

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI  
INSTALASI RAWAT JALAN RS PRIMA HUSADA KABUPATEN MALANG  
(Studi Observasional Di Instalasi Rawat Jalan  
Rumah Sakit Prima Husada Malang)**

**Cyntia Sapta Anggraeni, Luluk Nur Aini, Nurul Anjarwati**  
STIKes Kenedes Malang  
Email : [luluknura@yahoo.com](mailto:luluknura@yahoo.com)

**ABSTRACT**

*Patient satisfaction is an indicator of the quality of health services in the hospital, one of the factors that influence patient satisfaction is the waiting time for outpatient services. Based on the initial survey conducted at the Prima Husada Hospital Malang, it was found that the waiting time for outpatient services exceeded the standard, namely (> 60 minutes). This study aims to determine the relationship between service waiting time and patient satisfaction in the Outpatient Installation of Prima Husada Hospital Malang. This study used an observational analytic research design. The population was 195 outpatients using purposive sampling technique. The independent variable in this study is the waiting time for service, while the dependent variable is patient satisfaction. Data collection using a questionnaire sheet. Data processing and data analysis using the Contingency Coefficient statistical test. The results showed p-value = 0.441 ( $p > 0.05$ ), which means that there is no relationship between service waiting time and patient satisfaction. This shows that patients who visit feel more satisfied with the services and facilities provided even though the time needed to wait is quite long. This shows that a good and friendly history of previous service experiences is a determinant of satisfaction in coming back to the Prima Husada Hospital, so that patients already understand the flow of services starting from registration, examination and taking medication in the outpatient unit*

**Keywords : Patient satisfaction, Outpatient Waiting Time**

**PENDAHULUAN**

Trend baru dalam pelayanan rumah sakit dunia internasional saat ini adalah bagaimana membangun pelayanan yang berfokus pada pasien dan memberikan pelayanan kesehatan yang lebih aman yang dilandasi dengan perbaikan kualitas secara berkesinambungan. Tuntutan masyarakat saat ini bahwa rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang one stop services, artinya seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan terkait pasien harus dapat dilayani oleh rumah sakit secara cepat, akurat, bermutu dan terjangkau, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan dalam hasil perawatan sesuai dengan penyakit yang dideritanya (Rensiner, 2018). Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan

kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien. Waktu tunggu pelayanan kesehatan yang dirasakan pasien rawat jalan merupakan salah satu indikator kepuasan pasien yang mempengaruhi mutu layanan kesehatan (Laelijah, 2017).

Waktu tunggu pasien untuk layanan kesehatan diidentifikasi oleh World Health Organization (WHO) sebagai salah satu pengukuran utama kesehatan yang responsif (Sun et al, 2017). Laporan Institute Of Medicine (IOM) menguraikan bahwa, setidaknya 90% pasien harus diperiksa dalam waktu 30 menit dari waktu temu yang dijadwalkan. Beberapa penelitian telah

mendokumentasikan hubungan negatif antara peningkatan waktu tunggu dan kepuasan pasien dengan perawatan primer. Waktu tunggu yang lama telah dilaporkan di negara maju dan berkembang. Di Amerika Serikat, waktu tunggu rata-rata sekitar 60 menit ditemukan di Atlanta, dan rata-rata 188 menit di Michigan (Junior, 2017).

Di Indonesia ditemukan waktu tunggu pelayanan 90-180 menit di RSUD dr. Achmad Darwis Padang (Rensiner, 2018), dan di RS Indramayu waktu tunggu pelayanan masih 70,18 menit masih dalam kategori waktu lama (<60 menit) (Laelyah, 2017). Di kabupaten Malang sendiri tepatnya di RS Prima Husada juga ditemukan kasus serupa yaitu waktu tunggu pelayanan pada saat mulai pasien didaftar sampai di panggil masuk keruang dokter belum memenuhi standart rata-rata pasien menunggu di pendaftaran > 45 menit bahkan di poli tertentu mencapai 90 menit. Survei terdahulu oleh Huang yang dikutip oleh Torry (2016) menguraikan bahwa pasien rawat jalan di klinik bedah melaporkan cukup puas bila mereka tidak menunggu lebih dari 37 menit sejak pelayanan pendaftaran. Penelitian di Uganda pada pasien rawat jalan rumah sakit menjelaskan bahwa lama waktu tunggu lebih dari 2 jam dapat menurunkan kepuasan pasien. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/IV/2012 tentang standar pelayanan minimal (SPM) pada pelayanan rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu < 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai pasien dipanggil masuk ke ruang periksa poliklinik dokter spesialis.

Sebagian besar masyarakat mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, ketrampilan petugas, sarana atau fasilitas yang kurang memadai, serta waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada rumah sakit, dimana pasien akan merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya, begitu sebaliknya semakin tinggi

kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi rumah sakit, dalam hal ini pasien akan puas terhadap pelayanan yang diberikan (Pratiwi, 2017).

Sarana dan fasilitas di rawat jalan juga akan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan terhadap masyarakat, sarana yang memadai dan akses yang mudah dan fasilitas rumah sakit yang lengkap akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna jasa layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti tanggal 4 Agustus 2019 dengan kepala ruang rawat jalan di RS Prima Husada jumlah pasien pada Februari 2019 sejumlah 380 kunjungan dan survey wawancara dengan 5 orang pasien yang berkunjung ke instalasi rawat jalan penyakit dalam bahwa 3 dari 5 pasien mengatakan puas terhadap pelayanan instalasi rawat jalan RS Prima Husada. Mereka menyatakan mendapat pelayanan kurang dari 60 menit dan ada 2 pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanan instalasi rawat jalan RS Prima Husada karena mendapatkan pelayanan lebih dari 60 menit dan menurut mereka petugas pada pelayanan bagian penerimaan pasien terkadang kurang jelas dalam memberikan informasi pada pasien sehingga pasien merasa kebingungan tentang alur pendaftaran pasien, pemeriksaan dan pengambilan obat. Keluhan lain yang ditemukan adalah suasana ruang tunggu yang sempit dan kurangnya kursi penunggu tidak sesuai dengan kapasitas jumlah pasien yang datang. Begitu juga jumlah petugas yang sedikit sekitar 5 orang pershift menjadikan antrian pasien semakin panjang sehingga menimbulkan rasa ketidaknyamanan pada pasien dan pengantarnya.

Setiap rumah sakit pada dasarnya dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien sebagai pelanggan hal ini juga berlaku di RS Prima Husada secara bertahap sudah berupaya berbenah diri dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang lebih baik, diantaranya peningkatan kualitas Sumberdaya Manusia (SDM) dan melengkapi sarana fisik dan peralatan yang mutakhir serta akses terhadap pelayanan agar waktu tunggu

pasien lebih cepat. Namun, masih ditemukan pasien yang komplain dan mengeluhkan lambatnya pelayanan, terlalu lama menunggu dan pasien kurang puas atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Dari fenomena tersebut peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada Malang”.

## RUMUSAN MASALAH PENELITIAN

Adakah hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada Malang?

## TUJUAN PENELITIAN

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada Malang.

### 2. Tujuan Khusus

- Mengidentifikasi waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada Malang.
- Mengidentifikasi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada Malang.
- Menganalisa hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat jalan RS Prima Husada Malang.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan *analitik observasional* dengan pendekatan studi *Cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Instalasi Rawat Jalan Blok 3 RS Prima Husada Malang dalam bulan Oktober 2019 sejumlah 380. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 195 pasien. Teknik samplingnya adalah *purposive sampling*. Sedangkan instrumen yang digunakan terdiri dari 25 item yang telah diuji validitas dengan nilai *pearson product moment r*: 0,715 dan nilai uji *reliabilitas* dengan nilai *Cronbach's Alpha* 0,758 > 0,6.

## HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini meliputi data umum yang mencakup :

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Prosentase Data Umum Responden Pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Prima Husada Malang**

	Variabel	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Umur	17 – 25 tahun	47	24,1
	26 – 35 tahun	57	29,2
	36 – 45 tahun	52	26,7
	46 – 55 tahun	39	20,0
Jenis Kelamin	Laki – laki	89	45,6
	Perempuan	106	54,4
	SD	14	7,2
Pendidikan	SMP	13	6,7
	SMA	111	56,9
	Perguruan Tinggi	57	29,2
Pekerjaan	Pelajar/mahasiswa	18	9,2
	Karyawan swasta	46	23,6
	Wiraswasta	21	10,8
	PNS/TNI/POLRI	37	19,0
	Lain-lain	73	37,4
	BPJS	152	77,9
	Umum	38	19,5
Akses pembayaran	Asuransi	4	2,1
	JKK	1	5

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa prosentase data umur sebagian besar pada usia 26-35 tahun 57 orang (29,2%). Sebagian besar berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 106 (54,4%). Selanjutnya sebagian besar berpendidikan SMA dengan jumlah 111 (56,9%). Dan pekerjaan responden sebagian besar adalah lain-lain sejumlah 73 orang (37,4%), serta data akses pembayaran sebagian besar BPJS dengan jumlah 152 orang (77,9%).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Prima Husada Malang**

No	Waktu Tunggu Pelayanan	Frekuensi	Prosentase
1	≤ 60 menit	84	43,1
2	≥ 60 menit	111	56,9
3	Total	195	100

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 195 responden sebagian besar menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan  $\geq 60$  menit (56,9%).

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada Malang**

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Prosentase
Kurang puas	30	15,4
Puas	165	84,6
Jumlah	195	100

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 195 responden, Sebagian besar menyatakan puas dengan pelayanan Instalasi Rawat Jalan yaitu sebanyak 165 (84,6%).

**Tabel 4. Hasil Analisa Data Statistik Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Prima Husada Malang**

		Kode Kepuasan		Total			
		Kurang Puas	Puas				
Waktu Tunggu Pelayanan	≤ 60 mnt	11	5,6 %	73	37,4 %	84	43,1 %
	≥ 60 mnt	19	9,7 %	92	47,2 %	111	56,9 %
Total		30	15,4 %	165	84,6 %	195	100 %

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa hasil Analisa data yang dilakukan dengan SPSS dan uji statistik menggunakan uji *Koefisien Kontingensi* didapatkan nilai sebesar 0,441. Hasil uji statistik menunjukkan  $p > 0,05$  maka tidak ada hubungan yang

signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada Malang.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian pada Tabel 2 bahwa sebagian besar responden menyatakan waktu tunggu di Instalasi Rawat Jalan lebih dari 60 menit, hal ini serupa dengan penelitian sebelumnya yaitu Sara (2019) yang menyatakan bahwa Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Poli Penyakit Dalam Di RSUD dr Muhammad Zein Painan adalah waktu tunggu  $> 60$  menit (kategori lama) dijumpai sebanyak 37 orang (59,7). Begitupula penelitian dari Laeliah (2017) menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menunggu lebih dari 60 menit dengan jumlah 49 orang (53,3%). Penelitian ini juga didukung oleh Adriani (2017) hasil analisis waktu tunggu pelayanan rawat jalan dari 64 responden yang diamati menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan rata-rata adalah 65,34 menit, dan rata-rata waktu tunggu pasien baru yaitu 62,15 menit, pasien lama yaitu 66,16 menit. Waktu tersebut melebihi standar jika dibandingkan dengan standar pelayanan minimal rumah sakit Kemenkes RI 129/Menkes/SK/II 2008 yang mana dituliskan dalam peraturan tersebut bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah  $\leq 60$  menit.

Waktu tunggu pasien adalah salah satu komponen potensial yang mempengaruhi ketidakpuasan. Waktu tunggu yang lama mencerminkan bagaimana rumah sakit mengatur manajemen pelayanan sesuai situasi dan harapan pasien (Esti, 2017). Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/IV/2010 tentang standar pelayanan minimal (SPM) pada pelayanan rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu  $< 60$  menit dimulai dari pasien mendaftar sampai pasien dipanggil masuk ke ruang pemeriksaan poliklinik dokter spesialis.

Menurut analisis peneliti, banyak responden yang menyatakan waktu tunggu lama di sebabkan karena mereka tidak segera mendapatkan pelayanan setelah tiba di

Instalasi Rawat Jalan. Hal ini terjadi karena banyaknya pasien di Instalasi Rawat Jalan sehingga pelayanan menjadi lama. Sementara pasien yang menyatakan waktu tunggu tidak lama disebabkan karena mereka segera mendapatkan pelayanan setelah tiba di Instalasi Rawat Jalan. Hal ini dapat terjadi karena jumlah pasien saat mereka datang ke Instalasi Rawat Jalan tidak begitu banyak sehingga tenaga kesehatan dan administrasi pendaftaran memberikan pelayanan dengan cepat. Pasien yang menyatakan waktu tunggu tidak lama ini pada umumnya adalah pasien yang sudah melakukan *reservasi* di hari sebelum jadwal kontrol.

Waktu tunggu yang tidak sesuai standar yang ada di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Prima Husada disebabkan karena alur pelayanan yang terlalu panjang diantaranya adalah pendaftaran menggunakan mesin, pengumpulan berkas di box, pencetakan SEP, pendistribusian berkas ke petugas pendaftaran dan pendistribusian ke petugas poli. Hal yang juga sering menyebabkan waktu tunggu pelayanan menjadi lama adalah waktu kedatangan pasien sama dengan jam buka pendaftaran, errornya mesin pendaftaran yang digunakan dan ketidaksesuaian jam datang dokter dengan jam buka pelayanan poli.

Hal ini seperti yang diungkapkan, bahwa waktu tunggu yang berbeda-beda dapat disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya dari segi administrasi. Waktu tunggu yang lama juga dapat disebabkan karena terjadinya antrian panjang dan waktu kedatangan pasien lebih cepat daripada waktu pelayanan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian di Poli Rumah Sakit Ahmad Yani Surabaya yang ditemukan waktu tunggu masih tergolong lama (>60 menit).

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 195 responden didapatkan hasil, sebagian besar menyatakan puas dengan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada Malang yaitu sebanyak 165 orang (84,6%), dan sebagian kecil 30 (15,4%) yang merasa tidak puas dengan pelayanan. Hasil penelitian tersebut selaras dengan penelitian (Pratiwi, 2017), yang dilakukan terhadap 86 responden di Poliklinik Kebidanan dan

Kandungan RSUD Kota Surakarta ditemukan (91,9%) merasa puas dan (8,1%) merasa tidak puas. Hal ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Adriani (2017) berdasarkan jawaban angket dari 64 responden dilihat dari distribusi frekuensi bawa dari 5 dimensi kepuasan tertinggi terdapat pada kehandalan 32 orang (50,0%), dimensi jaminan 33 orang (51,6%), dimensi perhatian 35 orang (54,7%), dan secara keseluruhan pasien yang puas 34 orang (53,1%).

Menurut analisis peneliti menunjukkan bahwa sebagian besar pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada. Kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah sakit Prima Husada berdasarkan 5 dimensi kepuasan, dimensi yang memiliki presentase kepuasan tertinggi adalah dimensi *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dan dimensi yang memiliki presentase kepuasan terendah adalah dimensi faktor fisik (*tangible*). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah keramahan perawat yang ada di Instalasi Rawat Jalan, kerapian perawat, kejelasan informasi yang diberikan perawat, keramahan dokter, kerapian dokter, ketepatan pelayanan yang diberikan dokter, kejelasan papan petunjuk pelayanan, ketersediaan fasilitas yang ada seperti kamar mandi, tempat fotokopi, kantin, farmasi dan masjid, dan juga diantara faktor yang menimbulkan kepuasan tersebut seperti jarak antara ruang poliklinik dengan ruang instalasi farmasi dekat dengan nilai kepuasan (61,3%), perawat yang bertugas selalu hadir dikamar pemeriksaan dengan nilai kepuasan (80,6%), perawat jujur dalam memberikan informasi dengan nilai kepuasan (79,0%).

Hal ini menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien berkunjung ke sebuah rumah sakit adalah pelayanan dokter, keamanan, lokasi, kebersihan, waktu tunggu, parkir, pelayanan, ketersediaan obat dan jam buka. Sedangkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pendekatan dan perilaku petugas, mutu informasi yang diterima, prosedur perjanjian, waktu tunggu dan fasilitas umum yang tersedia. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh

Veronica (2018) di Rumah Sakit Ahmad Yani Surabaya, bahwa Sebagian besar pasien merasa puas dengan daya tanggap, jaminan dan perhatian yang diberikan, sedangkan pada pengaruh fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan. Namun hasil uji statistik *Koefisien Kontingensi* menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Sebab didapatkan nilai signifikansi *p-value* sebesar 0,441 (lebih besar dari 0,05) hal ini berarti tidak ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Artinya bahwa lama atau cepatnya waktu tunggu pelayanan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada tidak mempengaruhi terhadap kepuasan yang diterima pasien, karena hasil penelitian menunjukkan setengah dari pasien Instalasi Rawat Jalan di RS Prima Husada Malang telah merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh RS Prima Husada meskipun waktu tunggu pelayanan tidak sesuai dengan standar.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Hasan (2014) yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Mata Instalasi Rawat Jalan di RSUD Tarakan Kalimantan Timur. Dimana kepuasan pasien dipengaruhi oleh adanya pengalaman yang baik atas pelayanan sebelumnya saat kontrol dan keramahan petugas RS sebelumnya menjadikan pasien nyaman dan puas walaupun dengan waktu tunggu yang panjang.

Sedangkan sebagian kecil ketidakpuasan masih dijumpai karena rasa kurang puas pasien terhadap ruang tunggu pasien yang begitu terbatas dan juga kursi tunggu yang tidak mencukupi untuk semua pasien.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Waktu Tunggu Pelayanan di instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada Malang adalah sebagian besar lebih dari standart (> 60 menit).

2. Sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Prima Husada meskipun Waktu Tunggu Pelayanan lebih dari standart (> 60 menit), disebabkan keramahan perawat dan staff yang ada di Instalasi Rawat Jalan, kerapian perawat dan staff, kejelasan informasi yang diberikan perawat, keramahan dokter, kerapian dokter, ketepatan pelayanan yang diberikan dokter, kejelasan papan petunjuk pelayanan, ketersediaan fasilitas yang ada seperti kamar mandi, tempat fotokopi, kantin, farmasi yang dekat dengan poliklinik dan masjid.
3. Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan hasil tidak ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada Malang.

### **Saran**

#### **1. Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini disarankan kepada pihak manajemen rumah sakit agar tetap mempertahankan kualitas pelayanan khususnya di Instalasi rawat Jalan, dan juga agar memperbaiki sarana prasarana fasilitas untuk pasien.

#### **2. Bagi Responden**

Diharapkan pada pasien atau masyarakat yang berkunjung ke Instalasi Rawat Jalan agar dapat menyampaikan keluhan dan saranya di kotak saran rumah sakit, untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien pada umumnya di Instalasi Rawat Jalan Penyakit Dalam RS Prima Husada Malang

#### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar pada penelitian selanjutnya yang ingin mengetahui lebih dalam lagi terkait Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bustani, N.M., Rattu, A.J. and Saerang, J.S.M.(2015), *Analisis Lama Waktu*

- Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara*, Jurnal E-Biomedik, Vol. 3.
- Depkes RI.(2012) *Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/MENKES/SK/IV/2012 tentang Satrandart Pelayanan Minimal di Rumah Sakit*. www.depkes.go.id
- Depkes RI.(2017) *tentang Karakteristik Usia Responden*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Dhiyanto, H.(2014),*Hubungan Waktu Tunggu Periksa dan Pemberian Informasi Terhadap Kepuasan Rawat Jalan (False Emergency) Pada Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Emanuel Purwareja Klampok Banjarnegara*,[Skripsi] Purwokerto; Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Hasan (2014), *Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Tarakan Propinsi Kalimantan Timur*,[Skripsi].Makassar:UNHAS;
- Herjunianto and Dewanto, A.(2014), *Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Wait Satisfaction Psien di Instalasi rawat Jalan RSAL dr.Ramelan*, Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 12 No. 2.
- Laeliyah, N. and Subeksti, H.(2017), *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*, Jurnal Kesehatan Vokasional, Vol. 1 No. 2.
- Notoatmodjo. S.(2010). *Metode Penelitian Kesehatan*.Jakarta:PT Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. S.(2012).*Metode Penelitian Kesehatan*.Jakarta:PT Rineka Cipta.
- Nursalam.(2017). *Manajemen Keperawatan*.Jakarta:Salemba Medika.
- Purwanto, H., Hidayat, T., Studi, P., Manajemen, M., Sakit, R., Kedokteran, F, Brawijaya, U., et al. (2015), *Faktor Penyebab Waktu Tunggu Lama di Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Blambangan*, Jurnal Kedokteran Brawijaya, Vol.28 No. 2.
- Putri, V.J., Firdaus and Adriansyah, A.A.(2018), *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya*, Global Health Science Journal, Vol. 3 No. 4.
- Pratiwi, R.M. and Sani, N.F.(2017), *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta*, Jurnal Profesi. Vol. 14 No. 2.
- Republik Indonesia. (2009) *Undang-undang RI No.44 /2009 tentang Rumah Sakit*.Jakarta:Novindo Pustaka Mandiri.
- Sabarguna, B.S. (2018), *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Edisi Revisi*.Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jawa Tengah dan Yogyakarta.
- Torry, Koesworo, M. and Sujianto.(2016), *Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Psien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD dr. Iskak Tulungagung*, Jurnal Kedokteran Brawijaya, Vol. 29 No. 3.
- Yuni. S., Delima. M. and Nofriadi. (2019), *Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di RSUD dr*

*Muhammad Zein Painan*, Prosiding  
Seminar Kesehatan Perintis. Vol. 2  
No.1.

Veronica, J.P. (2018), *Hubungan Waktu  
Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan  
Pasien BPJS Di Poli Rawat Jalan  
Rumah Sakit Islam Ahmad Yani  
Surabaya*, Global Health Science,  
Volume 3 No. 4.