

**HUBUNGAN KETEPATAN WAKTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KALISAT**

<sup>1</sup>Nasilia Afkarina Putri, <sup>1</sup>Asmuji, <sup>1</sup>Sofia Rhosma Dewi

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Jember, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Ilmu Keperawatan, Email: [nasiliaafkarina@gmail.com](mailto:nasiliaafkarina@gmail.com), [asmuji@unmuhjember.ac.id](mailto:asmuji@unmuhjember.ac.id), [sofia.rhosma@unmuhjember.ac.id](mailto:sofia.rhosma@unmuhjember.ac.id)

**ABSTRAK**

Puskesmas sebagai layanan kesehatan, kemampuan puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur tingkat kepuasan pasien. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang dan pasien pulang. Tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti ketepatan waktu pelayanan. Ketepatan waktu pelayanan kesehatan sebuah keharusan dalam penyelesaian pelayanan kesehatan yang ditetapkan mulai dari pendaftaran hingga selesainya pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan ketepatan waktu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan di Puskesmas kalisat. Desain penelitian ini menggunakan korelasi dengan pendekatan *crosssectional*, jumlah sampel 42 pasien rawat jalan di puskesmas kalisat yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah *spearman rho* dengan  $\alpha = 0,05$ . Hasil penelitian ini 30 responden ketepatan waktu pelayanan baik dengan tingkat kepuasan dalam kategori puas dan cukup puas 4 responden. Dari 80% responden yang menyatakan pelayanan di puskesmas kalisat dalam kategori tidak tepat waktu 37,5% merasa kurang puas, 62,5% merasa cukup puas. Hasil uji statistik didapatkan hasil *p value* (0,001) sehingga H1 diterima, yang berarti adanya hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu dan kepuasan pasien di puskesmas kalisat. Nilai koefisien kolerasi diperoleh angka koefisien korelasi sebesar (0,797) yang berarti termasuk hubungan sangat kuat, dengan hubungan kedua variabel bersifat positif.

**Kata kunci** : Ketepatan waktu pelayanan, Kepuasan pasien, Layanan kesehatan

**ABSTRACT**

*Health centers as health services, the ability of health centers to meet patient needs can be measured by the level of patient satisfaction. Satisfaction starts from receiving patients from the first time they come*

Received: Agustus 2024  
Reviewed: Agustus 2024  
Published: Agustus 2024

Plagiarism Checker No 234  
Prefix DOI : Prefix DOI :  
10.8734/Nutricia.v1i2.365

**Copyright : Author**  
**Publish by : Nutricia**



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

*and patients go home. The level of patient satisfaction can be influenced by several factors such as timeliness of service. The purpose of this study was to determine the relationship between timeliness of service with the level of satisfaction of outpatient BPJS users at the Kalisat Health Center. This research design uses correlation with a crosssectional approach, a sample size of 42 outpatients at the kalisat health center taken using purposive sampling technique. The analysis used in this study was spearman rho with  $\alpha = 0.05$ . The results of this study were 30 respondents with good service timeliness with a level of satisfaction in the satisfied category and 4 respondents were quite satisfied. Of the 80% of respondents who stated that the service at the kalisat health center was not on time, 37.5% were dissatisfied, 62.5% were quite satisfied. The statistical test results obtained  $p$  value (0.001) so that  $H_1$  is accepted, which means that there is a significant relationship between timeliness and patient satisfaction at the kalisat health center. The correlation coefficient value obtained a correlation coefficient of (0.797) which means that it includes a relationship between punctuality and patient satisfaction at the Kalisat Health Center.*

**Key words:** *Timeliness of service, Patient satisfaction, Health services*

## **PENDAHULUAN**

Puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, karena meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Sebagai layanan kesehatan, kemampuan puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien pulang (Al Rajab & Andilah, 2023). Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pasien dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan puskesmas untuk dapat memanfaatkan kembali layanan kesehatan, oleh karena itu perlu diperhatikan dan dievaluasi terus menerus kepuasan dan harapan dari pasien sehingga rumah puskesmas mempunyai daya tahan dan daya saing yang tinggi untuk dapat menjaga kelangsungan suatu pelayanan kesehatan.

Pelayanan publik khususnya bidang kesehatan terutama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) memiliki porsi tersendiri dalam bentuk pelayanannya yang kini mengalami siklus naik turun. Karena sebagian diantaranya penyelenggara pelayanan membandingkan penerima pelayanan yang akan dilayani. Kurangnya perhatian terhadap masalah pelayanan khususnya rawat inap di puskesmas memberikan dampak pada pasien (Rusni Djafar & Sune, 2022). Pada tahun 2019 kepesertaan jaminan kesehatan nasional (JKN) bersifat wajib bagi seluruh masyarakat, hal ini tentu berdampak pada dibutuhkannya fasilitas kesehatan yang lebih banyak dari sebelumnya untuk melayani peserta JKN, sehingga ketepatan waktu penanganan

kepada pasien menjadi prioritas untuk mencapai kepuasan pasien sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang dijanjikan (Zumria et al., 2020).

Kepuasan pelayanan kesehatan di dunia masih bervariasi, berdasarkan pada data *World Health Organization* (WHO) tentang kepuasan pelayanan kesehatan di Spanyol terdapat 10,8 % pasien merasa puas dan di Australia terdapat 70,4% puas dengan pelayanan kesehatan. Di Indonesia menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap tingkat kepuasan pasien BPJS rendah yang mengindikasikan pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak bermutu (Rahayu et al., 2021). Berdasarkan hasil analisis BPJS Kesehatan terjadi peningkatan peresentase yaitu pada tingkat kepuasan pasien tercatat pada tahun 2016 didapatkan indeks kepuasan pasien BPJS sebanyak 78,6%, sedangkan pada tahun 2017 indeks kepuasan pasien BPJS mencapai 79,5% (Tridiyawati & Prahasta, 2022). Kemudian pada tahun 2019 ditargetkan indeks kepuasan peserta BPJS meningkat menjadi 85% (Meistika et al., 2021)

Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan November 2023 di Puskesmas Kalisat didapatkan hasil terdapat rata rata 30 kunjungan pasien rawat jalan yang menggunakan BPJS Kesehatan setiap bulannya di Puskesmas Kalisat. 3 dari 5 orang yang diwawancara mengatakan waktu yang dibutuhkan untuk dapat dilayani cukup lama, yaitu antara 1-1,5 jam. Berdasarkan observasi peneliti juga mendapatkan data bahwa Puskesmas Kalisat melakukan pelayanan secara *procedural* mulai dari pendaftaran yang mudah secara online maupun offline dan pelayanan yang sama antara pasien BPJS dan Umum seperti yang dilihat langsung oleh peneliti ketika ada pendaftar BPJS.

Tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti ketepatan waktu pelayanan. Ketepatan waktu pelayanan kesehatan merupakan sebuah keharusan dalam rangka penyelesaian pelayanan kesehatan yang ditetapkan mulai dari pendaftaran hingga selesainya proses pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat haruslah memadai, cepat, pasti, dan tepat waktu. Demikian juga dengan pelayanan yang diberikan haruslah memiliki kepastian yang jelas dan disiplin pada ketetapan waktu, baik terhadap jam masuk dan pada saat memberikan pelayanan kesehatan (Imbalo, 2018). Menurut Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 pelayanan rawat jalan dengan indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima/dilayani oleh dokter spesialis yaitu  $\leq 60$  menit (Permenkes, 2008). Untuk meningkatkan kepuasan pasien maka perlu adanya perbaikan mutu. Mutu pelayanan kesehatan bisa dikaji atau dinilai. Dimensi yang dapat digunakan untuk menilai mutu pelayanan kesehatan antara lain daya tanggap (*responsiveness*) yaitu lama waktu pelayanan atau kemampuan untuk menyediakan pelayanan dengan cepat dan tepat. Waktu pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas suatu organisasi yang terdiri dari ketepatan waktu dan kecepatan waktu. Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan berhubungan dengan kepuasan pasien (Jannah et al., 2018)

Berdasarkan penjelasan yang telah disebutkan diatas, maka perlu dilakukan penelitian mengenai "Hubungan ketepatan waktu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna bpjs rawat jalan di Puskesmas Kalisat

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Desain penelitian korelasional berarti studi ini bermaksud untuk mengetahui hubungan ketepatan waktu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna bpjs rawat jalan di Puskesmas Kalisat. Sedangkan pendekatan *cross sectional* adalah pengumpulan data ketepatan waktu dengan diambil dalam waktu yang sama secara bersamaan.

Populasi pada penelitian ini pasien pengguna BPJS rawat jalan di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember sebanyak 48 kunjungan dari bulan Januari – Mei 2024. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah non *probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Proses perijinan awal dimulai setelah proposal ini dinyatakan lolos etik dan dilakukan registrasi untuk mendapatkan ijin penelitian dari Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

## HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Puskesmas Kalisat Bulan Juli 2024 (n=42)

Karakteristik Responden	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Usia Ibu Hamil	20-25 Tahun	7	16,7%
	26-30 Tahun	3	7,1%
	31-35 Tahun	9	21,4%
	36-40 Tahun	7	16,7%
	41-45 Tahun	11	26,2%
	46-50 Tahun	4	9,5%
	51-56 Tahun	1	2,4%
Pendidikan	SD	2	4,8%
	SMP	10	23,8%
	SMA	23	54,8%
	Sarjana	7	16,7%
Pekerjaan	Bekerja	22	52,5%
	Tidak bekerja	20	47,6%

Berdasarkan pada tabel 1 dapat diketahui bahwa rentang usia reponden terbanyak (26,2%) berada pada usia 41-45 tahun. Berdasarkan pendidikan terbanyak (54,8%) responden sekolah menengah atas (SMA/Sederajat). Berdasarkan pekerjaan menunjukkan distribusi pelayanan responden antara yang bekerja dan tidak bekerja hampir sama.

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas Kalisat Bulan Juli 2024 (n=42)

Ketepatan waktu pelayanan	Frekuensi	Persentase
Tidak tepat waktu	8	19,0%
Tepat waktu	34	81,0%
Total	42	100%

Berdasarkan hasil tabel 2 didapatkan bahwa menunjukkan bahwa (88%) responden menyatakan pelayanan di puskesmas kalisat dalam kategori tepat waktu.

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden di Puskesmas Kalisat Bulan Juli 2024 (n=42)

Tingkat kepuasan	Frekuensi	Persentase
Kurang puas	3	7,1%
Cukup puas	9	21,4%
Puas	30	71,4%
Total	42	100%

Berdasarkan pada tabel 3 didapatkan bahwa menunjukkan bahwa mayoritas (71,4%) responden merasa puas dengan pelayanan di puskesmas Kalisat.

**Tabel 4.** Hubungan Ketepatan Waktu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Jalan di Puskesmas Kalisat.

		Kepuasan Pasien			Total	P	R
		Kuran g puas	Cuku p puas	Puas			
Ketepatan waktu pelayanan	Tidak tepat waktu	3 (37,5%)	5 (62,5%)	0 (0,0%)	8 (100%)	0,000	0,797
	Tepat waktu	0 (0,0%)	4 (11,8%)	30 (88,2%)	34 (100%)		
Total		3	9	30	42		

Hasil cross tabulasi menunjukkan hubungan antara Hubungan Ketepatan Waktu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Kalisat , diperoleh ketepatan waktu pelayanan baik dengan tingkat kepuasan dalam kategori puas terdapat 30 responden dan cukup puas 4 responden. Dari 80% responden yang menyatakan pelayanan di puskesmas kalisat dalam kategori tidak tepat waktu 37,5% merasa kurang puas, 62,5% merasa cukup puas. Hasil analisis dengan menggunakan uji Rank spearman rho antara ketepatan waktu pelayanan nilai ( $p = 0,000$ ) sehingga nilai  $p < 0,05$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yaitu adanya hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu dan kepuasan pasien di puskesmas kalisat.Sedangkan nilai koefisien kolerasi diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,797 yang berarti tingkat kekuatan korelasi/hubungannya adalah

hubungan sangat kuat. Angka koefisien kolerasi bernilai positif yang berarti apabila ketepatan waktu pelayanan baik maka kepuasan pasien juga baik.

## **PEMBAHASAN**

### **Ketepatan waktu pelayanan Di Puskesmas Kalisat**

Ketepatan waktu pelayanan kesehatan mengacu pada kemampuan suatu rumah sakit atau layanan kesehatan untuk menyelesaikan tugas atau layanan dalam waktu yang telah ditentukan. Ini termasuk waktu pendaftaran, waktu tunggu, waktu diagnosa, dan waktu perawatan. Ketepatan waktu sangat berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan yang di berikan kepada pasien dimana Pasien yang menerima pelayanan tepat waktu cenderung lebih puas dan lebih loyal kepada rumah sakit. Ketepatan waktu pelayanan kesehatan sangat penting karena dapat mempengaruhi hasil perawatan pasien, kepuasan pasien, dan efisiensi operasional dari sistem kesehatan. Upaya untuk meningkatkan ketepatan waktu sering kali melibatkan penggunaan teknologi, pengelolaan sumber daya yang efisien, pelatihan staf yang baik, serta perencanaan dan manajemen yang cermat dari sistem pelayanan kesehatan (Azis et al., 2021)

Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan frustrasi bagi pasien dan mengurangi tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima. Pasien sering kali menilai kualitas pelayanan berdasarkan seberapa cepat mereka dapat menerima perawatan atau konsultasi, serta seberapa efisien proses pelayanan tersebut. Ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi secara langsung pengalaman pasien di fasilitas kesehatan. Pasien yang merasa pelayanan diberikan dengan cepat dan tanpa penundaan yang berarti cenderung merasa dihargai dan puas dengan pengalaman mereka. Sebaliknya, waktu tunggu yang panjang dapat meningkatkan tingkat kekecewaan dan mengurangi kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Panggato et al., 2022)

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marampa (2022) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar Penelitian di Puskesmas Batua Kota Makassar menemukan hubungan antara variabel efisiensi (termasuk ketepatan waktu pelayanan) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hasil uji statistik diperoleh hasil uji Chi Square dengan nilai  $p=0,004$ . ketepatan waktu merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di puskesmas dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak puskesmas pada pasien.

Peneliti berasumsi, ketepatan waktu pelayanan sangat penting dalam mempengaruhi pengalaman pasien di fasilitas kesehatan. Waktu tunggu yang panjang dapat meningkatkan tingkat kekecewaan dan frustrasi pasien, sementara pelayanan yang diberikan tepat waktu dapat meningkatkan kepuasan mereka. faktor yang mempengaruhi ketepatan waktu pelayanan, seperti manajemen antrian yang efektif, alokasi sumber daya yang memadai, penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, serta kebijakan dan prosedur yang mendukung pengelolaan waktu yang baik. Ketepatan waktu pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien tetapi juga pada efisiensi operasional fasilitas kesehatan. Dengan meminimalkan waktu tunggu, fasilitas kesehatan dapat meningkatkan produktivitas

staf, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan kapasitas pelayanan. ketepatan waktu pelayanan merupakan area yang selalu perlu ditingkatkan dan dikelola dengan baik. Ini melibatkan evaluasi terus menerus terhadap proses pelayanan, respons terhadap umpan balik pasien, serta penggunaan teknologi dan inovasi untuk memperbaiki manajemen waktu.

### **Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kalisat**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi, kualitas perawatan medis, interaksi dengan staff, ketepatan waktu pelayanan, kemudahan akses, fasilitas dan lingkungan penyedia layanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat diukur melalui beberapa dimensi, termasuk keistimewaan, kesesuaian pelayanan dengan harapan pasien, dan kualitas tempat pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa sarana yang baik dan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien dapat meningkatkan kepuasan mereka. Kualitas pelayanan yang baik juga dihubungkan dengan perasaan aman dan nyaman bagi pasien (Rsup & Kandou, 2023)

Kepuasan pasien memiliki dampak yang signifikan dalam praktik klinis dan operasional. Pasien yang puas cenderung lebih setia, lebih mungkin untuk mengikuti rekomendasi perawatan, dan lebih cenderung memberikan umpan balik positif atau merekomendasikan fasilitas kesehatan kepada orang lain. Di sisi lain, ketidakpuasan pasien dapat menyebabkan penurunan jumlah pasien, penurunan citra fasilitas, dan bahkan potensi tuntutan hukum. Untuk mengelola dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan, penting untuk secara teratur mengukur kepuasan pasien. Ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan pasien, wawancara langsung, atau penggunaan teknologi untuk pengumpulan data. Pengukuran ini membantu fasilitas kesehatan untuk memahami area-area di mana mereka bisa melakukan perbaikan, serta mengetahui kekuatan dan kelemahan mereka dalam memberikan pelayanan (Lobat et al., 2023).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mariem (2023) tentang Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas menunjukkan Hasil uji FishersExact Tesdidapatkan hasil 0,024 dalam hal ini berarti bahwa  $H_0$  diterima itu menandakan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh. Dapat dilihat bahwa hal ini berbanding lurus dengan komunikasi yang baik juga akan memberi dampak terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana pasien merasa puas dengan pengalaman mereka, termasuk kualitas perawatan medis, interaksi dengan staf medis, dan kenyamanan selama proses perawatan. Beberapa faktor mempengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas perawatan medis, ketepatan waktu pelayanan, kemudahan akses, komunikasi yang efektif, serta suasana dan kondisi fasilitas kesehatan. Untuk memahami kepuasan pasien, evaluasi yang sistematis dan pengumpulan umpan balik dari pasien secara teratur sangat penting. Ini termasuk menggunakan survei kepuasan pasien, wawancara, atau alat pengukuran lainnya untuk mendapatkan pandangan yang jelas tentang kebutuhan dan preferensi pasien

### **Hubungan Ketepatan Waktu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Kalisat**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan yang baik berdampak pada kepuasan pasien yang baik. Penelitian ini mengidentifikasi adanya korelasi yang sangat kuat antara Ketepatan waktu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik ketepatan waktu pelayanan maka semakin baik tingkat kepuasan pasien

Sejalan dengan penelitian Yanti (2022) tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh” yang mengungkapkan Penelitian di Rumah Sakit TK II Iskandar Muda menunjukkan adanya hubungan signifikan antara ketepatan waktu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan nilai  $p=0,002$  untuk ketepatan waktu pelayanan, yang menunjukkan bahwa semakin tepat waktu pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Selain itu, waktu tunggu dan keramahan petugas juga berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Waktu tunggu yang singkat atau pelayanan yang tepat waktu sering kali dianggap sebagai indikator kualitas pelayanan yang baik. Pasien cenderung mengasosiasikan ketepatan waktu dengan perhatian yang diberikan oleh penyedia layanan terhadap kebutuhan mereka. Sebaliknya, waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan frustrasi dan persepsi bahwa pelayanan tidak memadai. Pasien mengharapkan pengalaman yang nyaman dan efisien saat berada di fasilitas kesehatan. Ketepatan waktu pelayanan membantu mengurangi ketidaknyamanan yang disebabkan oleh waktu tunggu yang berlebihan dan memastikan bahwa proses perawatan berjalan lancar. Kepuasan pasien sering kali didasarkan pada pengalaman subjektif mereka terhadap pelayanan yang mereka terima. Ketika pasien merasa bahwa mereka diperlakukan dengan hormat dan pelayanan diberikan tanpa menunda, mereka cenderung lebih puas dengan pengalaman mereka secara keseluruhan (Rivai et al., 2020).

Berdasarkan *Expectancy-Disconfirmation Model* menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dimana disini adalah pasien penerima layanan dipengaruhi oleh ekpetasi dan kinerja dari pemberi pelayanan dimana disini tenaga kesehatan adalah sebagai orang yang memberikan pelayanan. Apabila dari ekpetasi dan kinerja yang diharapkan tidak sesuai dengan harapan pasien maka akan menghasilkan diskonfirmasi positif dan dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Zhang et al., 2022).

Peneliti berasumsi, ketepatan waktu pelayanan merupakan faktor kritis dalam menentukan kepuasan pasien. Waktu tunggu yang panjang atau keterlambatan dalam pelayanan sering kali dikaitkan dengan Tingkat kepuasan pasien yang rendah. ketepatan waktu pelayanan juga mencerminkan kemampuan fasilitas kesehatan dalam mengelola dan memberikan pelayanan dengan efisien. Pasien cenderung memandang positif pelayanan yang diberikan tepat waktu sebagai indikator kualitas layanan yang baik

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Hubungan Ketepatan Waktu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Kalisat. Kesimpulan peneliti sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan di puskesmas kalisat menunjukkan bahwa mayoritas ketepatan waktu pelayanan dalam kategori baik yakni sejumlah 34 responden yang menilai dengan persentase (81,0%).
2. Tingkat kepuasan pasien di puskesmas kalisat mayoritas tingkat kepuasan pada

responden berada dalam kategori Puas yaitu sebanyak 30 responden dengan persentase (71,4%).

3. Ada hubungan Ketepatan Waktu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Kalisat

Saran bagi pelayanan kesehatan Penelitian ini dapat dijadikan referensi lebih lanjut mengenai metode Manajemen dalam keperawatn khususnya pada pelayanan kesehatan. Bagi puskesmas hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Bagi peneliti selanjutya dapat melakukan penelitian yang dapat difokuskan pada pengembangan responden yang tidak terfokus hanya pada pasien dengan jaminan kesehatan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Al Rajab, M., & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Medika Respati : Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73. <https://doi.org/10.35842/mr.v18i1.850>
- Anggryani, F. (2023). Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi Google Form Bagi Petugas Pendahuluan Latar belakang Kesehatan merupakan suatu kondisi fisik , mental dan sosial yang secara utuh sejahtera . Bukan saja terhindar dari kondisi sakit atau disabilitas ( Fertman & Allensworth , 2. 9831.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Azis, M. M., Pramono, J., Sugiyarti, S. R., Negara, I. A., Ilmu, F., & Politik, I. (2021). Kualitas Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ir . Soekarno Kabupaten Sukoharjo Tahun 2021 *Outpatient Service Quality at RSUD Ir . Soekarno*. X(X), 1–12.
- Eliya Astutik, E. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Dr. Soebandi*, 8(2), 158–163. <https://doi.org/10.36858/jkds.v8i2.243>
- Grea, E. Al, Gultom, P., Pasien, K., Stock, P., & Pendahuluan, A. (2023). *Issn : 3025-9495*. 1(5).
- Jannah, A. N., Kiswaluyo, & Y. E. Ristya Widi. (2018). Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember (The Relation of Speed Time Service to Patient Satisfaction in Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember). *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 5(1), 133–137.
- Juwita, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. 5(1), 67–72.
- Khafifah, N., & Amran, R. (2022). Relationship of Health Service Quality with Patient Satisfaction BPJS Puskesmas. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 212–222.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2019). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>

- Lobat, M. E., Wardiah, R., Studi, P., Kesehatan, I., & Jambi, U. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi*. 7(1), 14–21.
- Lubis, R. A., Putri, A. D., Ginting, T., & . D. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 13–20. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.467>
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 86–93. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
- Marampa, T. J. R., Nurhayani, & Marzuk, D. S. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar*. 3(3), 223–234.
- Meistika, S., Lestari, N., Pramuningtyas, R., & Ichsan, B. (2021). Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Puskesmas di Sukoharjo. *Proceeding Book National Symposium and Workshop Continuing Medical Education XIV*, 1156–1183.
- Meriem Meisyaroh S, & Murtin. (2023). *Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. 12(11), 238–245.
- Musdalifah, Daud, A., & Birawida, A. B. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(1), 99–114.
- Nuzulia, A. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kinerja Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Panti Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia*, 5–24.
- Oktavianti, D., Indar, I., & Abadi, Y. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Puskesmas Biru Bone. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 135–144. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21274>
- Setia Wiguna, N., & Gunawan, E. (2022). Analisa Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(2), 275–280. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v2i2.344>
- Suhu, L. B. (2024). Efektifitas Pelayanan Kesehatan Gratis Dalam Melayani Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Desa Madapolo Kecamatan Obi Utara. *Jurnal Government of Archipelago*, 1(September).
- Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- Zumria, Z., Narmi, N., & Tahiruddin, T. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya ...*, 01, 76–83.