

TINJAUAN LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN KLINIK SARAF

Ansye Yasinta Wowor¹, Siswati²

Program Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas

Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul

ansye20180306039@gmail.com¹, siswatiaries@yahoo.com²

ABSTRAK

Pelayanan yang baik, berkualitas dan tepat waktu adalah suatu harapan dari pasien. Cepat dan lamanya pelayanan rumah sakit sangat berpengaruh pada kunjungan pasien, yang dapat menimbulkan ketidakpuasan dan komplain dari pasien. Tujuan dari penelitian ini Menghitung lama waktu tunggu pasien BPJS di pelayanan rawat jalan klinik saraf dan mengetahui penyebab lama waktu tunggu pasien rawat jalan. Jenis metode penelitian deskriptif dengan pendekatan analisis kuantitatif, dengan teknik sampel *random sampling*. Rerata waktu tunggu pelayanan pasien BPJS Klinik saraf RS. St. Carolus selama 68 menit dan sebagian besar kategori waktu lama (> 60 menit). Penyebab dari lama waktu tunggu dikarenakan jadwal praktek dokter di luar rumah sakit, konsultasi pasien di ruang dokter spesialis dan tidak adanya SPO ketetapan standar waktu tunggu. Lama waktu tunggu untuk pasien di klinik saraf masih terdapat banyak pasien yang harus menunggu dengan waktu yang lama (>60 menit). Sehingga pasien mengalami ketidakpuasan dalam pelayanan. Pelayanan akan baik jika waktu tunggu pasien memenuhi standar (≤ 60 menit) dan pasien akan mengalami kepuasan dan membuat pasien nyaman jika datang berobat kembali. Untuk terwujudnya pelayanan yang baik dan waktu tunggu memenuhi standar maka rumah sakit harus membuat SPO dan pembaharuan SPO kembali sehingga petugas di bagian klinik saraf dapat memperhatikan waktu tunggu pasien yang datang berobat.

Kata Kunci : Klinik Rawat Jalan, SPO, Waktu Tunggu Pasien

ABSTRACT

Good, quality and timely service is a hope of the patient. The rapid and long duration of hospital service is very influential in patient visits, which can cause discontent and complaints from patients. Calculating patient BPJS's length of time at the clinic's outpatient service and discerning the long-time wait of an outpatient. Kind of descriptive research methods with a quantitative analysis approach, with technique of random sampling samples. Save for patient services at the BPJS clinic for st. Caroline's hospital for 68 minutes and most of the long category (> 60 minutes). The causes of long wait are due to doctors' practice schedules outside the hospital, consultation with patients in the specialist's office and no standard time frame. Long waiting time for patients at the neurosurgery clinic there are still many patients who have to wait a long time. So that patients experience dissatisfaction in service. Service will be good if patient waiting time meets service standards (≤ 60 minute) and patients will experience satisfaction and make patients comfortable if they come back for treatment. For the realization of good service and the waiting time meets the standards, the hospital must make a SPO and renew the SPO again so that the officers at the neuro clinic can pay attention to the waiting time for patients who come for treatment.

Keywords : Outpatient Clinic, Patient Waiting, SPO

PENDAHULUAN

Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan melalui standar pelayanan minimal (Tua, 2020). Pelayanan yang baik dapat membuat pasien merasa puas dan mutu rumah sakit menjadi baik, jika lama waktu tunggu mengikuti standar lama waktu tunggu pasien.

Pelayanan pendaftaran adalah salah satu faktor terpenting dalam kegiatan yang ada di rumah sakit, merupakan awal pasien mendapatkan kesan baik atau tidak baik dari pelayanan yang diberikan oleh seluruh tenaga kesehatan di rumah sakit, salah satunya pelayanan yang baik yaitu waktu tunggu yang cepat dan akurat. Pelayanan yang baik dapat dirasakan pasien apabila pelayanan yang diberikan rumah sakit sudah memenuhi standar pelayanan dan selalu mengutamakan pasien yang datang berobat dan pasien tidak harus menunggu terlalu lama di ruang tunggu.

Pelayanan rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima atau dilayani oleh dokter spesialis (Depkes RI, 2008). Jika waktu tunggu pelayanan rawat jalan melebihi 60 menit maka, pelayanan tersebut tidak memenuhi standar yang sudah ditetapkan. Pelayanan yang baik juga dapat dilihat dari lama waktu tunggu pasien, jika rumah sakit menerapkan peraturan yang sudah ditetapkan pelayanan yang diberikan juga akan baik dan pasien akan nyaman serta puas saat datang berobat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Depkes RI, 2009). Dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, rumah sakit harus memiliki suatu ukuran yang menjamin peningkatan mutu di semua jenis pelayanan yang diberikannya, salah satunya adalah lama waktu tunggu pasien rawat jalan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 269/ MENKES/ PER/ III/ 2008 tentang rekam medis, disebutkan bahwa Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Depkes RI, 2008). Melihat betapa penting dan bermanfaatnya rekam medis maka, kualitas dari unit pelayanan rekam medis harus baik dan bermutu.

Pemerintah sudah membuat Kepmenkes RI No.129/ Menkes/ SK/ IV/ 2008 pada pelayanan rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima atau dilayani oleh dokter spesialis (Depkes RI, 2008). Jika waktu tunggu pelayanan rawat jalan melebihi 60 menit maka, pelayanan tersebut tidak memenuhi standar yang sudah ditetapkan. Pelayanan yang baik juga dapat dilihat dari lama waktu tunggu pasien, jika rumah sakit menerapkan peraturan yang sudah ditetapkan pelayanan yang diberikan juga akan baik dan pasien akan nyaman serta puas saat datang berobat.

Berdasarkan hasil survey (Ningias, 2015) kepuasan pasien masih belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit yaitu sebesar 71.11%. Berdasarkan hasil catatan daftar pendaftaran pasien rawat jalan terjadi penumpukan pasien setelah rumah sakit bekerjasama dengan BPJS yaitu sekitar 54.7% pada tahun 2016 dari tahun 2015 hanya sebesar 20.4%. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Bustani et al., 2015) di pelayanan pasien rawat jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat (BKMM) Provinsi Sulawesi Utara (Sulut) dikatakan bahwa waktu tunggu di BKMM Provisisi Sulut masih tergolong lama (> 60 menit) yang disebabkan jumlah pasien yang banyak, kurangnya petugas di loket pendaftaran dan BPJS, gangguan koneksi internet, pendistribusian berkas rekam medik yang sering terlambat, keterbatasan ruangan yang ada, dan keterbatasan SDM yang mempunyai keahlian di bidang refraksi dan rekam medik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Mahadewi et al., 2019) di poliklinik paru RSUD Tangerang menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien diatas 60 menit untuk mendapatkan pelayanan medis, yaitu mulai dari kedatangan pasien untuk dilakukan pemeriksaan tanda-tanda vital sampai mendapatkan pemeriksaan oleh dokter. Sedangkan

berdasarkan hasil observasi awal (Sulistiyorini et al., 2008) diloket pendaftaran Rawat Jalan RSUD Sragen selama 1 jam, dapat melayani 20 orang pasien yang menunjukkan rata-rata pendaftaran membutuhkan waktu 12 menit per pasien.

Dari hasil observasi awal yang dilakukan di Rumah Sakit St. Carolus, peneliti melakukan penelitian terhadap pasien yang berobat di pelayanan rawat jalan khususnya klinik saraf bahwa dari 20 pasien pelayanan rawat jalan klinik saraf, terdapat 7 pasien (28 %) waktu tunggu di bawah dari standar waktu tunggu (≤ 60 menit), sedangkan untuk 8 pasien (72%) belum memenuhi standar lama waktu tunggu (>60 menit). Dari 20 pasien yang diteliti sebagian besar mengalami keterlambatan dalam pelayanan dikarenakan waktu praktek dokter diluar rumah sakit yang sering membuat dokter datang terlambat serta waktu visite dokter di ruang rawat inap pasien, kurangnya komunikasi antara petugas rawat jalan dengan dokter yang praktek sehingga petugas tidak bisa memberikan penjelasan yang tepat terhadap pasien yang sudah menunggu terlalu lama dan dari pasien sendiri, dimana pasien datang tidak mendaftar terlebih dahulu di *call center* rumah sakit, sehingga pasien harus menunggu dokter yang waktu prakteknya sudah habis.

Tujuan dari penelitian ini, peneliti tertarik untuk meneliti Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien BPJS Di Rawat Jalan Klinik Saraf Di RS St. Carolus Jakarta, karena dari hasil observasi peneliti menemukan klinik saraf dengan pembayaran BPJS merupakan jumlah kunjungan terbanyak dibandingkan dengan klinik lainnya. Melihat kondisi tersebut maka peneliti memutuskan untuk mengambil sampel di klinik saraf pasien BPJS. Dengan harapan juga dapat dilakukan upaya perbaikan oleh pihak rumah sakit.

METODE

Populasi adalah keseluruhan dari unit di dalam pengamatan yang akan dilakukan (Hastono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang berobat di klinik saraf Rumah sakit Carolus Jakarta bulan Agustus 2021. Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti) (Dzikry, 2011). Besar sampel yang digunakan 74 responden diambil dengan menggunakan *random sampling* dengan rumus estimasi proporsi.

Teknik dan instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data dengan cara Observasi dan Wawancara. Teknik analisa data menyiapkan *stopwatch*, mencatat waktu pasien di pendaftaran, menghitung persentase lama waktu tunggu pasien rawat jalan dan menyajikan data menjadi satu data laporan.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang dimulai dari pasien mendaftar sampai pasien dipanggil ke ruang dokter spesialis diperoleh kesimpulan bahwa dari 74 sampel pasien pelayanan rawat jalan klinik saraf, terdapat 28 pasien (37.83 %) waktu tunggu di bawah dari standar waktu tunggu (≤ 60 menit), sedangkan untuk 46 pasien (62.16%) belum memenuhi standar lama waktu tunggu (> 60 menit) dengan rata-rata lama waktu tunggu pasien 68 menit. Untuk waktu tunggu pasien paling cepat hanya memakan waktu 35 menit sedangkan untuk waktu tunggu pasien paling lama memakan waktu 153 menit.

Tabel 1. Lama Waktu Tunggu Pasien BPJS Klinik Saraf RS. Carolus Jakarta

No.	Lama Waktu Tunggu	Frekuensi	Presentase
1	>60 menit	46	62.16%
2	≤ 60 menit	28	37.83%
	Total	74	100%

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada kepala unit rawat jalan dan petugas rawat jalan terkait faktor penyebab lama waktu tunggu di rumah sakit St. Carolus yang terjadi akibat datang rumah sakit sendiri dan juga dari pasien sendiri. Waktu Praktek di luar Rumah Sakit (*Man*), Salah satu penyebab dari keterlambatan pasien karena waktu praktek dokter diluar rumah sakit dan lamanya *visite* dokter ke pasien yang tidak menentu sehingga membuat pasien harus menunggu lama. Kurang Komunikasi antara Petugas rawat jalan dan Dokter (*Man*), Penyebab lama waktu tunggu pasien rawat jalan lainnya juga diakibatkan karena kurangnya komunikasi antara dokter dan petugas rawat jalan, dimana ketika dokter mengalami keterlambatan dalam praktek, dokter tidak langsung memberitahukan ke petugas rawat jalan sehingga petugas tidak bisa memberikan penjelasan yang tepat kepada pasien ketika pasien sudah lama menunggu dan bertanya kepada petugas. SPO yang digunakan oleh klinik saraf masih belum terdapat ketetapan mengenai standar lama waktu tunggu pasien rawat jalan (*methode*), Klinik saraf Rumah Sakit Carolus sudah memiliki SPO mengenai penatalaksanaan pelayanan klinik saraf hanya saja di dalam SPO tersebut belum terdapat ketetapan standar lama waktu tunggu pasien yaitu ≤ 60 menit. Akibatnya petugas tidak memiliki pedoman berapa standar lama waktu tunggu pelayanan dari unit rawat jalan.

Oleh karena itu, lama waktu tunggu pelayanan menjadi > 60 menit yang belum memenuhi standar. Kelalaian Pasien (*Man*), Penyebab lainnya karena pasien sering tidak melakukan pendaftaran terlebih dahulu melalui *call center* rumah sakit, sehingga pasien yang datang berobat harus menunggu lama di pendaftaran dan harus menunggu karena waktu praktek dokter di pelayanan rawat jalan yang sudah habis sehingga petugas harus menghubungi kembali dokter jika dokter masih berada di lingkungan rumah sakit. Selain itu juga adanya pasien yang datang terlalu cepat sehingga pasien harus menunggu terlalu lama.

Waktu Praktek di luar Rumah Sakit (*Man*)

Apa penyebab lama waktu tunggu pasien menjadi lama?

Salah satu penyebab dari keterlambatan pasien karena waktu praktek dokter diluar rumah sakit dan lamanya *visite* dokter ke pasien yang tidak menentu sehingga membuat pasien harus menunggu lama.

Kurang Komunikasi antara Petugas rawat jalan dan Dokter(*Man*)

Apa penyebab lainnya yang mengakibatkan pasien menunggu lebih dari 60 menit?

Penyebab lama waktu tunggu pasien rawat jalan lainnya juga diakibatkan karena kurangnya komunikasi antara dokter dan petugas rawat jalan, dimana ketika dokter mengalami keterlambatan dalam praktek, dokter tidak langsung memberitahukan ke petugas rawat jalan sehingga petugas tidak bisa memberikan penjelasan yang tepat kepada pasien ketika pasien sudah lama menunggu dan bertanya kepada petugas.

Tidak adanya SPO Standar Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan(*methode*)

Apakah kilinik saraf RS sudah memiliki SPO Standar waktu tunggu pasien rawat jalan?

Klinik saraf Rumah Sakit Carolus belum memiliki SPO standar waktu tunggu pasien rawat jalan, sehingga petugas juga tidak memiliki pedoman untuk di perhatikan dalam pelayanan, sehingga pasien pelayanan rawat jalan harus menunggu lama.

Kelalaian Pasien (*Man*)

Selain dari pihak rumah sakit, apakah ada penyebab atau kelalaian dari pasien?

Penyebab lainnya karena pasien sering tidak melakukan pendaftaran terlebih dahulu melalui *call center* rumah sakit, sehingga pasien yang datang berobat harus menunggu lama di pendaftaran dan harus menunggu karena waktu praktek dokter di pelayanan rawat jalan yang sudah habis sehingga petugas harus menghubungi kembali dokter jika dokter masih berada di lingkungan rumah sakit. Selain itu juga adanya pasien yang datang terlalu cepat sehingga pasien harus menunggu terlalu lama.

PEMBAHASAN

SPO adalah serangkaian instruksi tertulis yang dilakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan (Gubernur Jakarta., 2012).

Rumah Sakit St. Carolus sudah membuat standar prosedur operasional (SPO) pelayanan klinik saraf yang berisikan mengenai kebijakan, langkah-langkah sampai pada pelayanan yang di buat pada tanggal 08 Agustus 2018. Standar prosedur operasional pelayanan rawat jalan dibuat untuk alur pelayanan dan alur tindakan. Dari hasil penelitian standar prosedur operasional (SPO) sudah berjalan dengan baik. Sedangkan untuk hal yang berkaitan dengan pengaruh lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan belum adanya manajemen yang mengatur dalam bentuk prosedur tetap atau hal penetapan standar waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan dirawat jalan, maka baiknya rumah sakit Carolus membuat SPO yang berkaitan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan dan menetapkan standar pelayanan waktu tunggu pasien rawat jalan.

Setiap pelayanan dalam rumah sakit harus memiliki standar waktu dalam pelayanan kesehatan tertentu dengan adanya standar waktu tersebut diharapkan petugas pelayanan yang diberikan kepada pasien yang mempunyai tujuan untuk mencapai waktu yang sudah di tentukan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Sulistiyorini, Lestari and Rohmadi, 2012) bahwa di RSUD Sragen terdapat SPO mengenai pendaftaran pasien rawat jalan namun didalamnya belum dicantumkan lama waktu tunggu pelayanan pendaftaran.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 74 sampel pasien pelayanan rawat jalan klinik saraf, terdapat 28 pasien (37.83 %) waktu tunggu sudah memenuhi standar waktu tunggu kurang dari 60 menit (tepat waktu), sedangkan untuk 46 pasien (62.16%) belum memenuhi standar lama waktu tunggu dan membuat waktu tunggu pasien lebih dari 60 menit (tidak tepat waktu).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Inggrida Sero Tena pada tahun 2017, tentang faktor yang menyebabkan lama waktu tunggu, rata-rata waktu tunggu di RSUD Panembahan Senapati Bantul yakni 1 jam 10 menit (Tena, 2017). Adapun penelitian lain yang dilakukan oleh Timbul Mei Silitonga mengenai lama waktu tunggu pasien rawat jalan di rumah sakit St. Elisabeth Batam bahwa rata-rata lama waktu tunggu rawat jalan sebesar 66,58 menit perpasien, dimana waktu tunggu pasien melebihi standar waktu.(Silitonga, 2016).

Dari hasil penelitian lain juga dilakukan oleh Laela dan subekti (2017) yang mendapatkan hasil bahwa lamanya waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu rata-rata waktu tunggu selama 70,18 menit dan sebagian besar masih dalam kategori waktu lama (Laeliyah & Subekti, 2017). Berdasarkan hasil tersebut, menunjukkan bahwa masih banyak rumah sakit yang waktu tunggu belum sesuai standar yang ditetapkan oleh keputusan kementerian kesehatan nomor 129 Tahun 2008 tentang pelayanan minimal dalam indikator waktu tunggu di rawat jalan ≤ 60 menit (Kemenkes, 2008).

Penyebab lama waktu tunggu dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan kepada penanggung jawab rawat jalan, petugas rawat jalan dan kepala unit, dapat disimpulkan bahwa faktor penyebab lama waktu tunggu pasien rawat jalan dikarenakan waktu praktek dokter diluar rumah sakit sehingga dokter datang terlambat, konsultasi pasien di ruang dokter yang terlalu lama, di dalam SPO penatalaksanaan pelayanan belum adanya SPO mengenai standar lama waktu tunggu untuk dijadikan pedoman bagi petugas pelayanan klinik saraf dan penyebab lainnya juga diakibatkan oleh kelalaian pasien yang sebelumnya tidak membuat janji atau mendaftar lewat *call center* rumah sakit.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian diketahui bahwa klinik saraf sudah memiliki Standar Prosedur Operasional mengenai kebijakan, langkah-langkah sampai pelayanan tetapi belum memenuhi standar SPO yang baik, karena belum adanya SPO mengenai standar waktu tunggu pasien rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 74 sampel pasien pelayanan rawat jalan klinik saraf, terdapat 28 pasien (37.83 %) waktu tunggu sudah memenuhi standar waktu tunggu kurang dari 60 menit (tepat waktu), sedangkan untuk 46 pasien (62.16%) belum memenuhi standar lama waktu tunggu. Faktor penyebab lama waktu tunggu pasien rawat jalan dikarenakan waktu praktek dokter diluar rumah sakit sehingga dokter datang terlambat, konsultasi pasien di ruang dokter yang terlalu lama, tidak adanya SPO untuk dijadikan pedoman bagi petugas pelayanan klinik saraf dan penyebab lainnya juga diakibatkan oleh kelalaian pasien yang sebelumnya tidak membuat janji atau mendaftar lewat *call center* rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. M. (2015). 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.3.3.2015.10456>
- Depkes RI. (2008). PERMENKES RI 269 Tahun 2008. In *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 tahun 2008* (pp. 3, 5, 6).
- Depkes RI. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 tentang Rumah Sakit. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta*.
- Dzikry. (2011). *Pengertian Populasi*.
- Gubernur, P., Daerah, P., Jakarta, I., Teknis, P., Dan, P., Dar, S., Prosedur, O., Rahmat, D., Yang, T., Esa, M., Provinsi, G., Khusus, D., & Jakarta, I. (2012). *Peraturan Gubernur No. 24 Tahun 2004*.
- Hastono, S. . (2013). *Statistik Kesehatan*. Rajawali Pers.
- Irmawartini, & Nurhaedah. (2017). *Bahan Ajar Kesehatan Lingkungan : Metodologi Penelitian*. Kementerian Kesehatan.
- Laeliyah, 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>
- Mahadewi, E. P., Heryana, A., Kurniawati, Y., & Ayuba, I. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Paru di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tangerang. *Gorontalo Journal of Public Health*, 2(1), 110. <https://doi.org/10.32662/gjph.v2i1.463>
- Ningtias, D. U. (2015). *Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Di Poliklinik Anak Rumah Sakit Patria IKKT Jakarta*. 56, 1–5.
- Permenkes. (2008). Permenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008. *Kemenkes*, 11), 1(49 □□□□□□). https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/MT_Globalization_Report_2018.pdf%0Ahttp://eprints.lse.ac.uk/43447/1/India_globalisation%2C_society_and_inequalities%28lsero%29.pdf%0Ahttps://www.quora.com/What-is-the
- Silitonga, T. M. (2016). Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Lama Waktu Tunggu

- Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Tahun 2016. *Jurnal Skripsi*, 4(2), 161–172.
- Sulistiyorini, C., Lestari, T., & Rohmadi. (2008). Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. *Jurnal Kesehatan*, II(1), 56–69.
- Tena, I. S. (2017). Faktor Penyebab Lama Waktu Tunggu dibagian RM Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul. 1–9.
- Tua, M. T. (2020). Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Penyakit Dalam RS X.