjadi titik lemah dalam pelayanan kesehatan karena keterbatasan waktu dan beban kerja tenaga medis.

Hasil pengujian didapatkan ada hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien, nilai $p = 0,001 (< 0,05)$, yang berarti semakin cepat waktu tunggu, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kirana dkk. (2024), yang menyatakan bahwa waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, Puskesmas Kedawung perlu memperbaiki manajemen waktu tunggu, memperbaiki proses administrasi, dan meningkatkan empati petugas untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien.

SIMPULAN

Merujuk pada temuan yang didapat dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa :

1. Sebanyak (79,2%) pasien merasa waktu tunggu pelayanan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (≤ 60 menit), dengan rata-rata 33,04 menit. Walaupun mayoritas pasien puas dengan waktu tunggu yang diterima, masih ada 20,8% pasien yang mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit. Penyebab lama ini dipengaruhi oleh pola kedatangan pasien dan kendala administrasi seperti masalah kepesertaan BPJS.
2. Kepuasan pasien di Puskesmas Kedawung menunjukkan bahwa lebih dari setengah pasien (54,2%) puas. Dimensi kepuasan yang paling tinggi adalah *assurance* dan *reliability*, yang mencerminkan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan pasien terhadap

- kualitas pelayanan. Namun, dimensi empati memperoleh skor terendah, yang mengindikasikan bahwa perhatian dan keramahan petugas masih perlu ditingkatkan.
3. Hasil uji *chi-square* menunjukkan hubungan signifikan antara lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien ($p = 0,001$, $p < 0,05$). Menunjukkan bahwa semakin cepat waktu tunggu, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, Puskesmas Kedawung perlu terus meningkatkan manajemen waktu tunggu, memperbaiki proses administrasi, serta meningkatkan dimensi empati dalam pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Autake, M., & Lailiyah, S. (2024). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Waktu Pelayanan pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit: Systemic Literature Review. *Hang Tuah Medical Journal*, 21(2).
- Giting, S. E., Santoso, R. S., Rostyaningsih, D. (2024). Kualitas Peayanan Kesehatan pada Puskesmas Rembang 1. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(3). <https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i3.45574>
- Gunawan, A. N., Hanafi, R. A., Hanifa, N. I., Husnus, K., Farahany, S., Saragih, T. R., & Agustina, D. (2024). Analisis Hambatan Administrasi terhadap Akses Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Securai Kecamatan Babalan Kabupaten Langkat. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3).
- Kirana, A., Harahap, S. G., & Efkelin, R. (2024). Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng Tahun 2024. *Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 13(2). <https://doi.org/10.35328/kesmas.v13i2.2752>
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., Imran, A. (2020). Analisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*, 12(2). <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483>
- Milania, F. H., & Hidayati, M. (2021). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringnkurung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(0). <https://doi.org/10.59141/cerdika.v1i12.262>
- Permenkes Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
- Prisusanti, R. D., Kurniawan, F., Akhmad, M. (2024). Analisis Kuantitatif: Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan RS Hasta Husada Kepanjen. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(3). <https://doi.org/10.62085/ajk.v2i3.118>
- Rahmadini, N. A., & Rahman, A. (2024) Pengaruh Lama Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 7(2). <http://dx.doi.org/10.35722/japb.v7i2.1076>
- Siregar, A. S. S. (2020). Penerapan Teknologi Kesehatan pada Perawatan Masa Nifas Systematic Review. *Undergraduate Theses*. Universitas Sumatera Utara.
- Situmeang, S. M. T., & Pudjiastuti, D. (2023). Optimizing the Health System through Increasing Health Service Guarantees in the Context of Fulfilling Human Rights Post the Covid-19 Pandemic in Indonesia. *Pandecta Resarch Law Journal*, 18(2). <https://doi.org/10.15294/pandecta.v18i2.47957>
- Supandi, D., & Imanuddin, B. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kedaung

- Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020. *Health Sains*, 2(1).
<https://jurnal.healthsains.co.id/index.php/jhs/issue/view/9>
- Rahayuningsih, L. A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). Pengaruh Sikap Empati Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien: Meta Analisis. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 13(2).
<https://doi.org/10.47701/infokes.v13i2.3130>
- Wijayanti, C. W., & Rejeki, M. (2024). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD DR. Soehadi Prijonegoro Sragen. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 7(1).
[http://dx.doi.org/10.21927/ijhaa.2024.7\(1\).25-30](http://dx.doi.org/10.21927/ijhaa.2024.7(1).25-30)