

Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

Ayu Sasmita^{1*}, Erpidawati²

^{1,2}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
ayusasmita235@gmail.com*



e-ISSN: 2987-811X

MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin

<https://ejournal.lumbungpare.org/index.php/maras>

Vol. 2 No. 4 Desember 2024

Page: XX-XX

Article History:

Received: 10-11-2024

Accepted: 20-11-2024

Abstrak : Berdasarkan observasi awal bahwa pasien yang menunggu dalam ketidakpastian waktu untuk mendapatkan pelayanan medis merupakan masalah yang menonjol di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Dengan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui survey, wawancara, dan observasi langsung di lapangan. Penelitian ini dilaksanakan pada 29 April–13 Mei dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara dan mengedarkan kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan jumlah populasi pasien mulai dari tanggal 29 April–13 Mei pada pasien rawat jalan RS Umum Madina Bukittinggi sebanyak 71 responden. Hasil penelitian yang didapatkan mengenai first waiting time didapatkan hasil pelayanannya lambat 29 responden (40,8) dengan waktu selama 187 sampai 274 menit, lalu pada true waiting time didapatkan hasil cepat 60 responden (84,5) dengan waktu selama 5 sampai 98 menit, dan pada total waiting time didapatkan hasil sangat lambat 30 responden (42,3) dengan waktu selama 275 sampai 350 menit pada waktu tunggu pasien rawat jalan. Untuk meningkatkan mengenai waktu tunggu disarankan untuk mengevaluasi sistem manajemen antrian yang efisien dan menambah jumlah tenaga medis dan fasilitas sesuai kebutuhan, memberikan pelatihan berkelanjutan kepada staf mengenai manajemen waktu dan melakukan evaluasi berkala untuk memastikan waktu tunggu tetap optimal untuk pelayanan yang berkualitas.

Kata Kunci : Waktu Tunggu; First Waiting Time; True Waiting Time; Total Waiting Time

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan kesehatan. Permenkes No. 3 Tahun 2020, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan rawat

jalan merupakan pelayanan medis yang diberikan oleh dokter kepada pasien yang tidak memerlukan masa perawatan di rumah sakit (Intan Aulia Annisa, 2021).

Waktu tunggu pasien untuk pelayanan kesehatan diidentifikasi oleh *World Health Organization (WHO)* sebagai salah satu ukuran utama dari sistem kesehatan yang responsif. *The Patient's Charter of the United Kingdom* adalah semua pasien harus diperiksa dalam waktu 30 menit dari waktu janji temu mereka dan telah disepakati juga secara global bahwa sistem manajemen layanan kesehatan yang dirancang dengan baik seharusnya tidak membuat pasien menunggu lama untuk janji dan konsultasi. Waktu menunggu yang berlebihan untuk suatu pelayanan kesehatan dapat menjadi masalah bagi pasien dan penyedia layanan kesehatan. Kepuasan pasien salah satunya diduga dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Solihah & Budi, 2018).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah, indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah yaitu ≤ 60 menit mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima/dilayani oleh dokter spesialis.

Waktu tunggu pasien di Tempat Pendaftaran Pelayanan Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu indikator dalam menentukan citra rumah sakit karena dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Pasien menganggap rumah sakit buruk ketika mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang mereka mau. Contohnya pasien tidak sembuh, terlalu lama mengantri, dan petugas tidak ramah. Bila waktu tunggu di rawat jalan lama maka mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang (Elles Pertiwi Gaurifa 2019).

Dinda Sri Kesuma, Susilawati, (2022) mengungkapkan kesenjangan antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang dianggap membuat pasien puas atau tidak puas adalah ketika pasien datang ke loket, mengantri dan menunggu panggilan ke poliklinik untuk dilakukan anamnesis dan diperiksa oleh perawat, dokter atau bidan selama >90 menit (versi panjang), 30 sampai 60 menit (tipe sedang dan <30 menit (tipe cepat).

Berdasarkan hasil penelitian Dewi,(2020) menunjukkan waktu ketika berobat jalan di RSUD dr. Ahmad Darvis Suliki ternyata melampaui penetapan standar yaitu >60 menit, seperti poliklinik penyakit dalam 74,4 menit, poliklinik kebidanan dan kandungan 100,8 menit, poliklinik anak 78,8 menit serta poliklinik bedah 108,2 menit. Waktu berobat rawat jalan ternyata belum berimbang dengan penetapan standar karena masih melebihi 60 menit. Beberapa faktor yang mempunyai pengaruh terhadap waktu tunggu untuk registrasi rawat jalan adalah kekurangan staf, jumlah komputer yang tidak sesuai, ruang penyimpanan yang terpisah dan SPO (Standar Prosedur Operasional) yang belum terlaksana dengan baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Bayu setyo nugroho, 2018) pada Rumah Sakit Santa Clara, data yang diperoleh dari poliklinik Panti Bagija poli Biliton dan spesialis Rumah Sakit Santa Clara Madiun menunjukkan jenis angka

kunjungan pasien pada tahun 2014, 2015, dan 2016 sebagai berikut : angka kunjungan pasien pada 2014 berjumlah 6864 orang, pada tahun 2015 dan 2016 mengalami penurunan yang signifikan dimana angka kunjungan pada tahun 2015 berjumlah 3822 orang dan di 2016 angka kunjungan pasien berjumlah 3070 orang.

Dari data sekunder SPM Rumah Sakit Santa Clara Madiun 2016 diketahui pencapaian waktu tunggu pasien pelanggan rawat jalan 75 menit dan pencapaian kepuasan pasien 64%. Berdasarkan survey pendahuluan pada tanggal 27 Maret 2017 di Rumah Sakit Santa Clara Madiun diketahui bahwa dari 10 responden yang diamati, menunjukkan bahwa 6 responden (60%) menilai merasa puas, dengan waktu tunggu di rawat jalan yang sesuai standar yaitu (≤ 60 menit) sedangkan 4 responden (40%) menilai merasa kurang puas dengan waktu tunggu yang lebih dari standar (> 60 menit), Oleh sebab itu sebagian besar responden kurang puas terhadap waktu dan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Santa Clara Madiun.

Hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian di salah satu rumah sakit yang ada di Kota Bukittinggi, agar dapat mengetahui bagaimana kondisi lama waktu tunggu pasien rawat jalan disana, apakah sudah sesuai dengan standar atau belum, serta mencari tahu bagaimana waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

Berdasarkan observasi awal peneliti di bagian pendaftaran Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dilakukan pengamatan mengenai waktu tunggu pasien rawat jalan penulis lakukan ketika melakukan praktek lapangan pada bulan Juni–Juli tahun 2023 waktu tunggu di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi berpengaruh terhadap lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan karena dokter pada Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi tidak ada dokter tetap pada rumah sakit tersebut. Sehingga terjadinya keterlambatan dokter yang membuat pasien lama menunggu, dari hasil wawancara kepada pasien didapatkan hasil, Dari awal pasien datang sampai dengan jam perjanjian dengan dokter lama waktu tunggu selama (≤ 120 menit), lalu waktu tunggu dari jam perjanjian dokter sampai pasien diperiksa oleh dokter selama (≤ 60 menit) dan waktu tunggu keseluruhan pasien dari datang hingga diperiksa oleh dokter (≤ 180 menit), sedangkan waktu tunggu sesuai standar yaitu (≤ 60 menit), sehingga membuat pasien mengalami kejenuhan menunggu baik dari proses pendaftaran hingga menerima resep obat dari dokter di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

Unit rawat jalan Rumah Sakit Madina Bukittinggi memandang perlunya adanya penelitian tentang peningkatan dalam mengatasi waktu tunggu pasien, untuk selanjutnya dapat dilakukan penelitian yang lebih luas untuk seluruh pasien di Rumah Sakit Madina Bukittinggi. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di ruangan pendaftaran di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Waktu penelitian pada tanggal 29 April -13 Mei 2024.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dan keluarga pasien yang berkunjung ke instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Dengan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2024 sebanyak 1.736/minggu, 248/hari.

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*, dengan jumlah sampel 71 responden. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan pedoman observasi dan kuesioner. Data di analisis menggunakan univariat dan bivariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan tentang *First Waiting Time* Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

First Waiting Time	<i>f</i>	%
Cepat	9	12.7
Normal	18	25.5
Lambat	29	40.8
Sangat Lambat	15	21.1
Total	71	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari total 71 responden dengan waktu tunggu pasien rawat jalan tentang *first waiting time* sebagian responden mengatakan cepat yaitu sebanyak 9 responden (12,7%), normal 18 yaitu sebanyak (25,4%), lambat yaitu sebanyak 29 orang (40,8%), sangat lambat yaitu sebanyak (21,1%) terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan tentang *True Waiting Time* Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

<i>True Waiting Time</i>	<i>f</i>	%
Cepat	60	84.5
Normal	11	15.5
Lambat	0	0,0
Sangat Lambat	0	0,0
Total	71	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari total 71 responden dengan waktu tunggu pasien rawat jalan tentang *true waiting* lebih sebagian mengatakan kategori cepat yaitu sebanyak 60 responden (84,5%), normal yaitu sebanyak 11 responden (15,5%), lambat yaitu sebanyak 0 responden (0,0%) dan 0 responden (0,0%) mengatakan kategori sangat lambat terhadap terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan tentang *Total Waiting* Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

<i>Total Waiting</i>	<i>f</i>	%
Cepat	3	4.2
Normal	10	14.1
Lambat	28	39.4
Sangat Lambat	30	42.3
Total	71	100.0

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa dari total 71 responden dengan waktu tunggu pasien rawat jalan tentang *total waiting* lebih sebagian mengatakan kategori cepat yaitu sebanyak 3 responden (4,2%), normal yaitu sebanyak 10 responden (14,1%), lambat sebanyak 28 responden (39,4%), sisanya terdapat 30 responden (42,3%) mengatakan kategori sangat lambat terhadap terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di ruang rawat jalan RS Umum Madina Bukittinggi terdapat 71 responden dalam waktu tunggu pasien rawat jalan dan dari hasil penelitian didapatkan data sebagai berikut :

1. Distribusi Frekuensi *First Waiting Time*

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa dari total 71 responden dengan waktu tunggu pasien rawat jalan tentang *first waiting time* sebagian responden mengatakan cepat yaitu sebanyak 9 responden (12,7%), normal 18 yaitu sebanyak (25,4%), lambat yaitu sebanyak 29 orang (40,8%), sangat lambat yaitu sebanyak (21,1%), dengan waktu selama 187-274 menit terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024.

Waktu tunggu pasien saat memanfaatkan layanan kesehatan adalah satu poin yang sangat perlu dalam kaitannya dengan manajemen mutu dan menetapkan kualitas layanan kesehatan yang dibagikan oleh suatu unit layanan kesehatan, serta menggambarkan bagaimana unsur layanan manajemen rumah sakit telah dimodifikasi tergantung pada keadaan dan keinginan pasien. Menurut segi konteks, waktu tunggu merupakan isu kontekstual yang secara konsisten mengakibatkan keluhan pasien di sejumlah rumah sakit namun demikian, manajemen rumah sakit seringkali kurang memperhatikan masalah ini (Buhang, 2018).

Penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lestari et al., 2020) yang menyatakan bahwa dari 59 responden yang diteliti, sebanyak 3 responden yang memiliki waktu tunggu sesuai standar menyatakan puas (100%) dan tidak ada yang menyatakan kurang puas (0%). Sedangkan dari 56 responden yang memiliki waktu tunggu tidak sesuai standar lebih banyak yang menyatakan kurang puas (64.2%) dibandingkan dengan responden yang menyatakan puas (35.8%) pada pasien rawat jalan di RSUD Kota Bogor.

Berdasarkan hasil dari satu pernyataan dan hasil observasi menyatakan bahwa peneliti berasumsi waktu tunggu pada penelitian *first waiting time* disebabkan oleh ketidakhadiran dokter tetap di Rumah Sakit Madina. Meskipun pasien mendaftar di pagi hari, dokter yang bertugas mendapatkan jadwal yang berbeda-beda sehingga pasien yang datang pagi untuk mendaftar sesuai dengan antrian yang di dapat antrian dengan kondisi orang yang mendaftar cukup banyak sehingga jadwal dokter pagi sudah habis lalu di lanjutkan dengan jadwal dokter siang ataupun sore membuat pasien lama waktu tunggunya bertambah. Hal ini mengakibatkan pasien mengalami waktu tunggu yang lama dan berasumsi bahwa waktu tunggu pada fase *first waiting time* mendapatkan respon dari pasien lambat.

2. Distribusi Frekuensi *True Waiting Time*

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa dari total 71 responden dengan waktu tunggu pasien rawat jalan tentang *true waiting* lebih sebagian mengatakan kategori cepat yaitu sebanyak 60 responden (84,5%), 11 responden (15,5%) mengatakan kategori normal, kategori lambat yaitu sebanyak 0 responden (0,0%) dan 0 responden

(0,0%) mengatakan kategori sangat lambat, dengan waktu selama 5–98 menit terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024.

Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dalam suatu layanan sangatlah saling berkaitan, jika waktu tunggu terlalu lama yang diberikan kepada pasien maka tentunya akan menimbulkan rasa ketidakpuasan kepada pasien tersebut, sedangkan waktu tunggu yang singkat atau tepat maka pelanggan akan merasa puas, sehingga pasien yang puas akan lebih lama dan memberi komentar yang baik tentang tempat pelayanan kesehatan tersebut. Harapan akan terpenuhinya kebutuhan pasien maka mereka akan merasa puas dengan rumah sakit atau puskesmas, namun tenaga kesehatan sering tidak menyadari bahwa pelayanan akan kebutuhan pasien sudah merupakan dimensi dari mutu pelayanan (Kesuma & Susilawati, 2022).

Berdasarkan penelitian dari (Putri et al., 2023) dapat diketahui bahwa responden dengan waktu tunggu yang tidak sesuai standar dan menyatakan tidak puas sebesar 11,7% dengan jumlah responden sebanyak 7 orang, responden yang menyatakan netral sebesar 26,7% dengan jumlah responden sebanyak 16 orang, responden yang menyatakan puas sebesar 55% dengan jumlah responden sebanyak 33 orang dan responden yang menyatakan sangat puas sebesar 6,7% dengan jumlah responden sebanyak 4 orang. Sedangkan responden dengan waktu tunggu yang tidak sesuai dengan standar dan menyatakan tidak puas sebesar 5,4% dengan jumlah responden sebanyak 2 orang, responden yang menyatakan netral sebesar 16,2% dengan jumlah responden sebanyak 6 orang, responden yang menyatakan puas sebesar 51,4% dengan jumlah responden sebanyak 19 orang dan responden yang menyatakan sangat puas sebesar 37% dengan jumlah responden sebanyak 10 orang.

Berdasarkan hasil dari satu pernyataan dan hasil observasi menyatakan bahwa peneliti berasumsi *true waiting time* pada penelitian ini adalah bahwa lamanya waktu tunggu pada *true waiting time* melaporkan waktu tunggu yang cepat karena jadwal dokter telah ditetapkan dan disesuaikan dengan pasien melakukan pendaftaran dan nomor antrian yang sudah diberikan kepada pasien. Dengan adanya jadwal dokter yang sudah jelas, pasien dapat menerima layanan yang cepat, sehingga mengurangi durasi waktu tunggu dan meningkatkan persepsi responden terhadap kecepatan layanan yang responden mengatakan cepat.

3. Distribusi Frekuensi *Total Waiting Time*

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa dari total 71 responden dengan waktu tunggu pasien rawat jalan tentang *true waiting* lebih sebagian mengatakan kategori cepat yaitu sebanyak 3 responden (4,2%), normal yaitu sebanyak 10 responden (14,1%), lambat sebanyak 28 responden (39,4%), sisanya terdapat 30 responden (42,3%) mengatakan kategori sangat lambat, dengan waktu selama 275–350 menit terhadap terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024.

Waktu menunggu pasien yang lama terhadap pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting dalam menentukan citra suatu rumah sakit. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 5/Menkes/SK/III/2022 yaitu kurang atau sama dengan 60 menit. Kategori jarak seperti pada saat pasien datang mulai mendaftar ke loket, mengantri dan menunggu panggilan ke poliklinik tujuan untuk diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit dikategorikan lama, 30-60 menit dikategorikan

sedang dan ≤ 30 menit dikategorikan cepat.

Dan hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Romadani, 2022) berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari observasi kepada 77 responden di RSUD Dungus Madiun didapatkan bahwa mayoritas responden mempunyai waktu tunggu yang buruk dengan presentase 59,7% atau 46 responden. Selanjutnya di ikuti responden dengan waktu tunggu baik berjumlah 31 responden atau 40,3%. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu di RSUD Dungus Madiun tergolong dalam kategori buruk.

Berdasarkan hasil dari satu pernyataan dan hasil observasi menyatakan bahwa peneliti berasumsi *total waiting time* pada penelitian ini sangat lambat karena pasien yang datang di pagi hari harus menunggu panggilan antrian pada pendaftaran dan lama dari pasien datang melakukan pendaftaran sampai dengan jadwal yang sudah di tetapkan yang membuat pasien tidak betah menunggu lama, ada pasien yang pulang terlebih dahulu lalu balik lagi ke rumah sakit mendekati jam perjanjian dokter dan lalu tambahan menunggu antrian diperiksa oleh dokter, serta tambahan waktu yang diperlukan untuk proses pemeriksaan, sehingga responden melaporkan waktu tunggu yang sangat lama ini diperkuat oleh hasil pada penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti tentang gambaran waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi tahun 2024 maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kurang dari setengah responden pada *first waiting time* menunjukkan kecenderungan untuk memberikan respon lambat dengan lama waktu 187-275 menit dan hasil yang didapatkan dari penelitian waktu tunggu *first waiting time* selama 240 menit hasil yang didapatkan dari responden *first waiting time* pada penelitian menyimpulkan lambat terhadap waktu tunggu pada pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.
2. Sebagian besar responden pada *true waiting time* menanggapi cepat dengan waktu 5-98 menit dan hasil yang diperoleh dari responden pada *true waiting time* selama 30 menit dengan hasil cepat terhadap waktu tunggu pada pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Madina Bukittinggi.
3. Sebagian besar responden pada *total waiting time* menunjukkan kecendrungan untuk memberikan respon dengan sangat lambat dengan waktu 275-350 menit, dan hasil yang didapatkan dari responden *total waiting time* yaitu selama 300 menit yang disimpulkan sangat lambat pada waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

Saran dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi pihak rumah sakit, dengan mayoritas dari 71 responden menyatakan bahwa waktu tunggu cepat dan lambat oleh karena itu, disarankan untuk mengevaluasi sistem manajemen antrian yang efisien melalui teknologi seperti pemesanan *online* dan aplikasi *mobile*, terus menambah jumlah tenaga medis dan fasilitas sesuai kebutuhan, memberikan pelatihan berkelanjutan kepada staf mengenai manajemen waktu dan pelayanan prima, melakukan evaluasi berkala untuk memastikan waktu tunggu tetap optimal dan kepuasan pasien tetap tinggi, serta meningkatkan komunikasi dengan pasien melalui informasi yang jelas dan transparan untuk

memastikan pelayanan yang berkualitas pada Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi kedepannya.

2. Bagi institusi pendidikan, sebagai bahan referensi bagi mahasiswa fakultas kesehatan, terutama mahasiswa D-III Administrasi Rumah Sakit mengenai waktu tunggu.
3. Bagi peneliti, menjadi referensi dan tambahan ilmu penelitian bagi peneliti mengenai waktu tunggu. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk memantau perubahan dan tren waktu tunggu, serta analisis pengaruh faktor eksternal seperti kebijakan kesehatan dan teknologi, juga perlu dipertimbangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aulia Annisa, I. (2021). *TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PARU DUNGUS MADIUN* (Doctoral dissertation, STIKES BHAKTI HUSADA MULIA).
- [2] Ayu, S. (2024). *GAMBARAN WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM MADINA BUKITTINGGI* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT).
- [3] Hastuti, H., & Hasni, H. (2022). GAMBARAN PENDAFTARAN ONLINE DAN WAKTU TUNGGU DI RSU BAHAGIA KOTA MAKASSAR. *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia*, *5*(1), 49-56.
- [4] Kesuma, D. S., & Susilawati, S. S. (2022). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Aek Batu. *Syntax Idea*, *4*(6), 989-999.
- [5] Lestari, D. D., Parinduri, S. K., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayana Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rsud Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor*, *3*(3), 231-240.
- [6] Putri, V. I., Huda, M. N., & Yusmanisari, E. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *3*(5), 266-279.