

## HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSUD D.R M.M DUNDA LIMBOTO

Zulkifli Nggule<sup>1\*</sup>, Moh. Ichsan A. Antu<sup>2</sup>, Merlin Abd. Rahman<sup>3</sup>

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKes Bakti Nusantara Gorontalo<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : nggulezul@gmail.com

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang cepat dan efisien merupakan harapan utama pasien. Salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit adalah waktu tunggu, yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Masalah utama dalam penelitian ini adalah masih adanya keluhan terkait lamanya waktu tunggu rawat jalan. Tujuan Penelitian untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari waktu tunggu sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner tertutup dengan skala *Likert*. Data dianalisis menggunakan uji korelasi *Pearson*. Adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien (nilai  $p < 0,05$ ), di mana semakin lama waktu tunggu yang dialami pasien maka tingkat kepuasan cenderung menurun. Ketidakpuasan pasien disebabkan oleh antrean yang belum optimal, keterbatasan jumlah tenaga medis, dan prosedur administrasi yang rumit. Waktu tunggu pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu melakukan perbaikan sistem antrean, efisiensi proses administrasi, dan penyesuaian jumlah tenaga medis guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

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

### ABSTRACT

Fast and efficient healthcare services are the primary expectation of patients. One of the key indicators of hospital service quality is waiting time, which directly affects patient satisfaction. The main issue in this study is the continued complaints regarding long outpatient waiting times. This study aims to examine the relationship between outpatient service waiting time and patient satisfaction at Dr. M.M. Dunda Regional Public Hospital, Limboto. This research employed a quantitative design with a cross-sectional approach. The population consisted of all outpatient visitors, with a sample of 100 respondents selected through purposive sampling. The independent variable was service waiting time, and the dependent variable was patient satisfaction. Data were collected using a closed-ended questionnaire based on a Likert scale and analyzed using Pearson correlation test. The results showed a significant relationship between service waiting time and patient satisfaction ( $p < 0.05$ ), indicating that longer waiting times are associated with lower levels of satisfaction. Dissatisfaction was mainly due to suboptimal queue management, limited medical staff, and complex administrative procedures. Waiting time has a significant impact on patient satisfaction. Therefore, hospital management should improve queue systems, streamline administrative processes, and adjust staffing levels to enhance the overall quality of healthcare services.

**Keywords** : outpatient, patient satisfaction, waiting time

### PENDAHULUAN

Memberikan layanan kesehatan berkualitas tinggi adalah faktor penting dalam kepuasan pasien. Menurut (F. E. R. Wijayanti, Lidiana, & Widiastuti, 2023), waktu tunggu adalah salah satu aspek yang memiliki dampak besar pada bagaimana konsumen memandang kualitas

layanan yang mereka terima. Waktu tunggu mengacu pada lamanya waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan perawatan medis setelah menyelesaikan proses pendaftaran. Pasien sering mengeluh tentang layanan yang mereka terima terutama karena waktu tunggu yang lama. Keluhan ini muncul karena pasien mengharapkan pelayanan yang cepat, terutama saat mereka membutuhkan penanganan medis yang segera. Dalam pelayanan kesehatan, waktu tunggu yang ideal menjadi harapan setiap pasien. Harapan ini terbentuk dari berbagai faktor, seperti pengalaman sebelumnya, informasi dari keluarga atau teman, serta standar pelayanan yang berlaku di rumah sakit. Namun, kenyataan di lapangan sering kali berbeda. Lamanya waktu tunggu dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan tenaga kesehatan, proses administrasi yang panjang, serta sistem antrean yang belum optimal.

Kesenjangan antara harapan dan kenyataan inilah yang kemudian memengaruhi tingkat kepuasan pasien. (L, Richard, 1980) mengusulkan Teori Ekspektasi-Konfirmasi, yang menyatakan bahwa perbandingan antara ekspektasi awal dan kenyataan berdampak pada kepuasan pasien. Jika kenyataan pelayanan melebihi atau setidaknya sesuai dengan harapan, maka pasien cenderung merasa puas. Sebaliknya, kekecewaan akan muncul jika kenyataan tidak sesuai dengan harapan, yang akan mengakibatkan pandangan yang tidak menguntungkan terhadap layanan rumah sakit. Saat memeriksa hubungan antara kebahagiaan pasien dan waktu tunggu di institusi medis, ide ini sangat relevan. Penelitian-penelitian terdahulu turut mengindikasikan bahwa panjangnya periode menunggu dan tingkat kepuasan pasien saling terkait secara signifikan. Studi (Laeliyah & Subekti, 2017) di sebuah rumah sakit regional mengungkapkan bahwa lamanya durasi tunggu memiliki dampak besar terhadap kepuasan pasien. Durasi menunggu lebih lama dari yang direncanakan cenderung memberikan umpan balik negatif tentang layanan yang mereka terima.. Selain itu, sebuah studi oleh Prasetyo dan Handayani menunjukkan bahwa semakin lama periode menunggu, semakin tidak puas pasien.

Hasil observasi awal pada RSUD Dr. M.M Dunda Limboto waktu tunggu pasien di berbagai unit pelayanan masih menjadi tantangan. Beberapa pasien mengeluhkan proses pelayanan yang memakan waktu lama, mulai dari pendaftaran hingga konsultasi dengan dokter. Bahkan, dalam beberapa kasus, pasien harus menunggu berjam-jam sebelum mendapatkan pelayanan medis yang dibutuhkan. Hal ini menimbulkan persepsi negatif terhadap standar perawatan yang ditawarkan oleh rumah sakit. Berdasarkan diskusi dengan beberapa tenaga kesehatan, keterbatasan jumlah tenaga medis, proses administrasi yang kompleks, serta kurangnya optimalisasi sistem antrean menjadi faktor utama yang menyebabkan lamanya waktu tunggu. Selain itu, volume besar kunjungan pasien tidak sebanding dengan kapasitas layanan saat ini, sehingga menambah beban kerja tenaga kesehatan dan memperpanjang durasi pelayanan. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan terkait waktu tunggu di Lokasi penelitian ini menarik untuk diteliti lebih lanjut. Pasien datang dengan harapan mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa lamanya waktu tunggu tetap menjadi isu yang belum dapat diselesaikan secara menyeluruh dalam sistem pelayanan kesehatan. Kondisi ini berpotensi memberikan pandangan negatif terhadap persepsi pasien.

Tujuan dari studi ini yaitu menyelidiki hubungan terkait harapan dan kenyataan mengenai waktu perawatan dan sensitivitas di Rumah Sakit Umum Dr. M.M. Dunda Limboto.

## METODE

Metode yang diterapkan yaitu kuantitatif, melalui pendekatan analitis deskriptif, Desain penelitian ini adalah *cross-sectional*, desain ini mengumpulkan data pada suatu titik tertentu dalam waktu untuk melihat korelasi antara kedua variabel, desain ini memungkinkan peneliti mengamati, tanpa keterlibatan langsung, hubungan antara kepuasan pasien dan waktu tunggu layanan. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto, Kabupaten Gorontalo,

Provinsi Gorontalo. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi rumah sakit sebagai pusat pelayanan kesehatan utama di daerah tersebut serta adanya permasalahan terkait waktu tunggu pelayanan di instalasi rawat jalan yang menarik untuk diteliti. Waktu untuk penelitian ini berlangsung pada periode Mei 2025, dengan pengumpulan data dilakukan selama bulan tersebut. Pada periode tersebut, survei akan dilakukan secara langsung kepada pasien yang telah menerima pelayanan di unit rawat jalan untuk mengukur tingkat kepuasan mereka. Waktu penelitian ini juga mempertimbangkan faktor-faktor operasional rumah sakit, sehingga proses pengumpulan data dapat dilakukan secara optimal tanpa mengganggu jalannya pelayanan.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menarik sampel dari populasi di RSUD DR. MM Dunda Limboto selama bulan Mei 2025. Populasi dibatasi hanya untuk pasien yang berkunjung ke Poli Penyakit Dalam, serta berada dalam rentang usia 18–59 tahun, dan telah menyelesaikan proses pendaftaran secara langsung di loket rumah sakit. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh total populasi sebanyak 133 pasien, kriteria ini dirancang untuk memastikan bahwa responden dapat secara mandiri mengevaluasi prosedur pendaftaran dan kualitas layanan, serta mewakili segmen layanan umum di bagian rawat jalan tersibuk di rumah sakit. Pengambilan sampel secara *purposive* menghasilkan ukuran sampel sebanyak 100 responden berdasarkan algoritma Slovin dan batas kesalahan 5%. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel independen (X) : Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu dan variabel (Y) : Kepuasan Pasien. Teknik analisis data yang digunakan pada studi ini yaitu pengujian validitas, pengujian reliabilitas, statistik deskriptif, dan statistik inferensial seperti uji korelasi *pearson*

## HASIL

### Analisis Univariat

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	57	57,0%
Perempuan	43	43,0%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0%</b>

Berdasarkan tabel 1, karakteristik dari total 100 responden, mayoritas adalah laki-laki, dengan 57 (57,0%), sedangkan responden perempuan berjumlah 43,0%.

**Tabel 2. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	n	%
< 20 Tahun	21	21.0
20–30 Tahun	28	28.0
31–40 Tahun	31	31.0
> 40 Tahun	20	20.0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0%</b>

Berdasarkan tabel 2, dari total 100 responden sebanyak 31 responden (31%) berada dalam rentang usia 31–40 tahun, menjadikannya kelompok usia terbanyak dalam survei ini. Kelompok usia 20–30 tahun, dengan 28 responden (28%), berada di urutan berikutnya. 21 responden, atau 21 persen, berada di bawah usia dua puluh. Selain itu, terdapat responden paling sedikit (20%) dalam kelompok usia di atas 40 tahun.

Pada tabel 3, memperlihatkan bahwa mayoritas responden berasal dari latar belakang pendidikan dasar dan menengah. Proporsi yang menempuh pendidikan tinggi relatif lebih kecil, yang bisa memberikan gambaran tentang latar belakang sosial pendidikan responden dalam konteks survei yang dilakukan.

**Tabel 3. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	n	%
SD	34	34.0
SMP	25	25.0
SMA	21	21.0
Perguruan Tinggi	20	20.0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0%</b>

**Tabel 4. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan**

Frekuensi Kunjungan	n	%
1 Kali	39	39.0
2–3 Kali	29	29.0
> 3 Kali	32	32.0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0%</b>

Berdasarkan tabel 4, mayoritas responden cenderung hanya datang sekali, namun ada juga proporsi yang cukup besar dari mereka yang sudah melakukan kunjungan berulang, khususnya yang lebih dari 3 kali.

**Tabel 5. Distribusi Persepsi Pasien Berdasarkan Waktu Tunggu (X)**

Persepsi	n	%
Sangat Tidak Sesuai	7	7.0
Tidak Sesuai	17	17.0
Cukup Sesuai	40	40.0
Sesuai	24	24.0
Sangat Sesuai	12	12.0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0%</b>

Dari tabel 5, diketahui mayoritas responden menyatakan tingkat kepuasan mereka berada pada kategori cukup Sesuai terhadap waktu tunggu pelayanan, yaitu sebanyak 40 responden (40,0%). Selanjutnya, sebanyak 24 responden (24,0%) merasa sesuai, 12 lainnya (12,0%) merasa sangat sesuai. Sementara itu, masih terdapat 17 responden (17,0%) yang menyatakan tidak sesuai dan 7 responden (7,0%) menyatakan sangat tidak sesuai.

**Tabel 6. Distribusi Persepsi Kepuasan Pasien terhadap Waktu tunggu (Y)**

Persepsi	n	%
Sangat Tidak Puas	8	8.0
Tidak Puas	18	18.0
Cukup Puas	39	39.0
Puas	23	23.0
Sangat Puas	12	12.0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0%</b>

Berdasarkan tabel 6, menunjukkan mayoritas responden menyatakan tingkat kepuasan mereka berada pada kategori cukup puas terhadap waktu tunggu pelayanan, yaitu sebanyak 39 responden (39,0%). Selanjutnya, sebanyak 23 responden (23,0%) merasa puas, dan 12 responden (12,0%) merasa sangat puas. Sementara itu, masih terdapat 18 responden (18,0%) yang menyatakan tidak puas dan 8 responden (8,0%) menyatakan sangat tidak puas.

### Hasil Bivariat

Berdasarkan data pada tabel 7, diperoleh koefisien korelasi antara variabel waktu tunggu pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y) sebesar 0,854 dengan nilai signifikansi (*Sig. 2-tailed*) 0,000, dan jumlah responden sebanyak 100 orang. Koefisien korelasi sebesar 0,854 ini

termasuk dalam kategori sangat kuat menurut kriteria interpretasi korelasi *Pearson* (Sugiyono, 2019), yang mengacu pada rentang nilai antara 0,80 hingga 1,00.

**Tabel 7. Korelasi antara Waktu Tunggu Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y)**

Variabel	Nilai Korelasi	Sig. (2-tailed)	n
Waktu Tunggu Pelayanan Kepuasan Pasien	0.854	0,000	100

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis statistik yang disajikan pada Tabel 7, didapatkan koefisien korelasi *Pearson* sebesar 0,854 antara variabel waktu tunggu pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y) dengan nilai signifikansi 0,000. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan yang sangat kuat dan bermakna secara statistik antara kedua variabel tersebut. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H1) yang menyatakan terdapat korelasi signifikan antara waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat diterima, sedangkan hipotesis nol (H0) ditolak. Artinya, semakin efektif dan sesuai harapan waktu tunggu yang dirasakan pasien baik dari segi kecepatan, keteraturan, maupun kejelasan informasi maka kepuasan pasien terhadap pelayanan akan meningkat.

Temuan ini konsisten dengan *Expectation-Confirmation Theory (ECT)* yang dikemukakan oleh L. Richard pada tahun 1980, dimana kepuasan pasien terbentuk melalui perbandingan antara harapan awal dan pengalaman nyata yang dialami selama proses pelayanan. Jika waktu tunggu pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka pasien cenderung puas. Namun, jika kenyataannya lebih buruk dari yang diharapkan, maka akan timbul ketidakpuasan. Realitas di lapangan mendukung temuan ini, sebagaimana dijelaskan pada bagian hasil penelitian. Banyak pasien yang menyatakan bahwa waktu tunggu dalam proses pendaftaran dan pelayanan belum sesuai harapan mereka. Masih terdapat keluhan terkait antrean panjang, keterlambatan pelayanan, serta jumlah loket yang tidak seimbang dengan jumlah pasien yang datang. Meskipun demikian, sebagian pasien juga memberikan penilaian positif, terutama pada aspek tertentu seperti kecepatan petugas dalam merespon dan menyelesaikan proses administrasi. Ini menunjukkan bahwa persepsi waktu tunggu tidak hanya dipengaruhi oleh lamanya waktu secara objektif, tetapi juga oleh pengalaman subjektif pasien selama proses berlangsung. Tingkat kepuasan yang cukup tinggi di antara sebagian responden dapat dikaitkan dengan beberapa perbaikan layanan yang telah dilakukan rumah sakit, penerapan prosedur yang lebih tertib, serta peningkatan komunikasi antarunit pelayanan. Namun, hasil analisis juga menyoroti bahwa aspek waktu tunggu masih menjadi titik kritis yang perlu diperbaiki lebih lanjut.

Dalam konteks manajemen rumah sakit, temuan studi ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien tidak bisa dilepaskan dari pengelolaan waktu tunggu yang efektif. Rumah sakit perlu melakukan evaluasi berkala terhadap sistem antrean, menambah jumlah tenaga pelayanan di jam sibuk, serta mempercepat proses registrasi dan alur informasi antarunit. Penting juga bagi rumah sakit untuk memberikan transparansi informasi waktu tunggu kepada pasien, agar mereka memiliki ekspektasi yang realistis dan merasa dihargai. Penempatan petugas informasi, papan digital antrean, atau aplikasi antrean daring dapat menjadi solusi yang layak dipertimbangkan.

Secara keseluruhan, interpretasi hasil ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan bukan hanya persoalan teknis administratif, tetapi merupakan faktor yang sangat menentukan dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pasien secara menyeluruh. Oleh karena itu, waktu tunggu harus diperlakukan sebagai indikator utama mutu pelayanan rawat jalan, dan perlu dijadikan prioritas dalam perencanaan strategi peningkatan layanan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pihak manajemen RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto dalam memahami bagaimana aspek waktu tunggu memengaruhi persepsi dan



kepuasan pasien. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan dalam menyusun kebijakan pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada kenyamanan pasien.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto menunjukkan terdapat korelasi yang bermakna antara durasi waktu tunggu pelayanan dengan persepsi pasien terhadap kepuasan. Analisis statistik memperlihatkan bahwa semakin singkat durasi dalam menunggu, maka tingkat kepuasan yang dirasakan pasien juga semakin tinggi.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada STIKes Bakti Nusantara Gorontalo atas fasilitas dan kesempatan yang diberikan. Peneliti juga menghargai bimbingan dan masukan dari para pembimbing dan *reviewer* yang sangat membantu dalam meningkatkan kualitas artikel ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alrasheedi, K. F., AL-Mohaithef, M., Edrees, H. H., & Chandramohan, S. (2019). *The Association Between Wait Times and Patient Satisfaction: Findings From Primary Health Centers in the Kingdom of Saudi Arabia. Health Services Research and Managerial Epidemiology*, 6, 233339281986124.
- Anggraeni, C. S., Aini, L. N., & Anjarwati, N. (2017). Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada Kabupaten Malang, 11(1), 92–105.
- Anjani, & Puspa, S. (2023). Gambaran Waktu Tunggu Pada Pelayanan Rawat Jalan dan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya”, 4(1), 1–23.
- Annita Fitri Fauziah, Hanugrah Ardy C. S, & Joko Santoso. (2024). Hubungan Antara Waktu Tunggu dan Respon Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Teras dan Puskesmas Sawit Boyolali. *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum dan Farmasi (JRIKUF)*, 2(3), 95–104.
- Donabedian, A. (2005). Evaluating the Quality of Medical Care. *The Milbank Quarterly*, 83(4), 691–729.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*.
- Hidayati, & Ismael, Y. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 11(3), 415–418.
- L, Richard, O. (1980). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research*, 17(November), 460–469.
- 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.
- Limbong, K., & Afriani, S. (2023). Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Flobamora Nursing Jurnal*, 3(1).
- Mayasafa, F., & Mukarom, M. Z. (2024). Hubungan Waktu Tunggu, Kecepatan Pelayanan, dan Fasilitasi Kesehatan Pada Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(November), 85–89.
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale*

- for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Jurnal Of Retailing*, 64(September 2014), 12–35.
- Pohan, I. S. (2020). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan.
- Rabiul, S. A. (2024). Skripsi hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas plaju kota palembang.
- Sudirman, Riski, Y. all. (2023). *Manajemen Mutu. Gunadarma University*.
- Sugiyono, D. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Penerbit Alfabeta*.
- Wijayanti, C. W., & Rejeki, M. (2024). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 7(1), 25.
- Wijayanti, F. E. R., Lidiana, E. H., & Widiastuti, A. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. *ASJN (Aisyiyah Surakarta Journal of Nursing)*, 4(1), 40–45.
- Yantika, C., Luvia Harmen, E., & Mohammad Natsir Bukittinggi, U. (2024). Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. *JPAMS: Journal of Public Administration and Management Studies*, 2(1), 15–19. Retrieved from <https://journal.umnyarsi.ac.id/index.php/JPAMS>
- Zakariah, M. A., & Afriani, V. (2021). *Analisis Statistik dengan SPSS untuk Penelitian Kuantitatif*.
- Zhang, H., Ma, W., Zhou, S., Zhu, J., Wang, L., & Gong, K. (2023). *Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient: An empirical investigation. Medicine (United States)*, 102(40), E35184.