

Evaluasi Response Time Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang PONEK

Dyah Puji Astuti*, Sumarni, Juni Sofiana

1 Prodi Kebidanan Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong, Indonesia

*email: dyahpuji090384@gmail.com

Received:30-12-2025

Revised: 6-1-2026

Accepted: 9-1-2026

Abstract

Patient satisfaction is an important indicator for assessing the quality of health services, particularly in obstetric and neonatal emergency care at the PONEK unit. Response time in services delivered is one of the critical factors influencing patient satisfaction. The objective is to examine the relationship between service response time and the level of patient satisfaction at the PONEK unit of PKU Muhammadiyah Gombong Hospital. This study employed a correlation analytic design with a cross-sectional approach. The population included all patients admitted to the PONEK unit and 45 respondents were recruited using accidental sampling. Data were analyzed to assess the association between response time and patient satisfaction. The result showed a significant relationship between response time and patient satisfaction ($p < 0,000$). It can be concluded that the faster the service response time the higher the level of patient satisfaction.

Keyword: patient satisfaction;response time;PONEK;health service

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam pelayanan kegawdaruratan obstetric dan neonatal di ruang PONEK. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah response time dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara response time pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang PONEK RS PKU Muhammadiyah Gombong. Metode penelitian menggunakan analitik korelasi dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di ruang PONEK. Sampel 45 responden diambil dengan teknik accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara response time dengan tingkat kepuasan ($p < 0,000$). Kesimpulannya semakin cepat response time pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci: kepuasan pasien;response time;ponek;pelayanan kesehatan

1. Pendahuluan

Pelayanan kegawdaruratan obstetric dan neonatal di ruang PONEK merupakan bagian kritis dari sistem pelayanan rumah sakit[1]. Respons cepat dan tepat oleh tenaga medis sangat krusial karena setiap detik dapat mempengaruhi outcome ibu maupun bayi. Bila respons terlambat, risiko morbiditas dan mortalitas meningkat secara signifikan[2][3]. Oleh karena itu response time menjadi indikator utama mutu layanan dan faktor penentu kepuasan pasien[4] [5].

Meskipun kepuasan pasien telah menjadi target utama dalam evaluasi layanan medis modern, belum banyak penelitian yang melihat hubungan spesifik antara kecepatan respons tenaga kesehatan dan persepsi kepuasan pasien di ruang PONEK. Padahal dalam konteks emergensi obstetric dan neonatal, kebutuhan respon yang cepat lebih mendesak dibandingkan unit IGD umum[6][7]. Berbagai penelitian telah meneliti mengenai hubungan antara response time dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat

(IGD) umum, sedangkan penelitian kaitannya dengan layanan khusus emergensi obstetric dan neonatal belum banyak di eksplorasi oleh peneliti.

Sebagian besar penelitian memfokuskan pada layana IGD secara umum namun ruang PONEK belum mendapat perhatian khusus. Padahal protocol respons darurat di PONEK jauh lebih kompleks yaitu melibatkan triase obstetric segera, tindakan stabilisasi, kolaborasi dokter kandungan, neonatologi, anestesi dan tenaga keperawatan dan kebidanan secara khusus. Belum banyak kajian empiris di Indonesia yang membandingkan response time pelayanan PONEK. Hal ini memberikan potensi penting terkait bagaimana menjelaskan faktor kontekstual rumah sakit yang meliputi SOP internal rumah sakit, jumlah staf dan kapasitas PONEK mempengaruhi hubungan response time dan kepuasan, memberi landasan perbaikan manajemen internal dan pelatihan staf PONEK agar respons lebih cepat dan efisien, menyediakan data lokal yang spesifik bagi RS PKU Muhammadiyah Gombong. Penelitian ini menawarkan model analitik yang menghubungkan dua variable kunci dalam setting PONEK yaitu response time pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik korelasional cross sectional. Sampel merupakan pasien di ruang PONEK yang di ambil secara accidental sampling dan mengukur response time secara objektif. Dengan desain ini penelitian ini mampu melampaui generalisasi penelitian IGD dan menambah kajian literasi pada layanan emergensi kegawatdaruanan obstetric neonatal.

Meskipun response time telah diakui sebagai indikator utama mutu pelayanan kegawatdaruratan, sebagian besar penelitian yang ada masih berfokus pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) umum dan belum secara spesifik mengkaji layanan kegawatdaruratan obstetri dan neonatal di ruang PONEK. Penelitian terdahulu umumnya menilai response time secara agregat tanpa mempertimbangkan kompleksitas klinis dan alur pelayanan PONEK yang melibatkan kolaborasi multidisiplin serta kebutuhan tindakan cepat dan simultan. Selain itu, kajian yang mengaitkan response time dengan persepsi kepuasan pasien pada layanan PONEK masih sangat terbatas, khususnya dalam konteks rumah sakit di Indonesia. Variasi faktor kontekstual seperti standar operasional prosedur internal rumah sakit, jumlah dan distribusi tenaga kesehatan, serta kapasitas layanan PONEK belum banyak dianalisis sebagai faktor yang berpotensi memengaruhi hubungan antara response time dan kepuasan pasien. Keterbatasan bukti empiris lokal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu diisi untuk mendukung perbaikan mutu pelayanan PONEK secara berbasis data.

State of the art penelitian layanan kegawatdaruratan saat ini menunjukkan pergeseran fokus dari sekadar kecepatan pelayanan menuju pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman pasien dan kualitas layanan berbasis persepsi. Studi-studi mutakhir menempatkan *response time* sebagai bagian dari dimensi *responsiveness* dalam model SERVQUAL, yang terbukti berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien. Namun, penerapan pendekatan ini pada layanan emergensi obstetri dan neonatal masih relatif baru dan belum banyak dieksplorasi secara sistematis. Penelitian ini memposisikan diri sebagai studi yang mengintegrasikan pengukuran *response time* secara objektif dengan penilaian kepuasan pasien dalam setting PONEK, sehingga memperluas literatur kegawatdaruratan yang sebelumnya didominasi oleh IGD

umum. Dengan mengambil konteks RS PKU Muhammadiyah Gombong, penelitian ini menghadirkan bukti empiris lokal dan menawarkan kontribusi ilmiah berupa model analitik hubungan antara *response time* pelayanan dan tingkat kepuasan pasien dalam layanan PONEK, yang dapat menjadi dasar pengembangan kebijakan, manajemen internal, dan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan di layanan kegawatdaruratan obstetri dan neonatal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan secara statistic antara *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang PONEK RS PKU Muhammadiyah Gombong.

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain analitik korelasional menggunakan pendekatan cross-sectional, di mana pengukuran variabel *response time* dan tingkat kepuasan pasien dilakukan secara bersamaan. Penelitian dilaksanakan di ruang Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif (PONEK) RS PKU Muhammadiyah Gombong, sebagai rumah sakit rujukan tingkat pertama pelayanan obstetri dan neonatal di Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah, pada periode Mei hingga Agustus 2023. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien dan keluarga pasien yang memperoleh pelayanan di ruang PONEK selama periode penelitian. Sampel diambil menggunakan teknik accidental sampling dengan jumlah 45 responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin pada tingkat kepercayaan 95% dan presisi 5%. Kriteria inklusi meliputi pasien bersalin dan/atau keluarga pasien yang menerima pelayanan emergensi obstetri dan neonatal, berada dalam kondisi stabil setelah penanganan, serta bersedia menjadi responden, sedangkan kriteria eksklusi meliputi pasien dalam kondisi kritis dan responden yang menolak berpartisipasi. Variabel independen adalah *response time* pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien. Pengukuran *response time* dilakukan menggunakan stopwatch dan lembar observasi, sementara kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner berbasis dimensi SERVQUAL yang telah dimodifikasi untuk layanan PONEK dan dinyatakan valid serta reliabel. Analisis data meliputi analisis univariat dan bivariat. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan dari Komite Etik Penelitian Kesehatan RS PKU Muhammadiyah Gombong, dan seluruh responden memberikan informed consent sebelum berpartisipasi.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Hasil Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	f	%
Usia		
<20 tahun	4	8,9%
20-35 tahun	35	77,8%
>35 tahun	6	13,3%
Total	45	100%
Pendidikan		
Dasar	8	17,8%
Menengah	27	60%
Tinggi	10	22,2%

Total	45	100%
Paritas		
Primipara	14	31,1%
Multipara	24	53,3%
Grandemultipara	7	15,6%
Total	45	100%

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas karakteristik responden penelitian berada pada rentang usia 20-35 tahun sebanyak 35 orang atau 77,8 %, dalam kategori tingkat Pendidikan menengah 27 orang atau 60% dan dalam kategori multipara sebanyak 24 orang atau 53,3 %.

Tabel 2. Distribusi Response Time

Response time	f	%
Cepat ≤ 5 menit	34	75,6%
Lambat > menit	11	24,4%
Total	45	100%

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas response time pelayanan kegawatdaruanan obstetric dan natal di ruang PONEK RS PKU Muhamamdiyah Gombong dalam kategori mendapatkan pelayanan cepat yaitu sebanyak 34 orang atau 75,6%.

Tabel 3. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	f	%
Puas	38	84,4%
Tidak puas	7	15,6%
Total	45	100%

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas tingkat kepuasan pelayanan kegawatdaruanan obstetric dan natal di ruang PONEK RS PKU Muhamamdiyah Gombong dalam kategori merasa puas sebanyak 38 orang atau 84,4%.

b. Hasil Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan Response Time dengan Kepuasan Pasien

Response time	Puas		Tidak Puas		Total	p	OR
	f	%	f	%			
Cepat ≤ 5 menit	32	84,2%	2	28,6%	34	0,000	17,5
Lambat > menit	6	15,8%	5	71,4%	11	(<0,005)	(95% CI)
		38	100%	7	100%	45	

Berdasarkan tabel 4 dapat diilat bahwa ada hubungan signifikan antara response time dengan kepuasan pasien di ruang PONEK RS Muhamamdiyah Gombong. Responden yang

mendapatkan respondes time cepat memiliki peluang 17,5kali lebih besar untuk merasa puasa dibandingkan dengan responden yang mendapatkan response time lambat .

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden 75,6% mendapatkan pelayanan dengan response time cepat (≤ 5 menit) dan 84,2% menyatakan puas. Uji chi square menunjukkan hubungan signifikan ($p=0,0000$ antara response time dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin cepat tenaga kesehatan merespons pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Temuan ini konsisten dengan penelitian Hidayati et al (2023)[1][8]. Penelitian ini mendukung teori SERVQUAL dimana dimensi responsiveness (daya tanggap) merupakan determinan utama kepuasan pasien. Pelayanan yang cepat meningkatkan persepsi kualitas, karena pasien merasa diperhatikan dan risiko keterlambatan tertangani. Selain itu SOP Kementerian Kesehatan menyatakan bahwa standar waktu tanggap untuk kasus kegawatdaruratan adalah ≤ 5 menit. Dalam penelitian ini response cepat sesuai standar berkorelasi dengan kepuasan tinggi[9][4]. Kepuasan pasien sangat bergantung pada kecepatan penanganan di ruang emergensi. Dalam pelayanan obstetric dan neonatal waktu tanggap menjadi faktor yang menentukan karena keterlambatan dapat berakibat fatal terhadap ibu maupun bayi. Hal ini ditegaskan oleh Sari dan Handayani (2023) yang menemukan bahwa 80% pasien merasa puas jika response time pelayanan cepat[3][10][11]

Temuan ini serupa dengan Setyawan (2022) yang melaporkan korelasi kuat antara response time cepat dengan kepuasan pasien ($p=0,0000$). Namun berbeda dengan studi di RS Mata Makassar (2024) yang tidak menemukan hubungan signifikan ($p=0,356$) karena semua pasien memiliki response time hamper sama cepat sehingga variasi menjadi rendah[4]. Factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi jumlah tenaga dan shift kerja, sarana prasarana, kompetensi dan koordinasi tim. Saat shift malam atau beban pasien tinggi, response time akan cenderung meningkat, ketersediaan alat emergensi mempengaruhi kecepatan tindakan dan koordinasi tim yang baik dapat mempercepat tindakan awal. Factor lain yang mempengaruhi response time menegaskan bahwa keterbatasan tenaga dan tingginya jumlah pasien pada jam sibuk dapat memperpanjang waktu tanggap yang berdampak pada menurunnya kepuasan pasien. Selain itu menemukan bahwa penerapan SOP yang konsisten, pelatihan tim PONEK dan penggunaan alat pemantau waktu dapat meningkatkan kecepatan response dan memperbaiki kepuasan pasien[5][12][13][14]. Implikasi dan rekomendasi dari hasil penelitian ini adalah perlunya peningkatan SDM/rekrutmen tenaga tambahan pada jam sibuk agar response time tetap sesuai standar, pelatihan tim PONEK untuk memperkuat kecepatan respons dan komunikasi dengan pasien, monitoring rutin dengan stopwatch dan audit internal untuk menjaga mutu pelayanan. Selain itu penggunaan teknologi seperti sistem triase digital dan aplikasi monitoring response time dapat membantu mengurangi keterlambatan pelayanan sebagaimana direkomendasikan oleh Kemenkes (2023) dalam panduan peningkatan mutu layanan emergensi[15][16][4]. Keterbatasan penelitian ini yaitu bahwa penelitian ini hanya

dilakukan di satu rumah sakit sehingga generalisasi ke rumah sakit lain masih terbatas. Selain itu variable kepuasan pasien diukur setelah Tindakan sehingga faktor subjektif dapat mempengaruhi hasil penelitian.

Selain faktor kecepatan respons, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh berbagai aspek pendukung dalam sistem pelayanan kesehatan. Menurut persepsi peneliti, ketersediaan sumber daya manusia, pola pembagian shift, serta beban kerja tenaga kesehatan memiliki peran penting dalam menjaga konsistensi response time. Pada kondisi jam sibuk atau saat jumlah pasien meningkat, keterbatasan tenaga dapat memperpanjang waktu tanggap dan menurunkan mutu pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan respons tidak hanya bergantung pada kompetensi individu, tetapi juga pada manajemen pelayanan dan dukungan sistem yang memadai. Sarana dan prasarana yang lengkap, khususnya ketersediaan alat kegawatdaruratan, turut menentukan kecepatan tindakan awal, sementara koordinasi tim yang efektif dapat mempercepat pengambilan keputusan klinis.

Dalam konteks pelayanan obstetri dan neonatal, temuan ini memiliki implikasi yang sangat penting. Menurut peneliti, keterlambatan penanganan pada kasus kegawatdaruratan maternal dan neonatal berpotensi menimbulkan komplikasi serius, bahkan kematian, sehingga response time harus menjadi indikator kinerja utama pelayanan. Oleh karena itu, penerapan standar operasional prosedur secara konsisten, pelatihan berkelanjutan bagi tim PONEK, serta penguatan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan yang cepat dan terkoordinasi tidak hanya meningkatkan persepsi kualitas layanan, tetapi juga membangun rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan.

Lebih lanjut, peneliti menilai bahwa pemanfaatan teknologi dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kecepatan respons dan mutu pelayanan. Penggunaan sistem triase digital, alat pemantau waktu tanggap, serta audit internal secara rutin dapat membantu meminimalkan keterlambatan pelayanan dan menjaga kepatuhan terhadap standar waktu tanggap. Selain itu, evaluasi berkala terhadap beban kerja dan kebutuhan tenaga kesehatan perlu dilakukan agar distribusi sumber daya lebih proporsional. Dengan pendekatan tersebut, diharapkan pelayanan kegawatdaruratan dapat berjalan lebih efektif, response time tetap sesuai standar, dan kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan hubungan signifikan dan sbagain besar responden mengalami tingkat kepuasan yang baik. Temuan ini sejalan dengan tujuan penelitian. Penelitian ini berkonkisi pada penguatan bukti empiris bahwa response time merupakan indikator penting pada mutu pelayanan gawat darurat obstetric neonatal. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan acuan dalam perbaikan standar operasional prosedur dan pelatihan

tenaga kesehatan. Untuk penelitian lain dapat dikembangkan dengan memperluas variabel yang lain dan tidak hanya melihat di satu rumah sakit.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Muhammadiyah gombong yang telah memberikan dukungan pendanaan penelitian, serta kepada pihak manajemen dan seluruh tenaga kesehatan di ruang PONEK RS PKU Muhammadiyah Gombong atas izin dan bantuan selama proses penelitian. Ucapan terimakasih disampaikan keapda para reviewer yang telah memberikan masukan berharga untuk penyempurnaan naskah.

Referensi

- [1] D. Sahensolar and M. Kairupan, “Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS. Bhayangkara TKT. III Manado,” *JIKMA (Jurnal Ilm. Kesehat. Manad.)*, vol. 3, no. 3, pp. 110–117, 2024.
- [2] R. S. Paramita, W. Daeli, and S. Kamillah, “Hubungan Respon Time Perawat Dan Penerapan Sistem Rujukan Pasien Darurat (SPGDT) Dengan Kepuasan Pasien IGD RSUD Kembangan Tahun 2024,” *J. Intelek Insa. Cendikia*, no. April, pp. 6178–6190, 2025, [Online]. Available: <https://jicnusantara.com/index.php/jiic/article/view/2922%0Ahttps://jicnusantara.com/index.php/jiic/article/download/2922/3094>
- [3] D. Andriani, E. Safariyah, and B. Basri, “Hubungan respon time dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi tahun 2022,” *J. Public Heal. Innov.*, vol. 4, no. 01, pp. 77–83, 2023, doi: 10.34305/jphi.v4i01.823.
- [4] L. R. Istikomah and S. Hutahaean, “Hubungan Respon Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RS X,” *Dunia keperawatan J. Keperawatan dan Kesehat.*, vol. 11, no. 2, pp. 227–235, 2023, doi: 10.20527/jdk.v11i2.231.
- [5] A. Wisageni, Y. Susilowati, and R. S. Sari, “Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Kategori Australian Triage Scale (ATS) 3 Terhadap Nyeri Di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais Menurut data Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Indonesia rata-rata jumlah kunjungan,” *Termom. J. Ilm. Ilmu Kesehat. dan Kedokt.*, vol. 2, no. 1, pp. 165–176, 2024.
- [6] L. Motz, R. M. Brückner, and B. Schmidt, “Improving birth preparation with the hypnosis online course ‘The Peaceful Birth’: a randomized controlled study,” *Front. Psychol.*, vol. 16, Jan. 2025, doi: 10.3389/fpsyg.2025.1508790.
- [7] I Putu Arya Wijayantha, Putu Desi Yulistina, and Putu Sundari Dewi, “Gambaran Respon Time Pasien Instalasi Gawat Darurat di RSIA Bunda Denpasar,” *J. Kesehat. Amanah*, vol. 9, no. 1, pp. 323–333, 2025, doi: 10.57214/jka.v9i1.692.
- [8] Gian Suherlan, Bambang Suryadi, and Agus Purnama, “Hubungan Implementasi Protokol Triase dan Response Time Terhadap Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit PMI Bogor,” *Edukasi Elit. J. Inov. Pendidik.*, vol. 1, no. 3, pp. 53–68, 2024, doi: 10.62383/edukasi.v1i3.176.
- [9] E. Fitriyani, E. Ekasari, and D. Hastuty, “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi

Respon Time Perawat Dalam Penanganan Pasien Di IGD RSUD Sawerigading Palopo Tahun 2025,” *J. Ilm. Kesehat. Diagnosis*, vol. 20, no. 1, pp. 30–42, 2025.

- [10] A. Daud Valentina, W. O. Nur Isnah Sabriyati, S. Ningrat, and Hastiah, “Hubungan Response Time Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Mata Makassar,” *RS Mata Makassar J. Ophthalmol.*, vol. 1, no. 2, 2024, doi: 10.63670/mata.v1i2.18.
- [11] M. Barus, L. Simorangkir, and C. P. P. Gulo, “Hubungan Respon Time Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023,” ... *J. Soc. Sci. ...*, vol. 4, pp. 3454–3467, 2024, [Online]. Available: <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/9592%0Ahttps://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/download/9592/6743>
- [12] N. Husni, N. S. Murni, G. Asiani, and A. Harokan, “Analisis Kepatuhan Tenaga Kesehatan Terhadap Waktu Tunggu Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit,” *J. 'Aisyiyah Med.*, vol. 10, no. 1, 2025, doi: 10.36729/jam.v10i1.1338.
- [13] R. S. Domili, “Jurnal Igd 1,” *Pros. Konf. Tah. Keadilan Sos.*, vol. 6, no. 2, pp. 165–170, 2019, [Online]. Available: https://www.academia.edu/35396048/JURNAL_IGD_1
- [14] A. Nurjanah, E. Sutrisna, and M. Isa, “Kualitas pelayanan IGD sebagai kunci utama untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Karanganyar,” *J. Manag. Digit. Bus.*, vol. 5, no. 1, pp. 315–332, 2025, doi: 10.53088/jmdb.v5i1.1584.
- [15] Anastasia, “Hubungan Peran Perawat dalam Waktu Tanggap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Sandi Karsa,” *J. Omi. Adpertisi*, vol. 000, pp. 18–25, 2025.
- [16] S. P. Paramesthi and D. Prayoga, “Analisis Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas: Literature Review,” *Media Gizi Kesmas*, vol. 12, no. 1, pp. 537–540, 2023, doi: 10.20473/mgk.v12i1.2023.537-540.



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