

KARYA TULIS ILMIAH

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS PUNTI KAYU
KOTA PALEMBANG**



**MEYLIN ZARINA
NIM. PO.71.25.1.23.094**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN PALEMBANG
PROGRAM STUDI KESEHATAN GIGI
PROGRAM DIPLOMA TIGA
TAHUN 2026**

KARYA TULIS ILMIAH

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS PUNTI KAYU
KOTA PALEMBANG**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Kesehatan



**MEYLIN ZARINA
NIM. PO.71.25.1.23.094**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN PALEMBANG
PROGRAM STUDI KESEHATAN GIGI
PROGRAM DIPLOMA TIGA
TAHUN 2026**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut penelitian Hariyoko dkk, 2021, pelayanan di bidang kesehatan merupakan bentuk konteks pelayanan publik dan mutlak dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan, maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya yaitu tersedia sarana dan prasarana, saling berhubungan antara pasien dan pemberi pelayanan, mudah dijangkau, dan bermutu maka akan memberikan kepuasan yang berdampak terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif tersebut. Salah satu sarana yang dapat menunjang terwujudnya penyelenggaraan pelayanan Kesehatan yaitu melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Tujuan umum pelayanan kesehatan melalui puskesmas adalah untuk terselenggaranya upaya kesehatan Masyarakat yang bermutu, terjangkau dan peran serta masyarakat. Puskesmas juga salah satu sarana dalam pemberian pelayanan kesehatan yang terdekat dengan masyarakat.

Menurut penelitian Dewi dkk., 2020, Salah satu bentuk kategori pelayanan di Rumah Sakit atau Puskesmas yang dapat menjadi tolak ukur kepuasan pasien yaitu waktu tunggu. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk keruang pemeriksaan. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Waktu

tunggu di Indonesia yang ditetapkan oleh Kemenkes melalui standar pelayanan minimal. Standar pelayanan minimal di rawat jalan ialah kurang atau sama dengan 60 menit. Pasien biasanya mempunyai pengalaman kurang baik atau tidak menyenangkan, bahkan menakutkan ketika pergi berobat karena pelayanan yang didapatkan tidak maksimal dan cenderung merugikan pasien dan hal ini bisa mengakibatkan ketidakpuasan pasien.

Menurut penelitian M. O. Dewi & Marsepa, 2021, kepuasan pasien merupakan persepsi pasien terhadap tingkat pelayanan kesehatan yang diterima pasien setelah membandingkannya dengan harapan. Pasien baru yang menerima kinerja pelayanan kesehatan yang sama atau melebihi ekspektasi akan merasa puas, begitu pula sebaliknya. Jika kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan maka akan merasa tidak puas atau kecewa.

Menurut penelitian Fitri dkk, 2025, menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan baik dalam administrasi maupun tindakan medis, mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini dapat dijelaskan dengan *teori disconfirmation of expectation* yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan (dalam konteks ini kepuasan pasien) dipengaruhi oleh perbandingan antara ekspektasi awal dan pengalaman aktual. Pasien merasa puas ketika pengalaman aktual mereka melebihi atau memenuhi harapan mereka. Sebaliknya, ketika pengalaman tidak memenuhi harapan, maka muncul lah ketidakpuasan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan berkaitan dengan kepuasan pasien. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat

membuat pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Namun, penelitian yang secara khusus membahas hubungan antara waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas masih belum banyak, terutama di wilayah kota Palembang terkhusus di Puskesmas Punti Kayu kota Palembang.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti “Hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Punti Kayu kota Palembang”. Yang diharapkan mampu memberikan masukan dalam melakukan evaluasi serta meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Punti Kayu kota Palembang.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Punti Kayu Kota Palembang.

C. Pertanyaan Penelitian

1. Berapa lama waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Punti Kayu Kota Palembang.
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Punti Kayu Kota Palembang.
3. Apakah terdapat hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Punti Kayu Kota Palembang.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Telah diketahui hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Punti Kayu kota Palembang.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui lama waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Punti Kayu Kota Palembang.
- b. Diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Punti Kayu kota Palembang.
- c. Diketahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Punti Kayu Kota Palembang.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Mahasiswa Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Palembang dalam penelitian mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Punti Kayu kota Palembang. Besar harapan hasil penelitian dapat menjadi referensi selanjutnya bagi mahasiswa kesehatan gigi dalam melakukan penelitian selanjutnya dengan responden yang lebih banyak.

2. Manfaat Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Puskesmas Punti Kayu Kota Palembang tentang waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pelaksanaan pelayanan agar tetap berjalan dengan baik.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan peneliti dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, khususnya mengenai waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien, serta sebagai penerapan ilmu metodologi penelitian yang diperoleh selama mengikuti pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F. (2019). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Adiputra, dkk, (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan. Yayasan Kita Menulis, 1, 299.
- Dewi, A., & Putri, D. K. (2020). Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Begalung. Seminar Nasional Syedza Saintika, 45–54.
- Dewi, M. O., & Marsepa, E. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Banten. Nusantara Hasana Journal, 1(7), 33–37.
- Duarsa, dkk, (2021). Buku Ajar Penelitian Kesehatan. 207.
- Doni, L. P., & Andi, M. A. (2025). Manajemen Pelayanan yang Baik dengan Kepuasan Pasien yang Tinggi. Jakarta Barat: PT Nuansa Fajar Cemerlang.
- Fitri, A. U., Handayani, M., Kas, S. R., & Rahma, R. M. (2025). Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bantimala Pangkep. Graha Medika Public Health Journal, 4(1), 9–13.
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai. Jurnal Good Governance, 17(2), 169–178. <https://doi.org/10.32834/gg.v17i2.346>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Menteri Kesehatan. (2022). Permenkes Nomor 30. Menteri Kesehatan, 879, 2004–2006.
- Nugraheni, R. (2017). Gambaran Waktu Tunggu Pasien dan Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri Tahun 2017. Jurnal Wiyata, 4(2), 165–172.
- Nurkholis, N., Hikmah, S. N., & Rahmawati, R. A. (2025). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Palimanan periode Juli – Juli 2023. Jurnal Farmasi Syifa, 3(1), 6–16. <https://doi.org/10.63004/jfs.v3i1.605>
- Nursalam. (2014). Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika.

- Rahmadini, N.A., & Rahman, A. (2024). Pengaruh lama waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 7(2), 1257-1267.
- Sara, Y. (2019) Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan Tahun 2019, *Journal of Chemical Information and Modeling*.
<https://jurnal.stikesperintis.ac.id/index.php/PSKP/article/view/376>
- Smith, J., & Jones, L. 2018. The relationship between patient satisfaction and healthcare service quality: A study in a hospital setting. *Journal of Health Management*, 24 (3), 178-185.
- Sofyandi, A. (2024). Manajemen puskesmas dan rumah sakit (Edisi pertama). Kencana.
- Yunita, N., Husin, & Ningsih, E. R. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Sistem Online. *Cv.Science Techno Direct*, 1–64.