

Hubungan Waktu Tunggu Penyediaan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD. Puskesmas Muara Wis

Maria Sartika^{1*}, Dewi Mardahlia², Nurhasanah³

^{1,2,3} Administrasi Rumah Sakit, STIKES Mutiara Mahakam Samarinda, Indonesia

Email: ¹mariasartika0125@gmail.com, ²dewimardahlia@gmail.com, ³nurhasanah@gmail.com

Email Penulis Korespondensi : ¹mariasartika0125@gmail.com

Abstrak– Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dokter. Standar pelayanan minimal rekam medis pasien yaitu kurang dari 10 menit. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di lapangan dengan wawancara secara faktual kepada petugas rekam medis diperoleh bahwa keterlambatan penyediaan rekam medis dipengaruhi oleh gangguan koneksi internet, keterbatasan SDM dan pengolahan rekam medis masih dilakukan secara manual. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* untuk mengetahui hubungan waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis terhadap kepuasan pasien di UPTD. Puskesmas Muara Wis, Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis hubungan waktu tunggu penyediaan rekam medis terhadap kepuasan pasien di UPTD. Puskesmas Muara Wis. Sampel terdiri dari 60 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, instrumen pengambilan data berupa observasi dan kuesioner dengan skala *Likert*, dan analisis yang digunakan adalah analisis *univariat* dan *bivariat* yang diproses menggunakan perangkat lunak aplikasi komputer. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, didapatkan hasil seluruh hipotesis diterima berhubungan dengan variabel *independen* dan *dependen* yaitu waktu tunggu penyediaan rekam medis dengan (*p-value* 0,019) berhubungan dengan variabel kepuasan pasien di UPTD. Puskesmas Muara Wis. Kesimpulan diperoleh bahwa terdapat hubungan waktu tunggu penyediaan rekam medis terhadap kepuasan pasien di UPTD. Puskesmas Muara Wis, semakin lama waktu tunggu, maka semakin pasien merasa tidak puas. Saran dalam penelitian ini adalah UPTD. Puskesmas Muara Wis supaya dapat mempersingkat waktu tunggu petugas dalam menyediakan berkas rekam medis dan mengevaluasi lagi kinerjanya secara berkala.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Penyediaan Rekam Medis, Kepuasan Pasien

Abstract– Waiting time is the time used by patients to get doctor's health services. The minimum service standard for a patient's medical record is less than 10 minutes. Based on a preliminary study conducted in the field with factual interviews with medical record officers, it was found that the delay in providing medical records was influenced by internet connection disruptions, human resource limitations and medical record processing was still done manually. This study was conducted using a quantitative method with a cross-sectional approach to determine the relationship between the waiting time for the provision of medical record documents and patient satisfaction at UPTD. Muara Wis Health Center, The purpose of this study is to analyze the relationship between the waiting time for the provision of medical records and patient satisfaction at UPTD. The sample consisted of 60 respondents who were selected using the accidental sampling technique, data collection instruments in the form of observations and questionnaires on the Likert scale, and the analysis used was univariate and bivariate analysis processed using computer application software. Based on the analysis that has been carried out, it was obtained that all hypotheses were accepted in relation to the independent and dependent variables, namely the waiting time for the provision of medical records with (*p-value* 0.019) related to the variable of patient satisfaction at UPTD. The conclusion was obtained that there is a relationship between the waiting time for the provision of medical records and patient satisfaction at UPTD. Muara Wis Health Center, the longer the waiting time, the more dissatisfied the patient feels. The suggestion in this study is UPTD. Muara Wis Health Center in order to shorten the waiting time for officers to provide medical record files and re-evaluate their performance periodically.

Keywords: Waiting time, Provision of medical record documents, Patient satisfaction

1. PENDAHULUAN

Puskesmas adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama puskesmas berfungsi sebagai standar pembangunan kesehatan dan bukti keterlibatan masyarakat. Penilaian pasien terhadap puskesmas tergantung dari jenis pelayanan kesehatan yang diberikan. Penilaian pasien terhadap puskesmas tergantung dari jenis pelayanan kesehatan yang diberikan. Jika pelayanan yang diberikan kepada pasien berkualitas rendah, maka pasien akan merasa tidak puas dengan layanan yang buruk. Akibat dari ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima tersebut pasien akan berperilaku negatif seperti menceritakan hal buruk tentang pelayanan yang bersangkutan karena merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima [1].

Pelayanan yang bermutu dalam konteks pelayanan Puskesmas berarti memberikan pelayanan kepada pasien berdasarkan standar mutu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga dapat diperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap Puskesmas. Pasien yang setia akan kembali menggunakan fasilitas kesehatan yang sama, bahkan pasien akan merekomendasikan atau mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas kesehatan yang sama [2].

Rekam medis berfungsi sebagai sumber informasi penting tentang proses perawatan dan perkembangan pasien serta sebagai alat komunikasi yang penting. Informasi ini selalu terkini dan bermanfaat untuk perawatan pasien dan bermanfaat setiap saat diperlukan. Dengan adanya sistem pengelolaan rekam medis yang baik dan tepat, tujuan rekam medis adalah untuk mendukung tercapainya tertib administrasi, yang merupakan komponen penting dari upaya pelayanan kesehatan di puskesmas [3].

Waktu tunggu merupakan waktu yang diperlukan pasien untuk menerima pelayanan medis. Waktu tunggu adalah bagian penting dari pelayanan dan berperan penting dalam memberikan kesan pertama yang baik pada pasien. Antrean panjang di meja pendaftaran dapat menimbulkan ketidak nyamanan dan pada akhirnya menurunkan kepuasan pasien [4].

Manajemen waktu adalah segenap kegiatan dan langkah mengatur serta mengelola waktu dengan sebaik-baiknya, sehingga mampu membawa kearah tercapainya tujuan hidup yang telah ditetapkan oleh individu yang bersangkutan. Departemen kesehatan menyatakan bahwa standar minimal pelayanan waktu tunggu yakni ≤ 10 menit [5].

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi et al (2021) diketahui bahwa 52,7% pasien yang mengatakan waktu tunggu lama, dan 82,7% pasien yang mengatakan tidak puas. Hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan dengan (p -value 0,000). Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan lama 3 waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien, diharapkan kepada puskesmas dapat memperbaiki sistem pelayanan di puskesmas [6].

Berdasarkan data kunjungan di UPTD. Puskesmas Muara Wis mulai dari bulan januari–november tahun 2023 sebanyak 3.488 jiwa. Indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2020 dengan nilai rata-rata 79,74%, dan tahun 2021 dengan nilai rata-rata 80,185%, dan pada tahun 2022 mengalami kenaikan dengan nilai rata-rata 81,11% dan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur persyaratan dan produk layanan.

Berdasarkan wawancara kepada 10 pasien yang sedang berobat, didapatkan bahwa 6 pasien memberikan penilaian puas terhadap pelayanan pendaftaran dan 4 pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanan pendaftaran. Lamanya antrean ke poliklinik yaitu bisa mencapai 16 menit. Berdasarkan observasi peneliti pada waktu tunggu penyediaan rekam medis terdapat 6 rekam medis yang tidak sesuai standar dan 4 rekam medis yang sesuai standar. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada petugas rekam medis didapatkan bahwa keterlambatan penyediaan rekam medis dipengaruhi oleh gangguan koneksi internet, keterbatasan SDM dan pengolahan rekam medis masih dilakukan secara manual.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan waktu tunggu penyediaan rekam medis terhadap kepuasan pasien di UPTD. Puskesmas Muara Wis. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Hubungan Waktu Tunggu Penyediaan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD. Puskesmas Muara Wis*”.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan desain penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah *Cross-Sectional*. Pendekatan *Cross-Sectional* ini bertujuan untuk menemukan atau mencari hubungan antar variabel terikat dengan pengukuran yang dilakukan dalam waktu singkat.

2.2 Desain Sampel

a. Populasi

Populasi adalah semua komponen yang dianggap memiliki satu atau lebih ciri yang sama, sehingga merupakan suatu kelompok. Karakteristik kelompok ini ditentukan oleh peneliti, tergantung fokus penelitiannya [7]. Populasi dalam penelitian ini diambil dari jumlah kunjungan pasien rawat jalan di UPTD. Puskesmas Muara Wis. Jumlah populasi sebanyak 3.488 jiwa pada tahun 2023 dari bulan januari-november.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian yang terpilih dari populasi yang dipilih melalui beberapa proses dengan tujuan menyelidiki atau mempelajari sifat-sifat tertentu dari populasi induk. Sedangkan untuk mengukur sampel populasi menggunakan rumus *Slovin* dimana penetapan sampel mempertimbangkan batas ketelitian yang dapat mempengaruhi pengambilan sampel populasi. Adapun rumus *Slovin* adalah sebagai berikut :

Dimana:

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

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Nilai kritis atau batasan ketelitian yang diinginkan. Pada penelitian ini standar error 10% atau 0,1.

Dari rumus di atas maka dapat dihitung jumlah sampel minimum sebagai berikut:

$$n = \frac{3.488}{1 + 3.488 (0,1)^2} \quad (2)$$

$$n = \frac{3.488}{1 + 3.488 \times 0,01} \quad (3)$$

$$n = \frac{3.488}{1 + 24,03} \quad (4)$$

$$n = \frac{3.488}{25,03} = 60,14 \approx 60 \quad (5)$$

Melalui perhitungan di atas, maka jumlah sampel penelitian ini yaitu sebanyak 60 responden.

c. Teknik Pengambilan Sampel

Peneliti menentukan kriteria subjek yang diinginkan untuk meningkatkan validitas hasil penelitian. Kriteria subjek penelitian terbagi menjadi dua yaitu:

1. Kriteria Inklusi

Kriteria *Inklusi* adalah karakteristik umum subjek uji dari suatu populasi yang akan diteliti dan ditetapkan sebelum penelitian antara lain: Pasien yang usianya > 17 tahun, Pasien atau keluarga yang bersedia untuk mengisi kuesioner, Pasien yang pernah berkunjung minimal satu kali pelayanan di UPTD. Puskesmas Muara Wis.

2. Kriteria Eksklusi

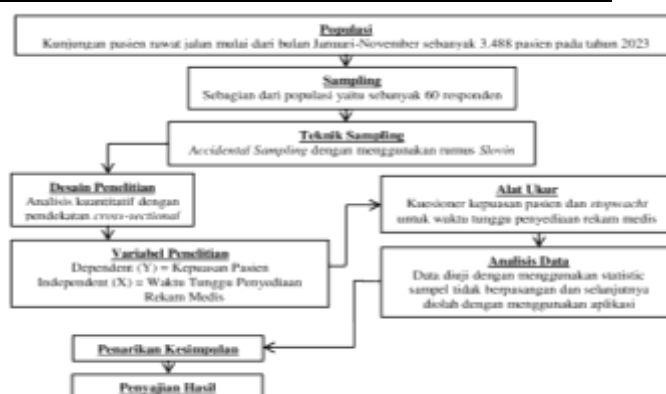
Kriteria *Eksklusi* adalah mengeluarkan subjek uji yang memenuhi kriteria *Inklusi* dari penelitian akibat sebab-sebab tertentu. Kriteria *Eksklusi* dari penelitian, antara lain: Pasien yang mengisi kuesioner yang tidak lengkap, Pasien memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi.

d. Instrumen Penelitian

Peneliti menggunakan alat pengumpulan data secara formal kepada responden untuk menjawab pertanyaan tertulis yang dirancang untuk mengumpulkan informasi yang relevan yaitu menggunakan alat lembar kuesioner dan observasi yang diukur menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang sesuatu gejala atau fenomena yang terjadi bentuk pertanyaan yang menggunakan skala likert. Terdapat dua bentuk pertanyaan atau pernyataan yang menggunakan skala likert yaitu favorable (Positif) dan unfavorable (Negatif) dengan skor penilaian terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Skor Penilaian Skala Likert

Jawaban Responden	Skor <i>Favorable</i> (Positif)	Skor <i>Unfavorable</i> (Negatif)
Sangat Setuju (SS)	1	5
Setuju (S)	2	4
Netral (N)	3	3
Tidak Setuju (TS)	4	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	5	1



Gambar 1. Alur Penelitian

Gambar 1 diatas merupakan gambar alur dalam penelitian atau tahapan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mulai dari awal melakukan penelitian hingga akhir dalam penelitian.

e. Analisis Data

1. Analisis deskriptif adalah analisis data yang bentuknya berupa kata, kalimat, skema dan gambar. Analisis deskriptif juga merupakan statistik deskriptif yang memberikan suatu gambaran data yang dapat dilihat dari nilai rata-rata (*mean*) standar *deviasi*, *varian*, maksimum, *sum*, *range*, *kurtosis*, dan *skewness* [8].
2. *Chi-Square* merupakan metode yang digunakan untuk melihat hubungan antara kategorik dengan kategorik menggunakan skala ukur nominal dan ordinal. Uji *chi-Square* adalah termasuk uji tidak berpasangan dengan jenis hipotesis komparatif. Uji *Chi-Square* merupakan salah satu teknik analisis yang bersifat komparasional yang berdasarkan pada perbedaan frekuensi data yang sedang diobservasi. Perbedaan ukuran pada frekuensi observasi dan frekuensi yang diharapkan menggunakan uji *Chi-Square* [9].

f. Sumber Data

1. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner dan wawancara kepada responden.
2. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti dari subjek penelitiannya, data sekunder ini biasanya berbentuk data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.
Data sekunder diperoleh dari sumber lain yang sudah ada atau pada pihak puskesmas dimana diperoleh dari pimpinan bagian administrasi ataupun dari bagian-bagian yang berwenang di UPTD. Puskesmas Muara Wis seperti data jumlah kunjungan pasien, sejarah atau profil Puskesmas Muara Wis dan berbagai data-data lainnya. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan dari jurnal, puskesmas dan sumber lainnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

a. Waktu Tunggu

b.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Waktu tunggu Penyediaan Rekam Medis di UPTD. Puskesmas Muara Wis Tahun 2024

Kategori	n	%
Waktu Tunggu Penyediaan Rekam Medis		
Tepat Waktu	33	55,0%
Tidak Tepat Waktu	27	45,0%
Total	60	100%

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil tabel 2 dapat dilihat, bahwa mayoritas waktu tunggu penyediaan rekam medis adalah tepat waktu yaitu 33 orang 55,0%, sedangkan minoritas waktu tunggu penyediaan rekam medis adalah tidak tepat waktu yaitu 27 orang 45,0%.

c. Kepuasan Pasien

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di UPTD. Puskesmas Muara Wis Tahun 2024

Kategori	n	%
Kepuasan Pasien		
Puas	31	51,7%
Kurang Puas	29	48,3%
Total	60	100%

Sumber :Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil tabel 3 dapat dilihat, bahwa mayoritas kepuasan pasien adalah puas yaitu 31 orang 51,7%, dan minoritas adalah kurang puas yaitu 29 orang 48,3%.

d. Hubungan Waktu Tunggu Penyediaan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD. Puskesmas Muara Wis

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap 60 responden dengan menggunakan metode *Chi-Square* di dapatkan hasil bahwa pada hubungan waktu tunggu penyediaan rekam medis terhadap kepuasan pasien di UPTD. Puskesmas Muara Wis secara rinci seperti terlihat pada tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Hubungan waktu tunggu penyediaan rekam medis terhadap kepuasan pasien di UPTD. Puskesmas Muara Wis Tahun 2024.

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien				Total		P-Value
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tepat Waktu	22	66,7	11	33,3	33	33,0	0,019
Tidak Tepat Waktu	9	33,3	18	66,7	27	27	
Total	31	51,7	29	48,3	60	100,0	

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil tabel 4 dapat dilihat, bahwa waktu tunggu penyediaan rekam medis tepat waktu dengan kepuasan pasien kategori puas sejumlah 22 orang 66,7%, sedangkan waktu penyediaan rekam medis tepat waktu dengan kepuasan pasien kategori kurang puas sebanyak 11 orang 33,3%. Untuk waktu tunggu penyediaan rekam medis tidak tepat waktu dengan kepuasan pasien kategori puas sejumlah 9 orang 33,3%, sedangkan waktu penyediaan rekam medis tidak tepat waktu dengan kepuasan pasien kategori kurang puas sejumlah 18 orang 66,7%.

Hasil uji *chi-square* di dapatkan bahwa nilai *P-Value* sebesar $0,019 < 0,05$, maka H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan waktu tunggu penyediaan rekam medis terhadap kepuasan pasien di UPTD. Puskesmas Muara Wis.

3.2 Pembahasan

a. Waktu Tunggu

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa responden pasien di UPTD. Puskesmas MuaraWis dengan mayoritas waktu tunggu penyediaan rekam medis tepat waktu sejumlah 33 orang 55,0%, sedangkan minoritas waktu tunggu penyediaan rekam medis tidak tepat waktu sejumlah 27 orang 45,0%.

Berdasarkan hasil rata-rata lama waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis di UPTD. Puskesmas Muara Wis dibutuhkan waktu 10 menit 40 detik dari 60 dokumen rekam medis. Perhitungan penyediaan rekam medis pada pasien dimulai saat pasien mendaftar sampai rekam medis tersebut tersedia di poliklinik.

Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 memberikan pelayanan minimal sebagai alat ukur mutu pelayanan kesehatan dan memberikan standar waktu penyediaan rekam medis pasien rawat jalan kurang dari atau sama dengan 10 menit (≤ 10 Menit) [10].

Penelitian yang dilakukan oleh Supriadi dan Damayanti (2019) menemukan bahwa waktu penyediaan berkas rekam medis di rumah sakit x lebih dari 10 menit. Hal ini dikarenakan penyimpanan berkas rekam medis setelah kembali ke instalasi rekam medis, sering tidak ditempatkan dengan benar. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa, petugas terkadang melanggar standar operasional prosedur (SOP) penyimpanan. Kesalahan ini disebut sebagai *misfile*. Akan membutuhkan waktu untuk menemukan berkas rekam medis yang dibutuhkan jika tidak berada di tempat yang tepat [11].

Hasil penelitian literatur yang mengenai waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat inap di rumah sakit sumber waras kabupaten Cirebon yang terdiri dari 92 dokumen menunjukkan bahwa sebagian besar waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat inap sesuai yaitu 50 dokumen 55%, dan sebagian besar waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat inap tidak sesuai yaitu 42 dokumen 45%. Berdasarkan wawancara dengan bagian rekam medis, keterlambatan dalam penyediaan dokumen rekam medis rawat inap disebabkan oleh beberapa hal, yaitu *misfile* berkas atau dokumen tidak ditempat dan berkas yang salah simpan di rak penyimpanan [12].

b. Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa responden pasien di UPTD. Puskesmas Muara Wis dengan mayoritas kepuasan pasien kategori puas sejumlah 31 orang 51,7%, sedangkan minoritas kepuasan pasien kategori kurang puas sejumlah 29 orang 48,3%.

Kepuasan pasien adalah indikator penting dan umum untuk menentukan kualitas perawatan keperawatan kesehatan. Hasil klinis, retensi pasien, dan klaim malpraktek medis dipengaruhi oleh kepuasan pasien. Hal ini berdampak pada penyediaan layanan medis berkualitas tinggi yang tepat waktu, efektif, dan berpusat pada pasien. Oleh karena itu, kepuasan pasien tidak hanya merupakan indikator terapi juga alat yang sangat baik untuk mengukur keberhasilan dokter dan rumah sakit [13].

Kepuasan pasien yang merupakan keluaran (*Outcome*) pelayanan kesehatan tentang peningkatan mutu pelayanan kesehatan disebut kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan pasien yang meningkat sebagai hasil dari kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya setelah membandingkannya dengan harapan mereka [14].

c. Hubungan Waktu Tunggu Penyediaan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil dari uji *chi-square* didapatkan bahwa nilai yang signifikan sebesar $0,019 > 0,05$ dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan waktu tunggu penyediaan rekam medis terhadap kepuasan pasien di UPTD. Puskesmas Muara Wis.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi ada beberapa faktor yang memengaruhi lambatnya waktu penyediaan dokumen rekam medis di UPTD. Puskesmas Muara Wis antara lain kurangnya petugas rekam medis, berkas rekam

medis sulit di cari karena salah tempat penyimpanan atau rekam medis belum di kembalikan ke tempat penyimpanan, dan sering terjadi gangguan sambungan internet pada elektronik.

Hasil dari penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Valentina (2020) disebutkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu untuk dokumen rekam medis dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan, Dengan kata lain, pasien lebih puas dengan kecepatan penyediaan dokumen rekam medis, atau mereka lebih tidak puas dengan lambatnya penyediaan dokumen rekam medis [15].

Hasil penelitian ini juga didukung dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh Simanjuntak (2016) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu petugas rekam medis dan kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan di RSUD R. M. Djoelham Binjai pada tahun 2015. Dengan kata lain, waktu tunggu yang lebih cepat dapat memengaruhi kepuasan pasien, dan waktu tunggu lebih lama dapat menyebabkan pasien tidak merasa puas [16].

Menurut Pradana et al (2022) penyebab waktu penyediaan berkas rekam medis lebih dari ≤ 10 menit yaitu kurangnya jumlah petugas distribusi, dan terdapat error pada komputer atau *printer*, terjadi *missfile* (salah letak), implementasi SOP yang kurang baik dan tidak adanya *reward* bagi pegawai [17].

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel waktu tunggu penyediaan rekam medis terhadap kepuasan pasien di UPTD. Puskesmas Muara Wis, dengan *p-value* $(0,019) < (0,05)$. Semakin lama waktu tunggu, maka semakin pasien tidak merasa puas. Data-data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer yaitu data hasil observasi dan kuesioner yang dibagikan kepada responden dan data sekunder bersumber dari buku-buku terkait dengan penelitian dan jurnal.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan kepada pembimbing 1 dan 2 yang telah membimbing dalam penyusunan artikel ilmiah ini sampai bisa ditahap akhir. Dan terimakasih kepada UPTD. Puskesmas Muara Wis yang telah memberikan izin melakukan penelitian.

REFERENCES

- [1] Velandi, Dedek Sutinbuk, Sabda Wahab, "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan". *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 8, no. 3, hal. 493–499, 2023.
- [2] Siti Fatimah, Imran Radne Rimba Putri, Sumarni, "Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Puskesmas Galur 1 Kulon Progo". *Jurnal Of Hospital Administration*, vol. 4, no. 1, hal. 25–29, 2021.
- [3] Hartati, Armita Sri Azhari, Wilia Nespita, Tuti Gusra, Muthia Sukma, Intan Kamala Aisyiah, Donal Ortega, Rira Fauziah Hasibuan, Rafika Aini, Nabila Tasrif, Bella Lucinta Rillova Arif Lubis, Dianni Arma Wahyu Setia Ningsih, *Manajemen Kesehatan Strategi Dan Praktik Untuk Meningkatkan Pelayanan Kesehatan*. Padang: CV Gita Lentera, 2023.
- [4] Havivah Milaenia Fitri, Meira Hidayati, "Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Waringinkurung". *Jurnal Ilmiah Indonesia Indonesia*, vol. 1, no. 12, hal. 1789–1795, 2021.
- [5] Erwin Purwaningsih, Aji Amelya Vega Monica, Ekie Syarmith Ananda, Farida Fasya, Muhammad Solichin, Nadia Agustina, Sherly Mutiara Noor Ibrahim, "Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Di Puskesmas Segiri Kota Samarinda Menggunakan Fishbone Diagrams". *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, vol. 5, no. 1, hal. 776–781, 2024.
- [6] Alfita Dewi, Eravianti, Delita Kumala Putri, "Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung", *Jurnal Seminar Nasional Syedza Saintika*, hal. 45–54, 2021.
- [7] I Ketut Swarjana, *Populasi-Sampel, Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI), 2022.
- [8] M. Sidik Priadana, Denok Sunarsi, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Tangerang Selatan: Pascal Boock, 2021.
- [9] Maria Veronika Roesminingsih, Monica Widayawari, Rofik Jalal Rosyanafi, Fahmi Zakariyah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Madiun: CV. Bayfa Cendekia Indonesia, 2024.
- [10] Menkes RI, "Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit", no. October. hal. 6–11, 2008.

- [11] Supriadi, Dian Putri Damayanti, “Tinjauan Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medik Rawat Jalan Rumah Sakit X Di Tangerang Selatan”, *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, vol. 2, no. 1, 2019.
- [12] Sri Dewi Wulan Sari, Loura Weryco Latupeirissa, dan Eka Martaviantika Gusana, “Gambaran Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Inap Di Rumah Sakit Sumber Waras Kabupaten Cirebon”, *Jurnal Kesehatan Mahardika*, vol. 8, no. 1, hal. 39–42, 2021.
- [13] Zulaika, Suhermi, Nina Nardjati Soejoto, “Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022”, *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, vol. 14, no. September, hal. 298–307, 2022.
- [14] Yerry Soumokil, Muhammad Syafar, Andi Yusuf, “Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru”, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, vol. 10, no. Siti 2018, hal. 543–551, 2021.
- [15] Valentina, “Hubungan Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Dengan Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan”, *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, vol. 5, no. 1, hal. 40–44, 2020.
- [16] Esraida Simanjuntak, “Pengaruh Waktu Tunggu Petugas Pelayanan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Pendaftaran Rawat Jalan Di Rsud. Dr. R. M. Djoelham Binjai Tahun 2015”, *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, vol. 1, no. 1, hal. 35–38, 2016.
- [17] Gandys Vasha Pradana, Sri Wulandari, Agustyarum Pradiska Budi, “Analisis Penyediaan Dan Pendistribusian Rekam Medis Di Poliklinik Rsu Mulia Hati Wonogiri”, *Jurnal Health Informasi Management Indonesia*, vol. 1, no. 2, hal. 31–36, 2022.