

## GAMBARAN WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT X

Ariski Yantika Suhairi<sup>1\*</sup>, Achmad Jaelani Rusdi<sup>2</sup>, Untung Slamet Suhariyono<sup>3</sup>

Institut Teknologi Sains dan Kesehatan Rumah Sakit dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : ariskiyantika18@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh studi pendahuluan waktu tunggu pasien rawat jalan di rumah sakit x tujuannya untuk mengetahui waktu tunggu rumah sakit x sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang di tetapkan oleh permenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu kurang dari 60 menit. Waktu tunggu pasien rawat jalan untuk mendapatkan pelayanan mulai pasien melakukan pendaftaran sampai pasien diterima/dilayani oleh dokter spesialis. Waktu tunggu bagian penting dari sistem pselayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Metode penelitian ini kuantitatif deskriptif dengan populasi sebanyak 6.750 pasien dan sampel sebanyak 98 responden dengan menggunakan teknik random sampling. Hasil penelitian 98 responden bahwa pasien dengan waktu tunggu kurang dari 60 menit sebanyak 35 responden (35,7%), waktu tunggu dengan pas 60 menit sebanyak 3 responden (3,06%), waktu tunggu lebih dari 60 menit sebanyak 60 responden (61,2%) dan rata-rata waktu tunggu untuk pelayanan pasien rawat jalan 78,87 %. Kesimpulan pada penelitian ini bawah waktu tunggu di rumah sakit x belum memenuhi indikator nasional mutu pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, yaitu standar pelayanan tidak lebih dari 60 menit. waktu tunggu pasien yang kurang dari 60 menit lebih sedikit dibandingkan dengan waktu tunggu pasien yang lebih dari 60 menit.

**Kata kunci** : pasien, pelayanan rawat jalan, waktu tunggu

### ABSTRACT

*This study is based on a preliminary study of the waiting time for outpatients at Hospital X. The aim is to determine whether the waiting time at Hospital X meets the minimum service standard set by the Ministry of Health Regulation No. 129/Menkes/SK/II/2008, which is less than 60 minutes. Waiting time for outpatients is measured from the moment the patient registers until they are received/served by a specialist doctor. Waiting time is an important aspect of the healthcare service system to improve healthcare service quality and is one of the indicators of healthcare service quality. This study used a descriptive quantitative method with a population of 6,750 patients and a sample of 98 respondents using random sampling technique. The results of the study show that, of the 98 respondents, 35 respondents (35.7%) had a waiting time of less than 60 minutes, 3 respondents (3.06%) had exactly 60 minutes of waiting time, and 60 respondents (61.2%) had a waiting time of more than 60 minutes. The average waiting time for outpatient services was 78.87%. The conclusion of this study is that the waiting time at Hospital X does not yet meet the national healthcare service quality indicator set by the Ministry of Health, which stipulates a service standard of no more than 60 minutes. The number of patients with a waiting time of less than 60 minutes is fewer compared to those with a waiting time of more than 60 minutes.*

**Keywords** : outpatient services, patients, waiting time

### PENDAHULUAN

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), rumah sakit organisasi terpadu dari bidang sosial dan medik yang berfungsi sebagai pusat pemberi pelayanan kesehatan, termasuk pencegahan penyembuhan, pusat latihan, dan pusat penelitian biologis sosial. Rumah sakit memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Bambang Sulistyono & Dety Mulyanti, 2023). Rekam medis dokumen yang berisikan data identitas

pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam Medis Elektronik merupakan Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis (Permenkes No. 24, 2022). Pelayanan rawat jalan gerbang utama dirumah sakit dan memiliki peran yang penting untuk pasien (Simarmata et al., 2021). Jumlah waktu yang dibutuhkan pasien dari saat mendaftar hingga menerima layanan dokter dikenal sebagai waktu tunggu pasien (Dwi et al., 2024).

Kesehatan salah satu kebutuhan mendasar yang dibutuhkan manusia, kualitas kesehatan masyarakat sangat didukung oleh peran pemerintah dalam menyediakan pelayanan kesehatan (Haryanto et al., 2019). Standar pelayanan minimal ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal (Agustina, 2020). Spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat (RI, 2008). Menurut *World Health Organization* (WHO), waktu tunggu pasien untuk mendapatkan perawatan medis adalah salah satu indikator kinerja sistem kesehatan yang responsif. *The Patient's Charter of the United Kingdom* menyatakan bahwa setiap pasien harus diperiksa dalam 30 menit dari waktu janji temu mereka, dan sistem manajemen layanan kesehatan yang baik tidak harus membuat pasien menunggu lama untuk janji temu dan konsultasi. Waktu menunggu yang terlalu lama untuk mendapatkan perawatan medis dapat menyebabkan masalah bagi baik penyedia layanan kesehatan maupun pasien (Sasmita, 2024).

Pelayanan rawat jalan keadaan di mana pasien berkunjung ke rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya untuk melakukan observasi, pengobatan, atau tujuan medis lainnya tanpa menginap, setiap pasien rumah sakit ingin mendapatkan layanan medis terbaik (Pelayanan et al., 2024). Waktu tunggu rawat jalan  $\leq 60$  menit sesuai dengan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal (Dewi et al., 2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Dokter dan Dokter Gigi Mandiri, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Dalam Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfusi Darah, waktu tunggu pelayanan di rawat jalan tidak lebih dari 60 menit dari saat pasien mendaftar hingga diterima/dilayani dokter (MENKES, 2022).

Salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Apabila banyak pasien tidak puas dengan pelayanan yang di terima di rumah sakit, mutu layanan kesehatan di rumah sakit dikatakan buruk. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan harus menjadi prioritas utama bagi manajemen rumah sakit. Akses waktu tunggu pasien yang cepat adalah salah satu aspek mutu pelayanan kesehatan rumah sakit (Tetty & Bone, 2020). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Wowor (2022) Hasil penelitian terhadap 74 sampel klinik saraf rawat jalan menunjukkan bahwa 28 pasien (37.83 %) memenuhi standar waktu tunggu kurang dari 60 menit (tepat waktu), dan 46 pasien (62.16%) tidak memenuhi standar waktu tunggu yang lebih lama. Faktor-faktor yang menyebabkan lama waktu tunggu pasien rawat jalan termasuk konsultasi pasien yang terlalu lama di ruang dokter, waktu praktek dokter di luar rumah sakit yang menyebabkan dokter datang terlambat, dan kurangnya pedoman SPO untuk petugas pelayanan klinik saraf (Wowor & Siswati, 2022).

Berdasarkan penelitian wulandari (2022) Dari 74 sampel, 23 pasien (31,08%) memiliki waktu tunggu di bawah batas minimum 60 menit, sedangkan 51 pasien (68,92%) memiliki waktu tunggu di bawah batas minimum 60 menit. Waktu tunggu pasien rata-rata adalah 96 menit, dengan yang tercepat 41 menit dan yang paling lama 173 menit (Fingky Rizki Wulandari et al., 2023). Berdasarkan penelitian yang dilakukan Sasmita (2024) pada 71 sampel di rawat jalan di RS Umum Madina Bukittinggi. Hasil penelitian 29 responden (40,8) hasil pelayanan yang lambat selama waktu tunggu pertama, yang berlangsung selama 187 sampai 274 menit. Selanjutnya, 60 responden (84,5) hasil yang cepat selama waktu tunggu

sebenarnya, yang berlangsung selama 5 hingga 98 menit. Sedangkan untuk waktu tunggu total, 30 responden (42,3) melaporkan hasil yang sangat lambat, yang berlangsung selama 275 sampai 350 menit selama waktu tunggu pasien rawat jalan (Sasmita, 2024).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 25 Oktober 2024 di Rumah Sakit x mengenai waktu tunggu pasien rawat jalan terdapat faktor penyebab ketidaksesuaian waktu tunggu rawat jalan yaitu keterlambatan dokter yang tidak sesuai dengan jadwal praktek, gangguan koneksi internet, jika aplikasi bpjs mengalami gangguan atau bermasalah maka waktu tunggu dapat lebih lama serta lamanya konfirmasi dari pihak asuransi. Tujuan dari penelitian ini untuk menghitung waktu tunggu serta mengetahui faktor yang terjadi sehingga menyebabkan waktu tunggu tidak sesuai atau sesuai dengan Permenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008.

Berdasarkan penelitian awal di rumah sakit x, bahwa dari 15 pasien, ada 11 pasien memiliki waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang lebih dari 60 menit yaitu 64-132 menit dan 4 pasien memiliki waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang kurang dari 60 menit. Diantaranya yaitu 4 pasien poliklinik dalam memiliki total waktu tunggu rawat jalan yaitu 64 - 96 menit, 1 pasien poliklinik dalam memiliki total waktu tunggu rawat jalan yaitu 58 menit, 2 pasien poliklinik saraf memiliki waktu tunggu rawat jalan yaitu 32 – 40 menit, 1 pasien poli klinik saraf memiliki waktu tunggu rawat jalan yaitu 94 menit, 1 pasien poliklinik orthopedi memiliki waktu tunggu rawat jalan yaitu 132 menit, 3 pasien poliklinik urologi memiliki waktu tunggu rawat jalan yaitu 67 menit, 1 pasien poliklinik bedah memiliki total waktu tunggu rawat jalan yaitu 121 menit, 1 pasien poliklinik mata memiliki total waktu tunggu rawat jalan yaitu 38 menit, dan 1 pasien poliklinik mata memiliki total waktu tunggu rawat jalan yaitu 67 menit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif pendekatan deskriptif untuk mengetahui waktu tunggu pasien rawat jalan. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan yang berkunjung pada bulan Desember 2024 di rumah sakit x dengan jumlah pasien perhari 200 – 250 pasien. Teknik sampel digunakan dalam penelitian ini yaitu *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* dengan jumlah sampel 98. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan *stopwatch* dan observasi. Pada penelitian ini data berbentuk nominal dengan uji chi-kuadrat *goodness of fit*. Data pada penelitian ini di analisis menggunakan analisis univariat.

## HASIL

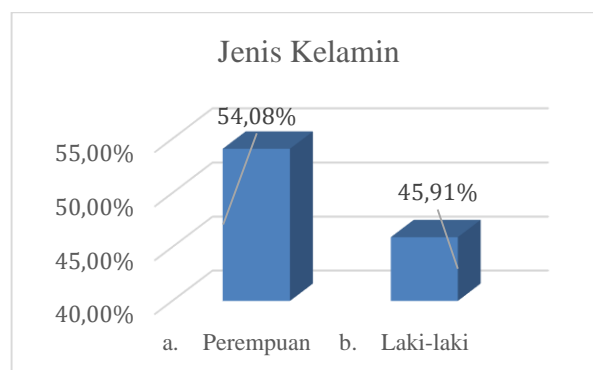


Diagram 1. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil observasi gambaran waktu tunggu pasien rawat jalan di rumah sakit x, terkait waktu tunggu dengan dengan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal, standar waktu tunggu pasien rawat jalan adalah kurang dari 60 menit, Sampel pada penelitian ini yaitu 98 pasien rawat jalan menggunakan metode *stopwatch* untuk menghitung waktu tunggu pasien.

Berdasarkan diagram batang terkait jenis kelamin bahwa responden perempuan (54,08%) dan laki-laki (45,91%).

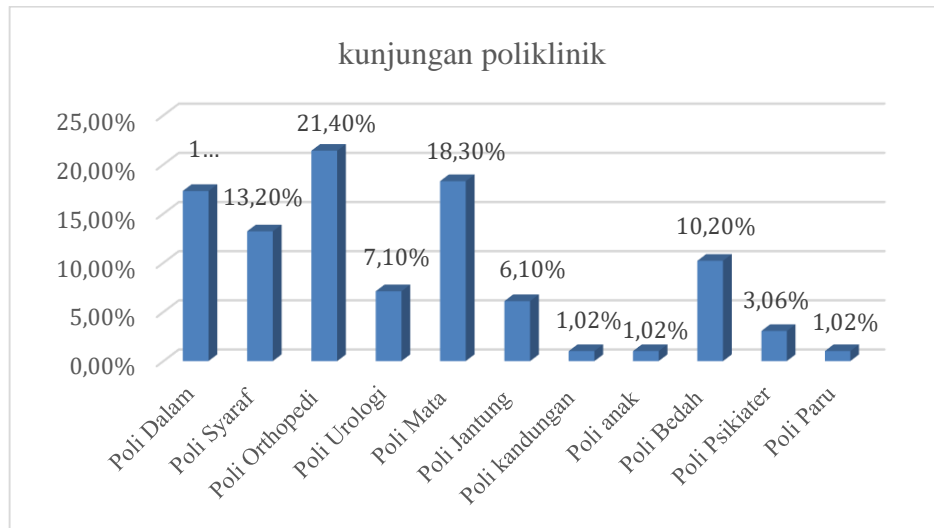


Diagram 2. Kunjungan Poliklinik

Berdasarkan diagram batang terkait kunjungan poliklinik bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini yaitu poli dalam (17,30%), poli syaraf (13,20%), poli orthopedi (21,40%), poli urologi (7,10%), poli mata (18,20%), poli jantung (6,10%), poli kandungan, poli anak dan poli paru (1,02%), poli bedah (10,20%), poli psikiater (3,06%).

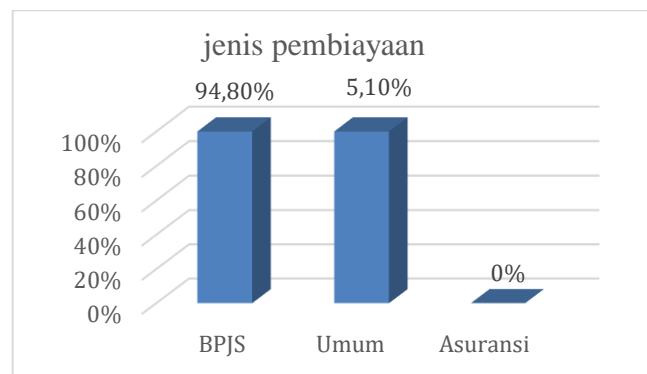


Diagram 3. Jenis Pembiayaan

Berdasarkan diagram batang jenis pembiayaan bahwa responden terbanyak pasien BPJS (94,80%), dan pasien umum (5,10%).

Tabel 1. Analisis Univariat

Waktu tunggu pasien (variabel)	Frekuensi	Persentase
≤ 60 menit	35	35,7
= 60 menit	3	3,06
≥ 60 menit	60	61,2
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 dari 98 responden bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan yaitu waktu tunggu  $\leq 60$  menit sebesar 35,7%, waktu tunggu = 60 menit sebesar 3,06% dan waktu tunggu  $\geq 60$  menit yaitu sebesar 61,2%.

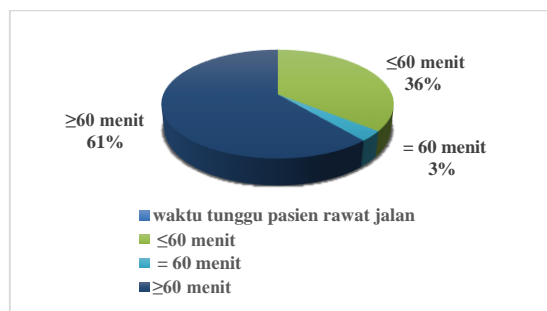


Diagram 4. Waktu Tunggu Pasien

Pada diagram 4, hasil penelitian 98 responden pasien rawat jalan di rumah sakit x, bahwa waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal yaitu kurang dari 60 menit yaitu 36 %, waktu tunggu yang melebihi standar pelayanan minimal lebih dari 60 menit yaitu 61 % dan yang pas dengan 60 menit yaitu 3%. Untuk rata-rata waktu tunggu pasien adalah 78.87% dengan waktu tunggu yang paling cepat yaitu 32 menit dan waktu tunggu yang paling lama yaitu 182 menit. Dari hasil observasi bahwa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan di rumah sakit x adalah jam praktik dokter cukup jauh dari jam pendaftaran diloket, kelalaian pasien saat melakukan pendaftaran sehingga menunggu cukup lama, pasien yang konsultasi di ruang dokter spesialis cukup lama, keterlambatan dokter yang tidak sesuai dengan jadwal praktek.

## PEMBAHASAN

Waktu tunggu pasien faktor penting yang menentukan kualitas awal pelayanan rawat jalan. Waktu tunggu pasien yang lama dapat menyebabkan ketidaknyamanan pasien dan mempengaruhi kualitas pelayanan rawat jalan (Medis et al., 2024). pasien rawat jalan terhadap layanan kesehatan menjadi indikator penting untuk menilai kualitas layanan kesehatan karena pelayanan rawat jalan sering menjadi gerbang pertama pasien ke pusat pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu pasien adalah salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan (Tetty & Bone, 2020). Berdasarkan pada tabel 1 waktu tunggu pasien di rumah sakit x, yang diporelasi dari 98 responden pasien rawat jalan, maka pasien yang kurang dari 60 menit 35 pasien jumlah persentase 35,7%, waktu tunggu yang lebih dari 60 menit 60 pasien dengan persentase 61,2% dan waktu tunggu dengan pas 60 menit jumlah 3 pasien dengan persentase 3,06%. Akibat lamanya waktu tunggu pasien yang seharusnya mendapatkan pelayanan lebih cepat harus menunggu lebih lama dikarenakan faktor antrian yang cukup lama, keterlambatan dokter. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu di rumah sakit x belum memenuhi indikator nasional mutu pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, yaitu standar pelayanan tidak lebih dari 60 menit (Medis et al., 2024).

Pada penelitian ini bahwa waktu tunggu pasien yang kurang dari 60 menit lebih sedikit dibandingkan dengan waktu tunggu pasien yang lebih dari 60 menit. Pada penelitian yang dilakukan di rumah sakit x, dari 98 responden yang menunggu rawat jalan di rumah sakit x rata-rata menghabiskan waktu 78,87 menit untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Wowor (2022) dari 74 responden memiliki rata-rata waktu tunggu 68 menit untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan wulandari (2022) dari 74 sampel memiliki rata-rata waktu tunggu 96 menit untuk mendapatkan



pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh sasmita (2024) dari 71 responden memiliki rata-rata waktu tunggu 120 menit untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan lebih lama dan tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditentukan oleh Permenkes 129/Menkes/SK/II/2008. Penggunaan rekam medis elektronik juga dapat membantu dalam mengurangi waktu tunggu pasien rawat jalan di rumah sakit x. Tetapi pada bagian rawat jalan di rumah sakit x belum sepenuhnya sistem rekam medis elektronik dan masih menggunakan sistem manual. Hal ini dapat memakan waktu lebih lama, dalam proses pendaftaran, pemeriksaan, dan administrasi menjadi lebih lambat. Dengan menerapkan sistem rekam medis elektronik secara menyeluruh, diharapkan alur pelayanan akan dipercepat karena memungkinkan akses data medis yang lebih cepat dan akurat. Oleh karena itu, waktu tunggu pasien akan berkurang dan kualitas pelayanan pasien dapat ditingkatkan.

Faktor yang menyebabkan lama waktu tunggu pasien rawat jalan di rumah sakit x, pada jam praktik dokter cukup jauh dari jam pendaftaran di loket, kelalaian pasien saat melakukan pendaftaran sehingga menunggu cukup lama, pasien yang konsultasi di ruang dokter spesialis cukup lama, keterlambatan dokter yang tidak sesuai dengan jadwal praktek. Dengan hal ini, Langkah penting untuk mempercepat pelayanan dengan meningkatkan kedisiplinan, kerjasama, dan kesadaran para petugas baik petugas rekam medis, petugas poliklinik, perawat, dan dokter dapat bekerja sama untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pasien di poliklinik rawat jalan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Wowor (2022) bahwa faktor penyebab waktu tunggu lama Tidak adanya ketetapan standar waktu tunggu SPO, konsultasi pasien di ruang dokter spesialis, dan jadwal praktek dokter di luar rumah sakit adalah penyebab lama waktu tunggu pasien di klinik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan wulandari (2022) bahwa faktor lama tunggu pasien rawat jalan yaitu pasien yang datang secara bersamaan, yang menyebabkan antrian di loket pendaftaran dan di poli jam buka praktik dokter cukup jauh dari jam pendaftaran di loket kelalaian pasien saat melakukan pendaftaran dan tidak memiliki sarana transportasi yang tepat untuk pasien. kartu berobat, tidak membawa dokumen yang rusak, dan tidak memiliki pasien yang bersangkutan yang melakukan pendaftaran, serta kekurangan petugas dan tenaga medis. Berdasarkan penelitian sasmita (2024) bahwa faktor penyebab lamanya waktu tunggu yaitu kurangnya petugas medis dan fasilitas sehingga waktu tunggu lebih lama.

Berdasarkan hasil dari tiga pernyataan dan hasil observasi peneliti bahwa peneliti berasumsi waktu tunggu pasien rawat jalan lebih dari 60 menit dikarenakan faktor keterlambatan dokter yang tidak sesuai dengan jadwal praktek, pada jam poli buka praktek dokter jauh dari jam pendaftaran, konsultasi pasien di ruang dokter cukup lama, serta kelalaian pasien dalam melakukan pendaftaran yang terkadang tidak sesuai dengan jadwal dokter. Sehingga untuk mempercepat pelayanan, petugas medis lebih mendisiplinkan waktu, kerjasama serta kesadaran untuk memberikan layanan kepada pasien rawat jalan dalam kenyamanan berobat. Jika pasien puas dengan pelayanan yang diberikan maka dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan rumah sakit.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan mengenai gambaran waktu tunggu pasien rawat jalan di rumah sakit x dapat disimpulkan bahwa dari hasil penelitian 98 responden pasien rawat jalan, sebagian besar responden (61,2%) cenderung waktu tunggu lebih dari 60 menit untuk mendapatkan pelayanan, sedangkan (35,7%) waktu tunggu pasien kurang dari 60 menit. Rumah sakit x sudah memiliki standar prosedur operasional mengenai waktu tunggu pasien rawat jalan, namun waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan belum terlaksana dengan baik,

sehingga belum memenuhi sesuai standar pelayanan minimal. Faktor terjadinya waktu tunggu pasien rawat jalan yang cukup lama jadwal praktik dokter cukup jauh dari jam pendaftaran diloket, kelalaian pasien saat melakukan pendaftaran sehingga menunggu cukup lama, pasien yang konsultasi di ruang dokter spesialis cukup lama, keterlambatan dokter yang tidak sesuai dengan jadwal praktek. Hasil penelitian ini memberikan saran kepada pihak rumah sakit agar dapat mempercepat pelayanan dan meningkatkan kedisiplinan, kerjasama, dan kesadaran para petugas. Petugas rekam medis, petugas poliklinik, perawat, dan dokter dapat bekerja sama untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pasien rawat jalan agar lebih memperhatikan lagi jam pelayanan pasien rawat jalan untuk lebih tepat waktu agar pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada kedua orang atas dukungannya, kepada Institut Teknologi Sains dan Kesehatan Rumah Sakit dr. Soepraoen atas kesempatannya, serta kepada pihak rumah sakit yang telah menjadi lokasi penelitian serta dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di tempat Pendaftaran Pasien rawat jalan di Puskesmas Perawatan satu. *Jurnal Administrasi Publik*, 1–9.
- Bambang Sulisty, & Dety Mulyanti. (2023). Strategi Manajemen Kesehatan di Rumah Sakit: Memaksimalkan Pelayanan Pasien dan Efisiensi Operasional. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 7(1), 09–19. <https://doi.org/10.57214/jusika.v7i1.273>
- Dewi, S., Machmud, R., & Lestari, Y. (2020). Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4), 175–184. <https://doi.org/10.25077/jka.v8i4.1137>
- Dwi, M. A., Paganini, R., Limisran, L., & Yulianto, N. (2024). *Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang*.
- Fingky Rizki Wulandari, Puteri Fannya, Deasy Rosmala Dewi, & Daniel Happy Putra. (2023). Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak Tahun 2022. *Student Scientific Creativity Journal*, 1(4), 27–40. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i4.1548>
- Haryanto, E., Hadiati, A., & Purwanti, L. S. (2019). Kepuasan Pasien Berdasarkan Waktu Tunggu Pelayanan di Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah JKA (Jurnal Kesehatan Aeromedika)*, 5(2), 25–35. <https://doi.org/10.58550/jka.v5i2.83>
- Medis, R., Dan, I., & Ganesha, P. P. (2024). *Kesehatan Di RSUD Majalaya*. 8, 3704–3710.
- MENKES. (2022). 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 Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 879, 2004–2006.
- Pelayanan, K., Jalan, R., & Rumah, D. I. (2024). 1, 2 1,2. 18(1978), 2873–2880.
- Permenkes No. 24. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022*, 151(2), 1–19.
- RI, M. (2008). *Kepmenkes No 129 Tahun 2008 Standar Pelayanan Minimal* Rs. 69–73.

- <https://www.slideshare.net/flsmed/kepmenkes-no129tahun2008standarpelayananminimalrs>
- Sasmita, A. (2024). *Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi*. 3, 1–8.
- Simarmata, M., Wasliati, B. W., Kasim, F., & Cahyani Saragih, I. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj). *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, 3(2), 245–252. <https://doi.org/10.35451/jkg.v3i2.695>
- Tetty, V., & Bone, A. T. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Pasien Bpjs Di Poli Umum Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X. *Jurnal Keperawatan Dirgahayu (JKD)*, 2(1), 29–35. <https://doi.org/10.52841/jkd.v2i1.134>
- Wowor, A. Y., & Siswati, S. (2022). Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Bpjs Rawat Jalan Klinik Saraf. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(1), 120–126. <https://doi.org/10.31004/jkt.v3i1.3823>