

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP WAKTU
TUNGGU DI KLINIK UMUM RUMAH SAKIT
PELABUHAN JAKARTA****Arliyanti^{1*}, Rahayu Khairiah²**¹⁻²Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Nusantara

Email Korespondensi: rlyjuan17@gmail.com

Disubmit: 12 Januari 2024

Diterima: 09 September 2024

Diterbitkan: 01 Oktober 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i10.13834>**ABSTRACT**

According to WHO data, across the United States and Europe, consumer satisfaction is playing an increasingly important role in the quality of care and health reform. The queuing system in health services, especially in hospitals, is a complicated problem. This is because the patient's waiting time from registering to entering the examination room is longer than the service received. The length of waiting time can affect patient satisfaction scores with health services. The results of a preliminary study through interviews with 10 outpatients at the General Clinic found that 90% said the waiting time from registration to doctor's service took > 60 minutes, and only 10% said the waiting time for service was ≤ 60 minutes. Knowing the level of outpatient satisfaction with waiting time. Analytical with cross sectional design. The samples in this study were some patients who sought outpatient treatment at the General Hospital Clinic. Port in December 2023 as many as 112 people. The research instrument is a questionnaire. The sampling technique uses random sampling. Data analysis used univariate and bivariate analysis with the chi square test. Frequency distribution of patient satisfaction, most respondents said they were satisfied (69.6%), and the waiting time was > 60 minutes (77.7%). There is a relationship between waiting time and outpatient satisfaction level (p. value 0.003). There is a relationship between waiting time and the level of satisfaction of outpatients at the Jakarta Harbor Hospital General Clinic. It is hoped that health workers can provide services more quickly so as to increase patient satisfaction.

Keywords: Patient Satisfaction, Waiting Time**ABSTRAK**

Menurut data WHO, di seluruh Amerika Serikat dan Eropa, kepuasan konsumen memainkan peran yang semakin penting dalam kualitas reformasi perawatan dan kesehatan. Sistem antrian di pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit menjadi permasalahan yang pelik. Hal ini dikarenakan waktu tunggu pasien mulai dari mendaftar sampai masuk ke ruang pemeriksaan lebih lama dari pada tindakan pelayanan yang diterima. Lamanya waktu tunggu dapat mempengaruhi nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hasil studi pendahuluan melalui wawancara terhadap 10 pasien rawat jalan di Klinik Umum didapatkan 90% mengatakan waktu tunggu mulai dari pendaftaran sampai dengan

pelayanan dokter memakan waktu > 60 menit, dan hanya 10% yang mengatakan waktu tunggu pelayanan ≤ 60 menit. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu. Analitik dengan rancangan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien yang berobat jalan di Klinik Umum RS. Pelabuhan pada bulan Desember 2023 sebanyak 112 orang. Instrumen penelitiannya adalah kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *randoom sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *chi square*. Distribusi frekuensi kepuasan pasien sebagian besar responden mengatakan puas (69,6%), dan waktu tunggu > 60 menit (77,7%). Ada hubungan waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan (*p. value 0,003*). Ada hubungan waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Umum RS Pelabuhan Jakarta. Diharapkan petugas kesehatan dapat memberikan pelayanan lebih cepat lagi sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Waktu Tunggu, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat mendukung dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dan bertanggung jawab dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat. Seiring dengan adanya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang telah diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS), permintaan masyarakat akan pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Di dalam program JKN ini, setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayarkan pemerintah berhak untuk mendapatkan layanan kesehatan (Tetty, 2020).

Peningkatan permintaan layanan kesehatan oleh masyarakat ini menjadi salah satu komponen penting dalam manajemen sistem pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dikatakan buruk apabila banyak pasien tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya. Ketidakpuasan

pasien tidak hanya berdampak pada penurunan jumlah kunjungan di rumah sakit tetapi juga pada status kesehatannya. Mereka tidak memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhannya (Tetty, 2020).

Pada dasarnya, setiap rumah sakit dikembangkan untuk memenuhi kepuasan dan kebutuhan pasien sebagai penerima jasa. Oleh sebab itu, peningkatan mutu pelayanan menjadi prioritas utama dalam sistem manajemen di rumah sakit. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah akses waktu tunggu pasien yang cepat (Laeliyah, 2019). Sistem antrian di pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit menjadi permasalahan yang pelik. Hal ini dikarenakan waktu tunggu pasien mulai dari mendaftar sampai masuk ke ruang pemeriksaan lebih lama dari pada tindakan pelayanan yang diterima.

Berdasarkan Kemenkes nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal dikatakan bahwa waktu tunggu untuk pasien rawat jalan adalah sama dengan atau kurang dari 60 menit. Namun pada kenyataannya,

beberapa pasien menyatakan ketidakpuasan karena telah menunggu melebihi standar waktu tunggu minimal sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah (Minister of Health, 2020). Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen layanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan berkualitas tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat dan nyaman (Rusnoto, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian Sholihah (2019) mengatakan bahwa hasil penelitian mayoritas responden memiliki waktu tunggu tidak standar atau > 60 menit (94.9%) dan standar atau ≤ 60 menit (5.1%). Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien sebanyak 44.1% menyatakan puas dan 55.9% menyatakan kurang puas. Hasil analisa menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor, dengan nilai $p = 0,046$. Penelitian Zulaika (2022) juga menyebutkan bahwa hasil analisa menyatakan nilai Odds Ratio sebesar 12.250 dengan CI (4.789 - 31.333) artinya responden yang menyatakan waktu tunggu >60 menit (lama) berpeluang 12.250 kali untuk tidak puas dengan pelayanan dibandingkan dengan responden yang menyatakan waktu tunggu <60 menit (tidak lama) (Wiriansyah, 2024).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara terhadap 10 pasien rawat jalan di Klinik Umum didapatkan 10 pasien (90%) mengatakan bahwa waktu tunggu mulai dari pendaftaran sampai dengan pelayanan dokter memakan waktu lebih dari 60

menit, 1 pasien (10%) mengatakan bahwa waktu tunggu mulai dari pendaftaran sampai dengan pelayanan dokter memakan waktu ≤ 60 menit. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu di Klinik Umum RS Pelabuhan Jakarta tahun 2023"

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas (Mutiara, 2021). Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Karena kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa berkualitas dengan harga bersaing (Kotler, 2018).

Dimensi Kepuasan

1. Daya tanggap (responsiveness)
2. Daya tanggap (Jaminan Assurance)
3. Bukti fisik (Tangible)
4. Empati (Empathy)
5. Reliability (kepercayaan).

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen. Zeithaml dan Bitner (1996) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut :

- a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Perusahaan yang bergerak di

bidang jasa sangat bergantung pada kualitas jasa yang diberikan. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yaitu, keandalan (reliability), responsif (responsiveness), keyakinan (assurance), berwujud (tangibles), dan empati (empathy).

b. Kualitas

Produk Konsumen puas jika setelah membeli dan menggunakan produk, ternyata kualitas produknya baik. Kualitas barang yang diberikan bersama-sama dengan pelayanan akan mempengaruhi persepsi konsumen. Ada delapan elemen dari kualitas produk, yakni kinerja, fitur, reliabilitas, daya tahan, pelayanan, estetika, sesuai dengan spesifikasi, dan kualitas penerimaan.

c. Harga

Pembeli biasanya memandang harga sebagai indikator dari kualitas suatu produk. Konsumen cenderung menggunakan harga sebagai dasar menduga kualitas produk. Maka konsumen cenderung berasumsi bahwa harga yang lebih tinggi mewakili kualitas yang tinggi.

d. Faktor situasi dan personal

Faktor situasi dan pribadi, dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya. Faktor situasi seperti kondisi dan pengalaman akan menuntut konsumen untuk datang kepada suatu penyedia barang atau jasa, hal ini akan mempengaruhi harapan terhadap barang atau jasa yang akan dikonsumsinya (Daeli, 2021).

Konsep Waktu Tunggu

Waktu tunggu pelayanan merupakan waktu yang digunakan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dimulai dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter (Binuko Dwi, 2022).

Waktu Tunggu Rawat Jalan

Waktu tunggu rawat jalan di bagi menjadi 3 yaitu :

1. Waktu tunggu penyediaan rekam medik rawat jalan yaitu ≤ 10 menit
2. Lama pemeriksaan oleh dokter 5 - 20 menit
3. Waktu tunggu penerimaan obat yaitu ≤ 30 menit untuk obat jadi dan ≤ 60 menit untuk obat racikan

Konsep Rawat Jalan

Pelayanan rawat jalan merupakan kegiatan pelayanan medis yang berkaitan dengan kegiatan poliklinik. Karena bersifat rawat jalan maka pasien yang berobat hanya jam kerja saja, pasien tidak menginap di rumah sakit. Alur pelayanan pasien yang berkunjung ke poliklinik rawat jalan yaitu mulai dari pendaftaran, menunggu pemeriksaan di ruang tunggu dan mendapat pelayanan pemeriksaan/ pengobatan di ruang periksa (Mailintia, 2019); (Vina, 2023).

Kemudian pelayanan pengambilan obat di apotik, pemeriksaan laboratorium ataupun pemeriksaan penunjang lainnya. Pelayanan rawat jalan focus pada elemen penting dari segi: pasar, pelayanan, organisasi termasuk pula: sistem pembayaran, sistem pemberian pelayanan, batasan hukum, kepuasan pasien, hasil manajemen, dan status kesehatan masyarakat (Sabrguna, 2018); (Hasran, 2018).

METODE PENELITIAN

Analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien yang berobat jalan di Klinik Umum RS. Pelabuhan pada bulan Desember 2023 sebanyak 112 orang.

Instrument penelitiannya adalah kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *randoom sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat dengan *Uji chi square*.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Umum RS Pelabuhan Jakarta

No.	Kepuasan Pasien	F	%
1.	Tidak puas	34	30.4
2.	Puas	78	69.6
Total		112	100,0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 112 responden sebagian besar mengatakan puas sebanyak 78 orang

(69,6%), dan responden yang mengatakan tidak puas sebanyak 34 orang (30,4%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Klinik Umum RS Pelabuhan Jakarta

No.	Waktu Tunggu	F	%
1.	> 60 menit	87	77.7
2.	≤ 60 menit	25	22.3
Total		112	100,0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 112 responden sebagian besar dengan waktu tunggu > 60 menit sebanyak

87 orang (77,7%), dan responden dengan waktu tunggu ≤ 60 menit sebanyak 25 orang (22,3%).

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu di Klinik Umum RS Pelabuhan Jakarta

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien				Total		P. Value
	Tidak Puas		Puas		F	%	
	F	%	F	%			
> 60 menit	33	37,9	54	62,1	87	100,0	0,003
≤ 60 menit	1	4,0	24	96,0	25	100,0	
Total	34	30,4	78	69,6	112	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 87 responden dengan waktu tunggu > 60 menit sebagian besar

mengatakan puas sebanyak 54 orang (62,1%) dan dari 25 responden dengan waktu tunggu ≤ 60 menit sebagian besar mengatakan puas

sebanyak 24 orang (96,0%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai $p.0,003$ ($p.value < 0,05$) yang berarti ada

PEMBAHASAN

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 112 responden sebagian besar mengatakan puas sebanyak 78 orang (69,6%), dan responden yang mengatakan tidak puas sebanyak 34 orang (30,4%).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Karena kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa berkualitas dengan harga bersaing (Kotler, 2018).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Fitria Eka Resti Wijayanti (2023) yang mengatakan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan puas terhadap pelayanan yang diberikan (90%).

Menurut pendapat peneliti dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden mengatakan puas terhadap layanan yang telah diterima pada saat pengobatan rawat jalan, hal ini dikarenakan pasien merasakan pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit sudah sesuai dengan keinginan pasien sehingga pasien merasa puas. Maka disarankan

hubungan yang bermakna antara waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

kepada pihak rumah sakit untuk mempertahankan pelayanan yang sudah baik dan meningkatkan pelayanan yang dianggap belum maksimal.

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 87 responden dengan waktu tunggu > 60 menit sebagian besar mengatakan puas sebanyak 54 orang (62,1%) dan dari 25 responden dengan waktu tunggu ≤ 60 menit sebagian besar mengatakan puas sebanyak 24 orang (96,0%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai $p.0,003$ ($p.value < 0,05$) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter dan menerima obat. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana RS mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Bustani et al., 2018).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Fitria Eka Resti Wijayanti (2023) yang mengatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien yang signifikan dengan nilai $p = 0,005$. Hasil penelitian ini juga

didukung oleh hasil penelitian Zulaika (2022) yang mengatakan bahwa ada hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poli umum klinik relif tahun 2022 (P value 0,000).

Menurut asumsi peneliti dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta didapatkan bahwa responden dengan waktu tunggu > 60 menit sebagian besar mengatakan puas, hal ini dikarenakan responden merasakan mendapatkan pelayanan yang baik walaupun waktunya lama. Dan responden dengan waktu tunggu \leq 60 menit sebagian besar mengatakan puas, hal ini dikarenakan responden merasakan pelayanan yang baik dengan waktu yang singkat sehingga mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut.

KESIMPULAN

Mayoritas responden mengatakan puas (69,6%), dan waktu tunggu > 60 menit (77,7%). Ada hubungan waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan (p . value 0,003).

Saran

Maka disarankan kepada tenaga kesehatan khususnya perawat yang bertugas di bagian rawat jalan dan bagian farmasi untuk mempercepat waktu layanan supaya mempersingkat waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Aryani, F., Husnawati, H., Muharni, S., & Afrianti, R. (2015). Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas

Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal Of Indonesia)*, 12(1).

Binuko Dwi, F. N. (2022). Pengaruh Beban Kerja Perawat Terhadap Respon Time Dan Kepuasan. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 12(1), 15-19.

Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. M. (2018). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal E-Biomedik*, 3(3).
<https://doi.org/10.35790/Ebm.3.3.2018.10456>

Daeli, A. (2021). Ampuni Daeli Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ud. Sukaria Makmur Di Telukdalam. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4(1).

Dewi, U. A., Astuti, R., & Werdani, K. E. (2015). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Rsud Sukoharjo (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Fitria Eka Resti Wijayanti, (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. *Aisyiah Surakarta Journal Of Nursing* <https://journal.aiskauniversity.ac.id/index.php/asjn>

Hasran, H. (2018). Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Pada Pelayanan Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar

- (Doctoral Dissertation, Politeknik Stia Lan Makassar).
- Jaya, M. K. A., & Apsari, D. P. (2018). Gambaran Waktu Tunggu Dan Identifikasi Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Atas Resep Dokter Di Puskesmas Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 4(2), 94-99. <https://doi.org/10.36733/Medicamento.V4i2.861>
- Kotler, (2018). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid I Edisi Kedelapan, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Laelihah, N., & Subekti, H. (2019). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan Rsud Kabupaten Indramayu. 1(2), 102-112
- Mailintina, Y., Dewi, S., & Hutapea, F. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loylitas Pelanggan Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2018. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 9(1), 37-49.
- Ministry Of Health Of Republic Indonesia (2020) *Profil Kesehatan Indonesia 2020*
- Mutiara, S., Hamid, R. S., & Suardi, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Persepsi Harga Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 4(1), 411-427.
- Rusnoto, Cholifah, N., & Kusmiyati, Y. (2019). *Pelayanan Keperawatan, Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Loekmono Hadi Kudus*. University Research Colloquium (Urecol), 1-12. <https://doi.org/10.35473/ljnr.V4i1.1143>
- Sabarguna, B.S. (2018) *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Edisi Revisi*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jawa Tengah Dan Yogyakarta.
- Selfanay, M (2021). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Cendrawasi Dobo Kabupaten Kepulauan Aru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Unima Vol.02, No.03 : Agustus 2021, Hal 47-52*
- Tetty Visensia (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Pasien Bpjs Di Poli Umum Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X. *Jurnal Keperawatan Dirgahayu Volume 2, Nomor 1, Maret 2020*
- Vina, L. (2023). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Bareng* (Doctoral Dissertation, Stikes Panti Waluya Malang).
- Wiriansyah, O. A., & Yusrina, Y. (2024). Hubungan Waktu Tunggu Rawat Inap Dari Instalasi Gawat Darurat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang Tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 4015-4024.
- Zulaika. (2022). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Vol 14 (2) ; September 2022 P-Issn: 2301-9255 E-Issn: 2656-1190. Hal : 298 - 307*