

## PENGARUH WAKTU TUNGGU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN UNIT RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT

### *The Effect of Service Waiting Time on Patient Satisfaction in Outpatient Units in Hospital*

Resti Selviana<sup>1</sup>, Muhammad Habibullah Aminy<sup>2</sup>, I Made Putu Sudiarta Hartawan<sup>3</sup>, Fathurrahman<sup>4</sup>, Slamet Mardiyanto Rahayu<sup>5</sup>, Suhartati<sup>6</sup>, Lale Ajeng Khalifatun Wardani<sup>7</sup>, Muhammad Aditya Rachman<sup>8</sup>, Syatriawan Perdana Putra<sup>9</sup>, Novi Sri Rahmi<sup>10</sup>, Isti Dari Sofianti<sup>11</sup>, Amirudin<sup>12</sup>, Nurfaidah<sup>13</sup>, Wahyu Aprilyaningsih<sup>14</sup>

<sup>1,3,4,6,9,10,11,12,13</sup> Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram, Mataram, Indonesia

<sup>2,4,5,7</sup> Universitas Islam Al-Azhar, Mataram, Indonesia

<sup>8</sup> Universitas Bima Internasional MFH, Mataram, Indonesia

<sup>14</sup> Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

<sup>2</sup> Email: [habibamin22@gmail.com](mailto:habibamin22@gmail.com)

<sup>5</sup> Email: [slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com](mailto:slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com)

<sup>7</sup> Email: [laleajeng26@gmail.com](mailto:laleajeng26@gmail.com)

<sup>8</sup> Email: [adityarachman226@gmail.com](mailto:adityarachman226@gmail.com)

<sup>14</sup> Email: [wahyuapriyaningsih@gmail.com](mailto:wahyuapriyaningsih@gmail.com)

#### **Abstract**

All statement items in the questionnaire for the service waiting time (X) and patient satisfaction (Y) variables were declared valid, because they had a significant correlation value with the total score ( $p < 0.05$ ). In addition, the reliability test showed a Cronbach's Alpha value of 0.605 for variable X and 0.789 for variable Y. This indicates that the instrument used in this study is reliable and trustworthy. Based on the results of a simple linear regression analysis, a regression coefficient value of 0.331 was obtained with the value of service waiting time on patient satisfaction. The faster the waiting time, the higher the level of satisfaction felt by the patient. The Contribution of Waiting Time to Patient Satisfaction is Relatively Low. The results of the analysis showed that the coefficient of determination ( $R^2$ ) value was 0.115, which means that service waiting time only explains 11.5% of the variation in patient satisfaction levels. The remaining 88.5% is explained by other factors not discussed in this study, such as the attitude of health workers, comfort of facilities, interpersonal communication, and clinical quality of service. The results of this study are consistent with various previous studies which show that waiting time is an important indicator in influencing patient perceptions and satisfaction with health services, especially in outpatient services.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Outpatient Unit, Waiting Time

**Abstrak**

Seluruh item pernyataan pada kuesioner variabel waktu tunggu pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y) dinyatakan valid, karena memiliki nilai korelasi signifikan terhadap skor total ( $p < 0,05$ ). Selain itu, uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,605 untuk variabel X dan 0,789 untuk variabel Y. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini bersifat reliabel dan dapat dipercaya. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,331 dengan nilai waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Semakin cepat waktu tunggu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Kontribusi Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien Relatif Rendah Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 0,115, yang berarti bahwa waktu tunggu pelayanan hanya menjelaskan sebesar 11,5% variasi dari tingkat kepuasan pasien. Sisanya, yaitu 88,5%, dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti sikap tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, komunikasi interpersonal, dan mutu klinis pelayanan. Hasil penelitian ini konsisten dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan indikator penting dalam memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, khususnya dalam layanan rawat jalan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Unit Rawat Jalan, Waktu Tunggu

**PENDAHULUAN**

Menurut Permenkes No.340 tentang Klasifikasi 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. Pelayanan paripurna adalah pelayanan Kesehatan yang meliputi promotive, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Rumah sakit harus mempunyai kemampuan pelayanan sekurang kurangnya medik umum, gawat darurat, pelayanan keperawatan, rawat jalan, rawat inap, operasi atau bedah, pelayanan medik spesialis desa, penunjang medik, farmasi, gizi, sterilisasi, rekam medik, pelayanan administrasi dan manajemen, penyuluhan Kesehatan Masyarakat, pemulasaran jenazah, laundry, dan ambulance, pemeliharaan sarana rumah sakit, serta pengolahan limbah.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah, 2021).

Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pengendalian untuk diagnosis, pengobatan, terapi, pemulihan klinis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di rumah sakit. Jenis utama dari administrasi rawat jalan adalah yang diberikan oleh pusat yang diidentifikasi dengan keadaan darurat (perawatan berjalan berbasis klinik) (Peraturan Pemerintah, 2021). Menunggu waktu yang tepat untuk administrasi adalah waktu yang diperlukan oleh pasien untuk mendapatkan perawatan kesehatan dari tempat pendaftaran masuk ke ruang diagnostik spesialis, dalam waktu kurang dari satu jam ( $< 60$  menit). Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor

129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bagi Rumah Sakit.

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), sistem pelayanan kesehatan dapat berfungsi dengan baik jika memiliki mekanisme pembiayaan, tenaga kerja yang terlatih dengan baik dan dibayar dengan memadai, informasi yang dapat diandalkan yang menjadi dasar pengambilan keputusan dan kebijakan, fasilitas kesehatan yang terpelihara dengan baik untuk memberikan obat-obatan yang berkualitas, dan teknologi. Sistem pelayanan kesehatan yang efisien berkontribusi pada ekonomi, pembangunan, dan industrialisasi suatu negara. Organisasi sosial dengan bagian yang menyeluruh dengan medis yang berfungsi memberikan secara lengkap mengenai pelayanan Kesehatan untuk masyarakat secara kuratif ataupun rehabilitatif adalah Rumah Sakit. Pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah yaitu membuat informasi kesehatan dari setiap fasilitas kesehatan karena sebagai kewajiban dan tanggung jawab. Profesi rekam medis di perlukan sebagai penyedia informasi pengumpulan data awal pasien menyampaikan informasi Kesehatan.

Menurut Depkes RI, Pelayanan kesehatan yaitu segala upaya yang menyelenggarakan perorangan atau bersama-sama dalam organisasi untuk mencegah dan meningkatkan kesehatan, memelihara serta menyembuhkan penyakit dan juga memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga dan ataupun publik masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap orang yang menggunakan jasa pelayanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraanya sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah ditetapkan. Terdapat hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien. Hal ini disebabkan karena yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah waktu tunggu pelayanan, jika pelayanan yang diterima oleh pasien cepat maka pasien akan merasa puas, sebaliknya apabila waktu tunggu pelayanan pasien lama maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas baik mulai dari pendaftaran sampai dari dokter agar mendapatkan pemeriksaan yang ada di poliklinik.

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan Upaya pelayanan Kesehatan, baik promotive, preventif, kuratif maupun rehabilitative yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, atau Masyarakat. Fasilitas Pelayanan Kesehatan didirikan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan baik promotive, preventif, kuratif, maupun rehabilitative. ( Peraturan Pemerintah,2016).

Kepuasan pasien adalah Tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan yang dirasakan dan membandingkan dengan harapannya (Yulia & Adriani,2017). Jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa puas. Tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan (Supranto,2011).

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, waktu tunggu yang lama menjadi salah satu masalah utama yang perlu ditangani. Waktu tunggu yang

terlalu lama dapat menyebabkan peningkatan kecemasan, stres, dan ketidakpuasan pada pasien, serta berisiko memperburuk kondisi kesehatan mereka. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan dalam pelayanan dan mencari solusi untuk mengurangi waktu tunggu, agar pasien dapat menerima perawatan secara tepat waktu, meningkatkan kepuasan, dan mencegah komplikasi yang lebih serius. Implementasi sistem manajemen yang efisien dan peningkatan sumber daya medis menjadi langkah yang perlu dipertimbangkan untuk mengoptimalkan waktu pelayanan dan meningkatkan kualitas pengalaman pasien.

Waktu menunggu pasien yang lama terhadap pelayanan Kesehatan merupakan hal yang penting dalam menentukan citra suatu rumah sakit. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu kurang atau sama dengan 60 menit. Kategori jarak seperti pada saat pasien datang mulai mendaftar ke loket, mengantri dan menunggu panggilan ke poli klinik tujuan untuk diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit dikategorikan lama, 30-60 menit dikategorikan sedang dan  $\leq 30$  menit dikategorikan cepat .

Rawat jalan merupakan salah satu dari bentuk pelayanan yang ada di Rumah Sakit. Pelayanan medis terhadap pasien yang tidak lebih dari 24 jam ialah rawat jalan bertujuan untuk pengobatan, pengamatan diagnosis, rehabilitasi tanpa pasien menginap dan pelayanan Kesehatan yang lainnya. Sumber daya yang ada di rumah sakit seperti pelayanan dokter, perawat, staf/karyawan, keamanan lingkungan dan juga fasilitas sarana dan prasarana sangat bergantung pada kualitas rumah sakit.

Tempat penerimaan pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap Rumah Sakit. Pelayanan pendaftaran pasien harus mampu mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien. Selain itu pemberi pelayanan sebaiknya berpenampilan rapi dan berkomunikasi aktif untuk mendukung pelayanan di Rumah Sakit. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik bilamana dilaksanakan oleh petugas dengan cepat, sikap yang ramah, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab. Untuk menciptakan dan menjaga mutu pelayanan medis yang disesuaikan dengan keinginan masyarakat, maka pihak Rumah Sakit perlu suatu umpan balik dari masyarakat yaitu tanggapan dan penilaian dari para pasien sehingga dijadikan sebagai suatu bahan evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau belum. Oleh karena itu Rumah sakit berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pasien.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa studi literatur yang diduga telah terjadi sebelumnya. Untuk dapat menganalisis dan mengidentifikasi terkait “Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan” yang sudah dilakukan oleh peneliti lain dalam beberapa tahun terakhir.

Bayu Setyo Nugroho (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017. Jenis penelitian ini adalah observasional analitik, dengan

desain *cross sectional study*. Populasinya adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Clara Maadiun. Dari populasi sejumlah 223 orang, dengan menggunakan Teknik sampling *random sampling*, diperoleh jumlah sampel sebanyak 70 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Uji analisis yang digunakan adalah uji chi square untuk mengetahui korelasi atau hubungan antara dua variabel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 16 for windows*.

Eka Sastriawati (2020) dengan judul penelitian Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan di Puskesmas Cakranegara. Jenis penelitian adalah observasional analitik dan dengan menggunakan metode survey dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan dengan jumlah populasi 4362 dengan menggunakan Teknik sampling, diperoleh jumlah sampel sebanyak 92 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, uji analisis yang digunakan adalah uji uhi square untuk mengetahui korelasi atau hubungan antar variabel. Pengujian menggunakan *software SPSS*.

Heru Subekti (2017) dengan judul Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dan rancangan *cross sectional*. Teknik sampel yang digunakan yaitu purposive sampling. Instrument penelitian ini antara lain kuisioner, *check list observasi*, dan penilaian observasi waktu. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *chi-square*.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian observasional analitik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan *cross sectional study*. *Cross sectional study* (potong lintang) adalah rancangan penelitian yang mencakup semua jenis penelitian yang pengukuran variable-variabel dilakukan hanya satu kali, pada satu saat. Kata kunci pada bentuk rancangan ini adalah variable bebas dan terikat diukur pada saat yang sama. Pengukuran variable sesaat artinya subjek diobservasi satu kali saja dalam pengukuran variable dependen dan independent dilakukan pada saat pemeriksaan atau pengkajian data. Penelitian ini bertujuan untuk mempengaruhi pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan. Pengukuran variabel dependen dan independent akan dilakukan secara bersamaan dalam waktu yang sama.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel **waktu tunggu pelayanan** memiliki **pengaruh positif dan signifikan** terhadap **kepuasan pasien** di unit rawat jalan RSUD dr. R. Soedjono Selong. Nilai

koefisien regresi sebesar **0,331** dan signifikansi **0,011** ( $p < 0,05$ ) mengindikasikan bahwa semakin baik persepsi pasien terhadap waktu tunggu (semakin cepat pelayanan), maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat.

Nilai **R Square = 0,115** menunjukkan bahwa **11,5% variasi dalam kepuasan pasien** dapat dijelaskan oleh persepsi terhadap waktu tunggu, sementara sisanya (88,5%) dijelaskan oleh faktor lain seperti sikap petugas, kenyamanan ruang tunggu, komunikasi, dan kualitas medis. Hasil ini juga didukung oleh uji F ( $F_{hitung} = 6.905$ ;  $p = 0.011$ ), yang menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan dalam 5 tahun terakhir, di antaranya: **Sari & Widyasari (2022)** Dalam penelitiannya di Puskesmas Kabupaten Sleman, mereka menemukan bahwa waktu tunggu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai  $p < 0,05$ . Waktu tunggu yang lama menyebabkan pasien merasa tidak dihargai waktunya. **Lestari & Prasetyo (2021)** Menyatakan bahwa waktu tunggu menjadi salah satu indikator mutu pelayanan di rumah sakit. Semakin cepat pasien menerima pelayanan, maka kepuasan terhadap layanan akan meningkat. **Rahmawati et al. (2020)** Penelitian di RSUD dr. Soebandi menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara lama waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien, terutama pada poli umum dan poli anak. **Gunawan & Kurniawati (2019)** Dalam studi kuantitatif di RSUD Cibinong, mereka menemukan bahwa waktu tunggu yang sesuai standar (<60 menit) berdampak positif terhadap persepsi pasien. **Hasanah & Putri (2023)** Studi terbaru menyimpulkan bahwa pengelolaan waktu tunggu yang efektif harus dijadikan indikator utama dalam strategi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh teori dari Mutmainnah & Siregar (2020), yang menyatakan bahwa waktu tunggu merupakan komponen penting dalam kualitas pelayanan karena berkaitan langsung dengan persepsi pasien terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Menurut Setiawan & Prasetyo (2019), kepuasan pasien dipengaruhi oleh kemampuan institusi layanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, profesional, dan sesuai ekspektasi. Waktu tunggu yang cepat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sedangkan waktu tunggu yang lama dapat menciptakan ketidakpuasan bahkan keluhan. Lebih lanjut, dalam model kualitas pelayanan Health Service Quality (HSQ) yang dikembangkan oleh Tan & Lim (2018), dijelaskan bahwa kecepatan pelayanan (responsiveness) merupakan salah satu dimensi utama dalam membentuk kepuasan pengguna layanan kesehatan. Responsiveness diukur dari seberapa cepat tenaga medis merespons kebutuhan pasien, termasuk waktu tunggu sebelum pelayanan dimulai. Selain itu, dalam konteks mutu layanan public, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes No. 129 Tahun 2008) dan pembaruan melalui Peraturan

Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 menyebutkan bahwa waktu tunggu pelayanan adalah salah satu indikator wajib mutu layanan rumah sakit, khususnya dalam pelayanan rawat jalan. Standar pelayanan menyebutkan bahwa waktu tunggu pelayanan dokter di rawat jalan tidak lebih dari 60 menit. Selain itu, menurut **UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit**, salah satu indikator mutu pelayanan adalah waktu tunggu pasien, khususnya pada layanan rawat jalan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tanpa diskriminasi agar dapat memenuhi hak-hak pasien.

## **KESIMPULAN**

Seluruh item pernyataan pada kuesioner variabel waktu tunggu pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y) dinyatakan valid, karena memiliki nilai korelasi signifikan terhadap skor total ( $p < 0,05$ ). Selain itu, uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,605 untuk variabel X dan 0,789 untuk variabel Y. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini bersifat reliabel dan dapat dipercaya. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,331 dengan nilai signifikansi 0,011 ( $p < 0,05$ ), yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Semakin cepat waktu tunggu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Kontribusi Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien Relatif Rendah Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 0,115, yang berarti bahwa waktu tunggu pelayanan hanya menjelaskan sebesar 11,5% variasi dari tingkat kepuasan pasien. Sisanya, yaitu 88,5%, dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti sikap tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, komunikasi interpersonal, dan mutu klinis pelayanan. Hasil penelitian ini konsisten dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan indikator penting dalam memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, khususnya dalam layanan rawat jalan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arietta, (2012). *Manajemen Waktu Tunggu dalam Pelayanan Kesehatan di Poliklinik*. Jakarta.
- Bayu Setyo Nugroho. (2017). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017. *Skripsi*. Jakarta: Universitas Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI). *Tentang Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Eka Sastriawati. (2020). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan di Puskesmas Cakranegara. *Karya Tulis Ilmiah*. Mataram: Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram.

- Gunawan, D., & Kurniawati, H. (2019). Evaluasi Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan*, 7 (3), 210-217.
- Hafizurrachman. (2015). *Pengaruh Kinerja Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien*. Dalam Lailatul Adita, (Ed.). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- Hasanah, U., & Putri, L. M. (2023). Efektivitas Pengelolaan Waktu Tunggu dalam Pelayanan Rawat Jalan. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 8 (2), 122-130.
- Jacob. (2004). *Etika Penelitian dan Pengelolaan Data*. Dalam Rosjidi, R., & Liawati, L. (2013). *Prinsip-prinsip Etika dalam Penelitian Kesehatan*.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Edisi Ke-5). Jakarta: Balai Pustaka.
- Kapustiak. (2002). Dalam Nur Laeliah, N. (Ed.). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*.
- Kementerian Kesehatan RI. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laeliah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*.
- Lestari, M., & Prasetyo, A. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit Indonesia*, 5 (1), 33-40.
- Mutmainnah, M., & Siregar, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan*, 8 (2), 112-118.
- Notoatmodjo, S. (2020). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry (2013). SERVQUAL Model (Dimensi Kualitas Layanan: Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan,Empati, dan Bukti Fisik).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Yang Mencakup Indikator Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340 tentang *Klasifikasi Rumah Sakit*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang *Fasilitas Pelayanan Kesehatan*.

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2021). Peraturan Pemerintah Tahun 2021 *tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta: Peraturan Pemerintah Republik Indonesia.
- Pohan, M. (2017). Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Puskesmas dalam Rohmadoni, A. (2021). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan*.
- Priyoto. (2017). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen*. Dalam Manalu, A. (Ed.) *Manajemen Pelayanan Pelanggan* (45-60). Jakarta.
- Profil Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedjono Selong. (2024).
- Rahmawati, D., Santoso, H., & Dewi, R. (2020). Waktu Tunggu Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 11 (1), 18-25.
- Riyanto, S. (2011). *Metodologi Penelitian Sosial: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sari, A. D., & Widyasari, N. (2022). Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10 (2), 90-97.
- Setiawan, R., & Prasetyo, D. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 3 (1), 45-53.
- Soebarto, S. (2011). *Manajemen Rumah Sakit: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat. Dalam Fajrin, K., & Ahri, R. A. (2021). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien di RSUD Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 2 (5), 827-835.
- Sugiyono. (2012). *Konsep Populasi Dan Sampel Dalam Metode Penelitian*.
- Supranto, J. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Jakarta: Erlangga.
- Tan, W. C., & Lim, A. (2018). Health Service Quality: A Review and Conceptual Framework. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31(4), 320-336.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Wijoyo. (dalam Yeni, 2014). *Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*. Dalam Yeni, A. (Ed.), *Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan* (hal. 45-60). Jakarta.
- Yulia, D., & Adriani, S. (2017). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 15 (3), 45-53.