

## TINJAUAN WAKTU TUNGGU RAWAT JALAN POLI SARAF TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD MAJALAYA

N. Shavira Aprilianti<sup>1\*</sup>, Annisa Ulfah<sup>2</sup>

Rekam Medis Informasi Dan Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia<sup>1,2</sup>

\*Corresponding Author : apriliantishavira@gmail.com

### ABSTRAK

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu rawat jalan dipahami sebagai waktu tunggu yang dibutuhkan mulai pasien datang mendaftar hingga dimulai pelayanan dokter. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau waktu tunggu rawat jalan poli saraf terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya Tahun 2024 dengan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran deskriptif terhadap lama waktu tunggu rawat jalan, khususnya pada pasien poli saraf. Teknik dan instrumen yang digunakan dalam penelitian meliputi observasi dan wawancara. Dari 234 sampel pasien, 65 pasien (27.78%) yang waktu tunggu sudah sesuai ( $\leq 60$  menit). Di sisi lain, waktu tunggu 169 pasien (72.77%) tidak memenuhi standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang telah ditentukan ( $\geq 60$  menit), dan waktu tunggu rata-rata pasien adalah 120 menit. Untuk waktu tunggu pasien paling cepat memakan waktu 14 menit, sedangkan waktu tunggu pasien paling lama memakan waktu 237 menit. Faktor penyebab terjadinya lama waktu tunggu rawat jalan dikarenakan sistem web rekam medis elektronik diloket pendaftaran yang sering mengalami downtime dan error, rasio dokter dan pasien, kelalaian pasien saat melakukan pendaftaran tidak membawa surat-surat yang diperlukan dan bukan pasien yang bersangkutan yang melakukan pendaftaran.

**Kata kunci** : poli saraf, rawat jalan, waktu tunggu

### ABSTRACT

*Waiting time is the time a patient uses to receive health services from the registration point until entering the doctor's examination room. Outpatient waiting time is understood as the waiting time required from when the patient arrives to register until the doctor's services begin. This study aims to review the waiting time for outpatient neurology clinics to improve the quality of health services at the Majalaya Regional General Hospital in 2024 using a qualitative research method which aims to provide a descriptive picture of the length of waiting time for outpatient care, especially for polynurology patients. The techniques and instruments used in the research include observation and interviews. Of the 234 patient samples, 65 patients (27.78%) had appropriate waiting times ( $\leq 60$  minutes). On the other hand, the waiting time for 169 patients (72.77%) did not meet the specified standard waiting time for outpatient services ( $\geq 60$  minutes), and the average patient waiting time was 120 minutes. The fastest patient waiting time is 14 minutes, while the longest patient waiting time is 237 minutes. Factors causing long waiting times for outpatient treatment are the electronic medical record web system at the registration counter which often experiences downtime and errors, the ratio of doctors and patients, patient negligence when registering, not bringing the required documents and it is not the patient concerned who is registering.*

**Keywords** : neurology clinic, outpatient, waiting time

### PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020). Rumah sakit memiliki fungsi sebagai tempat penyediaan pelayanan kesehatan dan beroperasi secara terbuka dengan pelayanan yang

disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Sedangkan pelayanan kesehatan menurut Peraturan Menteri Kesehatan No.24 Tahun 2022 Bab I Pasal 1 (5) menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotive, preventif, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat.

Dalam menunjang pelayanan Kesehatan rumah sakit membutuhkan unit rekam medis. Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, Tindakan serta pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2022). Dalam pembuatan rekam medis Ketika seorang pasien datang dan atau dirawat di rumah sakit untuk layanan medis dan diteruskan dengan pencatatan data medis pasien selama pasien itu menerima pelayanan medis di rumah sakit serta dilanjutkan menggunakan penanganan berkas rekam medis. Pelayanan rekam medis yang diberikan harus memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit yang ada untuk menciptakan kepuasan pada setiap pasien terutama pada waktu tunggu rawat jalan.

Jasa pelayanan rumah sakit ialah sebagaimana menciptakan pelayanan yang baik bagi pasien yang memiliki gangguan kesehatan untuk di atasi dengan baik melalui pengobatan dan penyembuhan penyakit. Untuk memenuhi kebutuhan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pasien salah satunya waktu tunggu pelayanan raway jalan merupakan masalah yang masih sering dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter.

Waktu tunggu rawat jalan adalah waktu yang dibutuhkan mulai saat pasien kontak dengan petugas pendaftaran sampai mendapat pelayanan dokter/dokter spesialis (Kemenkes RI No.30, 2022). Waktu tunggu pasien menggambarkan akses pelayanan kesehatan yang menjadi suatu indikator mutu pelayanan kesehatan. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen layanan mereka untuk memenuhi kondisi dan harapan pasien. Menurut Permenkes RI No.30 Tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan, standar waktu tunggu pasien rawat jalan adalah kurang dari 60 menit. Tujuan dari masa tunggu adalah untuk memastikan ketersediaan layanan rawat jalan hari kerja masing-masing rumah sakit dan untuk memungkinkan pasien yang memenuhi syarat mengakses layanan di rumah sakit. Kenyataannya masih banyak rumah sakit yang waktu tunggu nya melebihi standar diantaranya, penelitian Nur Laeliah dan Heru Subekti, rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama 70,18 menit (Laeliah & Subekti, 2015), berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri Zyanthy, Agusdini Banun Saptaningsih, dan Nurcahyo Andarusito rata-rata waktu tunggu pasien poliklinik Obgyn di Rumah sakit Ibu dan Anak Andhika yaitu selama 87 menit (Zyanthy, Saptaningsih, & Andarusito, 2017)

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan. Apabila waktu tunggu pelayanan lama maka akan mengakibatkan kualitas pelayanan yang kurang baik dan menimbulkan ketidak puasan pasien, banyak komplain waktu terbuang dengan percuma (Leliah & Subekti, 2015). Sebaliknya apabila waktu tunggu rawat jalan lebih cepat maka pelayanan rumah sakit tersebut kualitas pelayanannya baik dan pasien kemungkinan akan datang Kembali ke pelayanan Kesehatan tersebut.

Berdasarkan hasil obsevasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti melalui wawancara terkait waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di poliklinik Saraf dan melakukan observasi atau pengamatan bulan Juli 2024 di Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya. Didapati bahwa lama waktu tunggu rawat jalan pada poliklinik saraf tergolong cukup lama yang di sebabkan beberapa faktor, hasil yang didapat terkait hal tersebut bahwa di dalam pelaksanaan akan waktu

tunggu rawat jalan sampai ke pelayanan pasien masih belum cukup maksimal khususnya yang terjadi pada pasien baru rawat jalan. Nilai tersebut melebihi batas waktu yang ditetapkan standar pelayanan minimal rawat jalan. waktu tunggu yang lama akan menyebabkan penurunan kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini antara lain mengetahui waktu tunggu pelayanan rawat jalan dan mengetahui faktor penyebab lama waktu tunggu rawat jalan.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran deskriptif terhadap lama waktu tunggu rawat jalan, khususnya pada pasien poli saraf. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari seluruh pasien rawat jalan yang terdaftar di poliklinik saraf pada kunjungan perbulan. Dari populasi yang ditentukan sampel penelitian ini diambil dengan cara *probability sampling* yang dapat disebut juga sebagai teknik pengambilan sampel secara acak, penggunaan teknik ini dapat ditentukan terlebih dahulu berapa sampel yang akan dipilih dan besar sampel yang akan digunakan menurut table Krejcie dan Morgan hasilnya 234 pasien.

Teknik dan instrumen yang digunakan dalam penelitian meliputi observasi dan wawancara. Sumber utama data penelitian adalah wawancara langsung dengan kepala rekam medis dan petugas pendaftaran rawat jalan dan observasi langsung lama waktu tunggu pasien. Teknik analisa data menyiapkan stopwatch, mencatat waktu pasien di pendaftaran, menghitung persentase lama waktu tunggu pasien rawat jalan dan analisis deskriptif terdiri dari menjelaskan dan menggambarkan data yang dikumpulkan dan diolah menjadi hasil analisis untuk menentukan lama waktu tunggu pasien.

## HASIL

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya untuk lama waktu tunggu rawat jalan, rumah sakit telah mengidentifikasi terkait lama waktu tunggu dengan mengacu pada Permenkes RI Nomor 30 Tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan, standar waktu tunggu pasien rawat jalan adalah kurang dari sama dengan 60 menit, dalam mendapatkan data lama waktu tunggu digunakan metode stopwatch dengan sampel poli saraf, poli tersebut merupakan poli yang data pengunjungnya banyak pasien dengan begitu sering terjadi ketidak tepatan waktu tunggu sesuai yang tercantum di dalam indikator nasional mutu pelayanan Kesehatan.

Poli penyakit saraf memiliki 30-100 pasien per-harinya maka hasil dari pengamatan waktu tunggunya dibuatkan tabel 1.

**Tabel 1. Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan Poli Syaraf**

Lama Waktu	Frekuensi	Persentase
≤60 Menit	65	27.78%
≥60 Menit	165	72.22%

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti dari pendaftaran hingga pemanggilan pasien ke poli saraf, dari 234 sampel pasien, 65 pasien (27.78%) yang waktu tunggunya sudah sesuai atau kurang dari indikator nasional mutu pelayanan kesehatan. Di sisi lain, waktu tunggu 169 pasien(72.77%) tidak memenuhi standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang telah ditentukan lebih dari 60 menit, dan waktu tunggu rata-rata pasien adalah 120 menit. Untuk waktu tunggu pasien paling cepat memakan waktu 14 menit lamanya, sedangkan waktu tunggu pasien paling lama memakan waktu 237 menit lamanya. Dari hasil obsevasi dan wawancara dengan kepala rekam medis, serta petugas pendaftaran rawat jalan mengungkapkan bahwa

faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu rawat jalan lebih lama yaitu Sistem web Rekam Medis Elektronik di loket pendaftaran, Sistem web Rekam Medis Elektronik merupakan subjek yang sangat penting dalam mencakup waktu tunggu rawat jalan karena Ketika sistem webnya mengalami Downtime, error dan gangguan langsung dari BPJS-nya membutuhkan waktu untuk kembali normal dan dari pihak BPJS tidak ada pemberitahuan jika servernya sedang gangguan.

Gangguan pada saat jam sibuk yang pada akhirnya pasien di pendaftaran menunggu lebih lama. Dokter Salah satu faktor yang menyebabkan lama waktu tunggu pasien karena jam tunggu dengan bukanya pelayanan dokter memakan waktu yang cukup lama disebabkan sumber daya dokter khususnya poli saraf di Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya yang tergolong kurang, satu dokter bisa memeriksa mencapai 100 pasien dalam satu hari dengan begitu waktu tunggu pasien akan menjadi lebih lama lagi. Faktor ini disebabkan karena banyaknya pasien yang datang secara bersamaan di waktu yang sama sehingga membuat loket pendaftaran menjadi padat dan mengantri, banyaknya pasien yang datang dengan tujuan poli yang berbeda di ruang tunggu yang sama, jumlah pasien pada pagi hari bisa mencapai kurang lebih 100 pasien. Kurangnya kesadaran pasien akan pentingnya membawa surat rujukan dari faskes pertama saat berkunjung ke rumah sakit, dan masih banyak pasien yang datang pada saat pendaftaran namun hanya wali yang mendaftar sedangkan sekarang untuk pendaftaran di poliklinik saraf tidak bisa diwakilkan karena membutuhkan sidik jari pasien untuk meminimalisir penyalahgunaan identitas BPJS pasien yang bersangkutan.

## PEMBAHASAN

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal rumah sakit, waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang dapat menyebabkan ketidakpuasan. Waktu tunggu rawat jalan yang lama akan menyebabkan ketidaknyamanan pasien dan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi banyak pasien di masa mendatang. Berdasarkan hasil penelitian Vinsensia Tetty, Andrea Theofirida Bone Pelayanan rawat jalan sering menjadi gerbang pertama akses pasien ke pusat pelayanan sebuah rumah sakit sehingga persepsi pasien rawat jalan terhadap layanan kesehatan menjadi indikator penting untuk menilai mutu layanan kesehatan. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien (Vinsensia Tetty & Andrea Theofirida Bone, 2020). Waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal rumah sakit, waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang dapat menyebabkan ketidakpuasan.

### **Lama Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Poli Saraf**

Setiap rumah sakit harus memenuhi Permenkes RI Nomor 30 Tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan, standar waktu tunggu pasien rawat jalan adalah kurang dari sama dengan 60 menit. Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 234 sampel pasien rawat jalan poli saraf dihitung dengan stopwatch/jam untuk menghitung durasi layanan kesehatan poli saraf rawat jalan. Hasil penelitian diperoleh dari sampel 234 pasien, dengan 64 pasien (27.78%) memiliki waktu tunggu kurang dari 60 menit, sedangkan 169 pasien (72.22%) yang waktu tunggu lebih dari 60 menit atau tidak memenuhi indikator nasional mutu pelayanan kesehatan. Hasil waktu tunggu pelayanan pasien ini menunjukkan bahwa masih banyak pasien yang menunggu lebih dari 60 menit. Dampak dari cepatnya waktu tunggu pelayanan yang diberikan akan membawa pengaruh terhadap kepuasan pasien, semakin cepat pelayanan yang diberikan akan semakin meningkatnya kualitas pelayanan Kesehatan dan akan membawa citra RSUD Majalaya yang lebih baik. Akibat dari lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan dapat dilihat dari pasien yang seharusnya mendapatkan pelayanan

Kesehatan menjadi menunggu lebih lama dan terjadi penumpukan pasien karena adanya antrian diloket pendaftaran dan antrian di poli yang banyak.

Berdasarkan hasil penelitian Nur Laeliah dan Heru Subekti, rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama 70,18 menit (Laeliah & Subekti, 2015), berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri Zayanthy, Agusdini Banun Saptaningsih, dan Nurcahyo Andarusito rata-rata waktu tunggu pasien poliklinik Obgyn di Rumah sakit Ibu dan Anak Andhika yaitu selama 87 menit (Zayanthy, Saptaningsih, & Andarusito, 2017). Waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya dikatakan masih belum optimal belum memenuhi indikator nasional mutu pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, yaitu waktu tunggu tidak lebih dari 60 menit. Peneliti menemukan bahwa presentase waktu tunggu yang sudah memenuhi standar kurang dari 60 menit lebih sedikit dibandingkan dengan presentase waktu tunggu yang lebih dari 60 menit. Sebaiknya rumah sakit lebih memperhatikan lagi terkait waktu tunggu pelayanan Kesehatan terhadap pasien agar tidak menunggu terlalu lama.

### **Faktor yang Menyebabkan Lama Waktu Tunggu Pelayanan**

Berdasarkan hasil observasi secara langsung dan wawancara dengan kepala rekam medis dan petugas pendaftaran rawat jalan terkait faktor penyebab terjadinya lama waktu tunggu pelayanan kesehatan untuk sampai ke poli saraf di Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya terjadi karena beberapa faktor yaitu: Sistem web Rekam Medis Elektronik di loket pendaftaran sering kali terjadi sistem webnya mengalami Downtime, error dan gangguan langsung dari BPJS yang membutuhkan waktu untuk kembali normal dan dari pihak BPJS tidak ada pemberitahuan jika servernya sedang gangguan. Gangguan pada saat jam sibuk padat pasien dan terjadi penumpukan pasien yang pada akhirnya pasien di pendaftaran menunggu lebih lama. Berikutnya salah satu faktor yang menyebabkan lama waktu tunggu pasien rasio dokter dan pasien masih sangat tinggi, karena jam tunggu dengan bukanya pelayanan dokter memakan waktu yang cukup lama disebabkan sumber daya dokter khususnya poli saraf di Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya yang tergolong kurang, satu dokter bisa memeriksa mencapai 100 pasien dalam satu hari, belum lagi Ketika dokter melakukan visite ke pasien rawat inap kegiatan kunjungan untuk mengamati perkembangan kondisi pasien ini dilakukan oleh dokter yang sama dengan yang akan memberikan pelayanan ke pasien rawat jalan dengan begitu jam waktu pemeriksaan rawat jalan menjadi mundur dan lebih lama, selain itu kurangnya perhatian terhadap jadwal yang telah ditetapkan.

Faktor berikutnya disebabkan karena banyaknya pasien datang di waktu yang sama secara bersamaan sehingga membuat loket pendaftaran menjadi padat dan mengantri, banyaknya pasien yang datang dengan tujuan poli yang berbeda di ruang tunggu yang sama, jumlah pasien pada pagi hari bisa mencapai kurang lebih 100 pasien. Berdasarkan penelitian Neti M. Bustani, A. Joy Rattu Josephine, dan S. M. Saerang kurangnya kesadaran pasien akan pentingnya membawa surat rujukan dari faskes pertama saat berkunjung ke rumah sakit, yang sering terjadi pada saat pasien dipanggil ke loket pendaftaran pasiennya merupakan pasien peserta BPJS, seringkali berkas-berkas yang dibawa tidak lengkap (tidak di fotokopi rujukannya) sehingga mereka harus pergi ke tempat fotokopi dulu kemudian Kembali ke loket pendaftaran untuk dilayani, pasien tidak membawa kartu tanda pengenal pasien (paien lama), ada juga pasien yang membawa surat rujukan yang sudah tidak berlaku lagi (Neti M. Bustani, A. Joy Rattu Josephine, & S. M. Saerang, 2015).

Masih banyak pasien yang datang pada saat pendaftaran namun hanya wali yang mendaftar sedangkan sekarang untuk pendaftaran di poliklinik saraf tidak bisa diwakilkan karena membutuhkan sidik jari pasien untuk meminimalisir penyalahgunaan identitas BPJS pasien yang bersangkutan, dan masih terdapat pasien yang pada saat nomor antrian dipanggil pasien tidak dengar atau tidak ada di ruang tunggu pendaftaran pasien. Faktor berikutnya disebabkan



karena komputer yang ada pada bagian loket pendaftaran masih ditemukan kendala seperti koneksi jaringan kurang bagus, dan sistem yang loading.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa lama waktu tunggu pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya belum adanya SPO (Standar Prosedur Operasional) yang tertulis diruang pendaftaran rawat jalan namun Rumah Sakit mengikuti standar waktu yang ditetapkan oleh Permenkes RI Nomor 30 Tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan Kesehatan, standar waktu tunggu pasien rawat jalan adalah kurang dari sama dengan 60 menit. Dari 234 sampel pasien, 65 pasien (27.78%) yang waktu tunggu sudah sesuai atau kurang dari indikator nasional mutu.

Di sisi lain, waktu tunggu 169 pasien(72.77%) tidak memenuhi standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang telah ditentukan lebih dari 60 menit, dan waktu tunggu rata-rata pasien adalah 120 menit. Untuk waktu tunggu pasien paling cepat memakan waktu 14 menit lamanya, sedangkan waktu tunggu pasien paling lama memakan waktu 237 menit lamanya. Faktor penyebab terjadinya lama waktu tunggu rawat jalan dikarenakan sistem web rekam medis elektronik diloket pendaftaran yang sering mengalami downtime dan error sehingga menyebabkan antrian diloket pendaftaran maupun antrian di poli, rasio dokter dan pasien yang menyebabkan lama waktu pelayanan Kesehatan dikarenakan satu dokter spesialis saraf bisa memeriksa lebih dari 50 pasien sehari sehingga menyebabkan antrian di poli untuk dapat pelayanan, kelalaian pasien saat melakukan pendaftaran tidak membawa surat-surat yang diperlukan dan bukan pasien yang bersangkutan yang melakukan pendaftaran.

Hasil penelitian ini memberikan saran kepada pihak rumah sakit untuk membuat SPO (Standar Prosedur Operasional) secara tertulis terkait lama waktu tunggu rawat jalan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan sesuai yang tercantum pada standar pelayanan minimum, selain itu juga perlu lebih memperhatikan lama waktu tunggu pasien sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama dan pihak Rumah Sakit juga diharapkan dapat menambah fasilitas tempat duduk pasien di ruang tunggu baik ruang tunggu pendaftaran maupun ruang tunggu poli sehingga pasien tidak harus menunggu sambil berdiri atau duduk di lantai yang menghalangi jalan ruang tunggu.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada kedua orang tua dan seluruh pihak yang terlibat dalam proses penelitian ini serta kepada Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya selaku tempat penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fingky Rizky Wulandari, Putri Fannya, Deasy Rosmala Dewi, Daniel Happy Putra. (2022). Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Poli Kantung Di Rumah Sakit Angkatan Laut Maarinir Cilandak. *Student Scientific Creativity Journal (SSCJ)*. 1(4). 2985-3753.
- Floresiya Fina Setiyawati, Andreas Kurnianto, dan C. Ermayani Putriyanti. (2024). Tinjauan Literatur: Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan*. 13(1). 2721-8007.
- I.S Hilya Nurwalidani, Yoki Muchsam. (2023). Tinjauan Waktu Tunggu Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Guna Meningkatkan Efisiensi Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Cicalengka. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. 7(3). 2614-3097.

- Neti M. Bustani, A. Joy Rattu Josephine, dan S. M. Saerang. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal e-Biomedik (eBm)*. 3(3).
- Nur Laeliah, Heru Subekti. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *JKesV*, 2(1), 2541-0644.
- Permenkes. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Minimal Bidang Kesehatan.
- Permenkes. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- Permenkes. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis.
- Permenkes. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan.
- Putri Zayanthy, Agusdini Banun Saptaningsih, dan Nurcahyo Andarusito. (2017). Analisis Waktu Tunggu Pasien Poliklinik Obgyn Untuk Mendukung Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Andhika. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*. 1(1).
- Vinsensia Tetty, Andrea Theofirida Bone. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Pasien Bpjs Di Poli Umum Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X. *Jurnal Keperawatan Dirgahayu*. 2(1). 2685-3086.