

**HUBUNGAN *WAITING TIMES* DENGAN  
KEPUASAN PASIEN JKN DI POLIKLINIK  
RUMAH SAKIT UNIVERSITAS UDAYANA**



**SKRIPSI**

**OLEH:**

**I DEWA AYU DWI WIDIARI**

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI  
2024**

**HUBUNGAN *WAITING TIMES* DENGAN  
KEPUASAN PASIEN JKN DI POLIKLINIK  
RUMAH SAKIT UNIVERSITAS UDAYANA**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan  
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali**

**OLEH:**

**I DEWA AYU DWI WIDIARI**

**C2122069**

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN *WAITING TIMES* DENGAN  
KEPUASAN PASIEN JKN DI POLIKLINIK RUMAH SAKIT  
UNIVERSITAS UDAYANA**

Diajukan Oleh :

**I DEWA AYU DWI WIDIARI  
C2122069**

**Badung, 12 Januari 2024**

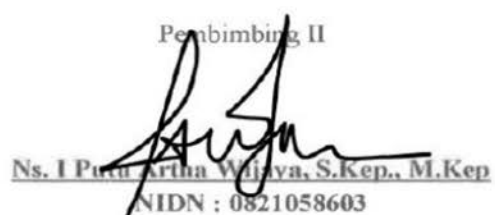
**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing**

Pembimbing I



**Ns. Putu Wira Kusuma Putra, S.Kep., M.Kep**  
NIDN : 11060046

Pembimbing II



**Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep**  
NIDN : 0821058603

Mengetahui,  
Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan  
Universitas Udayana  
  
  
**Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep.**  
NIDN : 0821058603

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI INI TELAH DIPERTAHANKAN DAN DISAHKAN  
DI DEPAN DEWAN PENGUJI PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI

Tanggal : 20 Januari 2024

Yang terdiri dari :

Ketua Penguji



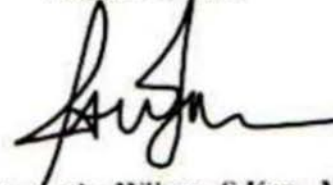
Dr. dr. Ni Putu Mirah Lydiawati, MM  
NIDN : 8996610021

Sekretaris Penguji



Ns. Putu Wira Kusuma Putra, S.Kep., M.Kep  
NIDN : 11060046

Anggota Penguji



Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep.  
NIDN :0821058603

Mengetahui,  
Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan  
Ketua



Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep.  
NIDN :0821058603

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Dewa Ayu Dwi Widiari  
NIM : C2122069  
Jurusan : Sarjana Ilmu Keperawatan  
Judul Skripsi : Hubungan *Waiting Times* dengan Kepuasan Pasien JKN di  
Poliklinik Rumah Sakit Universitas Udayana

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tugas akhir yang saya tulis benar-benar hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa tugas akhir ini adalah hasil jiplakan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Badung, 12 Januari 2024

  
I Dewa Ayu Dwi Widiari

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BINA USADA BALI  
PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN**

Skripsi, 12 Januari 2024

I Dewa Ayu Dwi Widiari

Hubungan *Waiting Times* Dengan Kepuasan Pasien JKN di Poliklinik Rumah Sakit Universitas Udayana

xiii + 64 Halaman + 5 Tabel + 2 Gambar + 10 Lampiran

**ABSTRAK**

Waktu tunggu yang lama merupakan faktor ketidakpuasan pasien. Mengukur hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan secara signifikan memprediksi peringkat penyedia layanan kesehatan. Banyaknya peserta JKN membuat masyarakat semakin tinggi memanfaatkan fasilitas JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) ini untuk berobat yang menyebabkan akan mengalami waktu tunggu yang lebih lama sebelum mendapatkan pengobatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Hubungan *Waiting Times* Dengan Kepuasan Pasien JKN di Poliklinik Rumah Sakit Universitas Udayana.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan *cross sectional*, dengan sampel berjumlah 211 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan uji *korelasi spearman rank*.

Hasil penelitian ini menunjukkan waktu tunggu minimal di ruang poliklinik 5 menit dan waktu tunggu paling maksimal 103 menit dengan rata-rata waktu tunggu pasien adalah 45.59 menit dengan Tingkat kepuasan 93,8% responden pada Tingkat puas. Hasil analisis bivariate menunjukkan nilai  $p = 0,034$  dengan koefisien korelasi 0,316 yang memiliki makna terdapat hubungan waktu tunggu dengan Tingkat kepuasan dengan korelasi rendah. Penelitian ini diharapkan bagi tenaga perawat agar memberikan peningkatan intervensi bagi perawat untuk memberikan informasi dan informasi kepada pasien terkait waktu tunggu yang diperlukan di poliklinik serta dapat meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit.

**Kata Kunci** : Waktu Tunggu/*Waiting Times*, Kepuasan Pasien, Pasien JKN

**Daftar Pustaka** : 47 Sumber (2010-2023)

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BINA USADA BALI  
PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN**

Undergraduate thesis, January 12<sup>th</sup> 2024

I Dewa Ayu Dwi Widiari

The Relationship between Waiting Times and Patient Satisfaction under the National Health Insurance Scheme (JKN) at the Outpatient Clinic of Udayana University Hospital

xiii + 64 Pages + 5 Tables + 2 Pictures + 10 appendixes

***ABSTRACT***

Extended waiting times are a significant factor contributing to patient dissatisfaction. Measuring the correlation between waiting times and patient satisfaction in healthcare services is crucial for predicting the rankings of healthcare providers. The increasing number of JKN participants has led to higher utilisation of the National Health Insurance (*Jaminan Kesehatan Nasional*, or JKN), resulting in longer waiting times before receiving treatment. The objective of this research is to determine the relationship between waiting times and patient satisfaction under the National Health Insurance Scheme (JKN) at the Outpatient Clinic of Udayana University Hospital (*Poliklinik Rumah Sakit Universitas Udayana*)

This study adopts a cross-sectional approach, with a sample size of 211 respondents selected through purposive sampling. Data analysis involves the use of Spearman rank correlation tests.

The findings indicate that the minimum of the waiting times in the outpatient clinic is 5 minutes, while the maximum of the waiting times is 103 minutes, with an average patient waiting time of 45.59 minutes and a satisfaction rate of 93.8%, indicating a high level of contentment. Bivariate analysis reveals a p-value of 0.034 with a correlation coefficient of 0.316, signifying a low-level correlation between waiting times and satisfaction. This research encourages nursing professionals to enhance interventions by providing information to patients about the necessary waiting times in the outpatient clinic, thereby improving the quality of services in the hospital.

**Keywords** : Waiting Times, Patient Satisfaction, JKN Patients  
**References** : 47 sources (2010-2023)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa *Ida Sang Hyang Widhi Wasa*, karena atas berkat *Asung Kertha Wara Nugraha* Beliau-lah penulis dapat menyelesaikan Proposal yang berjudul “**Hubungan *Waiting Times* Dengan Kepuasan Pasien JKN di Poliklinik Rumah Sakit Universitas Udayana**”. Skripsi ini dapat diselesaikan bukanlah semata-mata usaha sendiri, melainkan dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. I Putu Santika, MM, selaku ketua STIKES Bina Usada Bali yang telah memberikan kesempatan mengikuti pendidikan Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan di STIKES Bina Usada Bali, serta yang telah menyediakan sarana dan prasarana sehingga mempermudah penulisan skripsi ini.
2. Ns. I Putu Artha Wijaya, S. Kep.,M. Kep, selaku Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan STIKES Bina Usada Bali yang telah banyak memberikan masukan rekomendasi izin studi pendahuluan.
3. Ns. Putu Wira Kusuma Putra, S.Kep., M.Kep. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu luang dengan penuh kesabaran untuk penulis dalam memberikan masukan, pengetahuan, bimbingan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ns. I Putu Artha Wijaya, S. Kep.,M. Kep, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan masukan, arahan serta bimbingan dalam penyempurnaan penyusunan skripsi ini.

5. Direktur Utama Rumah Sakit Universitas Udayana yang telah memberikan izin kepada penulis dalam pengambilan data skripsi penelitian.
6. Kedua orang tua serta saudara penulis yang selalu memberikan doa terbaik selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan yang banyak memberikan semangat serta dorongan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang telah berperan penting dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis memahami apabila skripsi ini masih kurang dari kata sempurna. Untuk itu, penulis berharap saran serta kritik yang sifatnya membangun dalam rangka memperbaiki dan menyempurnakannya. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Mangupura, 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan.....	5
1. Tujuan Umum.....	5
2. Tujuan Khusus .....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
1. Pelayanan Keperawatan.....	5
2. Masyarakat.....	5
3. Institusi Pendidikan.....	6
4. Pengembangan Ilmu Keperawatan .....	6
E. Keaslian Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Konsep Kepuasan Pasien.....	8
1. Definisi Kepuasan Pasien .....	8
2. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	9
3. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Ketidakpuasan Pasien.....	12
4. Tingkat Kepuasan Pasien.....	13

B.	Waktu Tunggu .....	14
C.	JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) .....	16
1.	Definisi JKN .....	16
2.	Kepesertaan JKN .....	17
3.	Manfaat Jaminan Kesehatan.....	19
4.	Besaran Iuran.....	23
D.	Kerangka Teori.....	26
<b>BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS, DAN DEFINISI OPERASIONAL .....</b>		<b>29</b>
A.	Kerangka Konsep .....	29
B.	Hipotesis .....	30
C.	Variabel dan Definisi Operasional .....	30
1.	Variabel.....	30
2.	Definisi Operasional .....	31
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>		<b>33</b>
A.	Rancangan Penelitian .....	33
B.	Populasi dan Sampel.....	33
C.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	36
D.	Etika Penelitian.....	36
E.	Alat Pengumpulan Data.....	37
1.	Instrumen Penelitian .....	37
2.	Validitas dan Reliabilitas .....	41
F.	Prosedur Pengumpulan Data .....	42
1.	Prosedur Administrasi.....	42
2.	Prosedur Teknis .....	42
G.	Pengolahan Data.....	43
H.	Analisa Data .....	45
<b>BAB V HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>47</b>
A.	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	47
1.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	47
B.	Analisis Bivariat .....	49
1.	Karakteristik Responden.....	49

2.	Lama Waktu Tunggu .....	50
3.	Tingkat Kepuasan Pasien Menunggu Di Ruang Poliklinik .....	50
4.	Hubungan Lama Menunggu di Poliklinik dengan Tingkat Kepuasan .....	51
<b>BAB VI PEMBAHASAN.....</b>		<b>53</b>
A.	Interpretasi Peneliti.....	53
1.	Karakteristik Responden.....	53
2.	Lama Menunggu Pelayanan di Poliklinik.....	54
3.	Tingkat Kepuasan Pasien JKN Menunggu Di Poliklinik .....	56
4.	Hubungan Lama Menunggu Pasien JKN dengan Kepuasan .....	58
B.	Keterbatasan Peneliti .....	60
C.	Implikasi Penelitian .....	60
1.	Pelayanan Keperawatan .....	60
2.	Penelitian Keperawatan .....	61
3.	Pendidikan Keperawatan .....	61
<b>BAB VII.....</b>		<b>62</b>
A.	Simpulan.....	62
B.	Saran .....	63
1.	Bagi Pelayanan Keperawatan .....	63
2.	Bagi Tempat Penelitian.....	63
3.	Bagi Peneliti Selanjutnya .....	63
4.	Bagi Institusi Pendidikan .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>69</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	29
Gambar 3.1 Kerangka Konsep .....	29

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	27
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Penelitian.....	45
Tabel 5.2 Lama Tunggu di Poliklinik.....	46
Tabel 5.3 Kategori Tingkat Kepuasan Responden.....	47
Tabel 5.4 Hasil Analisis Hubungan Lama Menunggu dengan Tingkat Kepuasan..	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian

Lampiran 2 *Informed Consent* dan Kuesioner

Lampiran 3 Surat Permohonan Studi Pendahuluan

Lampiran 4 Surat Permohonan Uji Etik

Lampiran 5 Surat Keterangan Kelaikan Etik (*Ethical Clearance*)

Lampiran 6 Surat Permohonan Ijin Penelitian

Lampiran 7 Surat Izin Penelitian

Lampiran 8 Lembar Bimbingan

Lampiran 9 Master Tabel dan Hasil Analisis SPSS

Lampiran 10 Dokumentasi Pengambilan Data

## DAFTAR SINGKATAN

BP	Bukan Pekerja
BPJS	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
PBPU	Pekerja Bukan Penerima Upah
PNS	Pegawai Negeri Sipil
PPU	Pekerja Penerima Upah
JKN	Jaminan Kesehatan Nasional
KIE	Komunikasi Informasi dan Edukasi
PBI	Penerima Bantuan Iuran
SPM RS	Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, H., Apostolopoulou, A. A., Suárez-Grimalt, R., Vrontou, E., & Lin, A. C. (2020). Localized inhibition in the *Drosophila* mushroom body. *ELife*, 9, e56954. <https://doi.org/10.7554/eLife.56954>
- Anderson, A., Haberle, S., Clark, G., & Camens, A. (2018). *Anderson et al 2018 - Ch. 2 Connecting Continents* (pp. 30–67).
- Anggrianni, S., Adji, I. S., Mustofa, A., & Wajdi, M. F. (2017). Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 19(1), 74–85. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v19i1.5110>
- Dahlan, S. (2014). *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan Edisi 6* (6th ed.). Salemba medika.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna JKN Di Kota Singaraja. *Manajemen*, 5(2), 82–92.
- Fidela Firwan Firdaus, A. D. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 4. <https://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/view/690/840>
- Handayani, S. (2016). *The Level Of Patient Satisfaction With Health Services In Baturetno Health Centers Sri Handayani*. 14(September), 42–48. <https://ejournal.stikespku.ac.id/index.php/mpp/article/view/135>
- Hasan. (2014). Hubungan Waitung Times/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Tarakan Propinsi Kalimantan Timur Tahun 2013. *Repository UNHAS*. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/11620/2/hasanc1211-3380-1-14-hasan-51-2.pdf>
- Hidayat, A. A. A. (2014). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data* (Nurchasanah (ed.); Pertama). Salemba Medika.
- Iswanto, A. H. (2022). Reduksi Waktu Tunggu di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(1), 482. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i1.2040>

- Kautsar, F., Gustopo, D., & Achmadi, F. (2016). Uji Validitas dan Reliabilitas Hamilton Anxiety Rating Scale Terhadap Kecemasan dan Produktivitas Pekerja Visual Inspection PT. Widatra Bhakti. *Seminar Nasional Teknologi 2015*, 588–592.
- Kayame, E. A. (2023). *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Pendekatan Bauran Pemasaran Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Bahar Tahun 2023*. Universitas Jambi.
- Kemendes RI. (2014). Profil Kesehatan Indonesia tahun 2014. *Kemendes RI*. <http://p2p.kemkes.go.id/jurnal-kesehatan-tahun-2014/>
- Kementerian Kesehatan RI. (2013). *Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2013*.
- Kringos, D., Boerma, W., Bourgueil, Y., Cartier, T., Dedeu, T., Hasvold, T., Hutchinson, A., Lember, M., Oleszczyk, M., Rotar Pavlic, D., Svab, I., Tedeschi, P., Wilm, S., Wilson, A., Windak, A., Van der Zee, J., & Groenewegen, P. (2013). The strength of primary care in Europe: an international comparative study. *The British Journal of General Practice : The Journal of the Royal College of General Practitioners*, 63(616), e742-50. <https://doi.org/10.3399/bjgp13X674422>
- Kurniawan, A., An, S., Pratiwi, N. P., & Or, M. (2023). *Kepuasan Pasien Seri Pelayanan Rumah Sakit*. Lakeisha.
- Laelihyah, N., & Subekti, H. (2017). 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>
- Mailani, F., & Fitri, N. (2017). Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien JKN Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Rasidin Padang. *Jurnal Endurance*, 2(2), 203. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i2.1882>
- Mernawati, D., & Zainafree, I. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, 1(1), 45–52.
- Monica Maria, & Anshori, M. Y. (2013). *Konsumen King Cake*. 1, 50–51.
- Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. <https://onesearch.id/Record/IOS3774.JAKPU000000000097889>
- Nadia, N., Hadiwiardjo, Y. H., & Nugrohowati, N. (2023). Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelaksanaan Pelayanan Promotif dan Preventif. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(05), 388–401.

- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Rev.). Rineka Cipta.
- Notoatmojo, S. (2012). Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. In *PT. Rineka Cipta* (Vol. 12, Issue 2). PT. Rineka Cipta.
- 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. <https://ojs.iik.ac.id/index.php/wiyata/article/view/189>
- Nursalam. (2015). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2020). *Metode Penelitian Ilmu Keperawatan* (Edisi V). Salemba Medika.
- Pabidang, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Dokter Dalam Sistem JKN Terhadap Kepuasan Pasien JKN Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Slamet Martodirdjo Pamekasan Dan Puskesmas Se-Kabupaten Pamekasan*. Universitas 17 Agustus 1945.
- Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2018 *Tentang Jaminan Kesehatan* . (2018).
- Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2020 *Tentang Jaminan Kesehatan* . (2020).
- Rahmqvist, J., Wells, M., & Sarkadi, A. (2013). *Conscious Parenting: A Qualitative Study on Swedish Parents' Motives to Participate in a Parenting Program*. *Journal of Child and Family Studies*, 23. <https://doi.org/10.1007/s10826-013-9750-1>
- Reskianti. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Anggeraja Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang. <Http://Repositori.Uin-Alauddin.Ac.Id/21986/>, 8.5.2017, 2003–2005.
- Ristiani, I. Y. (2017). *Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik Ipdn Jatinangor)*. 8(2), 155–166. <https://www.semanticscholar.org/paper/Pengaruh-Sarana-Prasarana-Dan-Kualitas-Pelayanan-Yunari/dad880b332a72ab84717addf10aa950f8827363b>
- Samsudin, A., & Kurniawati, T. (2022). *The Relationship between Waiting Time and Patient Satisfaction in Responsiveness and Accuracy at the Emergency Room of Pekajangan Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Dalam Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan Di IDG RSI Pekajangan*. 820, 678–683.
- Simbolon, P., & Siringo-ringo, M. (2018). Kepuasan Pasien Imobilisasi dalam Pemenuhan Personal Hygiene Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal*

*Kesehatan Vokasional*, 2(2), 191. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30335>

- Siti Kurnia Widi Hastuti, Ahmad Ahid Mudayana, Arum Puteri Nurdhila, D. H. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta JKN di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161–168.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif , Kualitatif, dan R&D*. : Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sujianto; Koeswo, Mulyatim; U Woro, E. (2014). Kepuasan Kerja Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Operasi Elektif Job Satisfaction Affecting Elective Surgery Service Performance. *Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 54–58.
- Swarjana, I. ketut. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Rev.)*. Rineka Cipta.
- Torry, T., Koeswo, M., & Sujianto, S. (2016). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), 252–257. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2016.029.03.3>
- UU Nomor 24 Tahun 2011. *Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. (2011)
- Wanita, I. Q. (2022). *Gambaran Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Prof. Dr. MA Hanafiah Sm. Batusangkar*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Widyasih, E., Mubin, M. F., & Hidyati, E. (2014). Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan JKN di RSI Kendal. *Prosiding Seminar Nasional & Internasional*, 2(1).
- Yuniarti, S. (2015). Hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien JKN di ruang perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak tahun 2015. *Proners*, 3(1).