

## Faktor Determinan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di RSUD Lawang Malang

### Determinants of Outpatient Waiting Time at Lawang Malang Hospital

<sup>1</sup>Silvia Intan Wardani  
<sup>2</sup>Ivana Kusuma Widyawati

<sup>1,2</sup>Jurusan Adiministrasi Kesehatan STIKES Kesdam IX/Udayana  
Jl. Taman Kanak – Kanak Kartika, Dauh Puri, Denpasar Barat, Kota Denpasar

<sup>1</sup>E-mail : [wardanisilviaintan@gmail.com](mailto:wardanisilviaintan@gmail.com)

<sup>2</sup>E-mail: [nanakusuma300501@gmail.com](mailto:nanakusuma300501@gmail.com)

#### Abstract

Patient waiting time is the length of time it takes for patients to obtain health services from registration to entering the doctor's examination room. This study aims to identify the factors that affect the waiting time of outpatients at Lawang Malang Hospital. Using a quantitative design with a cross-sectional approach, the study involved 95 respondents from internal polyclinic patients who were selected through non-probability sampling techniques. Data were collected using questionnaires and analyzed by chi-square test and logistic regression analysis. The results showed that most patients experienced a waiting time of more than 60 minutes, exceeding the Minimum Service Standard (SPM). Of the variables studied, only residence had a significant relationship with waiting time ( $p$ -value = 0.0001, AOR = 1.93; 95% CI, 1.16-3.21). Other variables such as education, employment, visit days, and registration methods did not show a significant relationship. The conclusion of this study is that the majority of patients wait more than 60 minutes, and the place of residence has an effect on the waiting time. To remedy this situation, it is recommended that hospitals develop an online registration application that is integrated with doctors' schedules to reduce patient waiting times.

**Keywords:** *waiting time; outpatients; internal clinic*

#### Abstrak

Waktu tunggu pasien adalah lamanya waktu yang dihabiskan pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan mulai dari pendaftaran hingga memasuki ruang pemeriksaan dokter. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Lawang Malang. Menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, penelitian melibatkan 95 responden dari pasien poliklinik interna yang dipilih melalui teknik non-probability sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji chi-square serta analisis regresi logistik. Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar pasien mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit, melebihi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Dari variabel yang diteliti, hanya tempat tinggal yang memiliki hubungan signifikan dengan waktu tunggu ( $p$ -value = 0,0001, AOR = 1,93; 95% CI, 1,16-3,21). Variabel lain seperti pendidikan, pekerjaan, hari kunjungan, dan metode pendaftaran tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa mayoritas pasien menunggu lebih dari 60 menit, dan tempat tinggal berpengaruh terhadap waktu tunggu. Untuk memperbaiki situasi ini, disarankan agar rumah sakit mengembangkan aplikasi pendaftaran online yang terintegrasi dengan jadwal dokter untuk mengurangi waktu tunggu pasien.

**Kata kunci:** waktu tunggu, pasien rawat jalan, poli interna

#### 1. Pendahuluan

Berdasarkan UU Nomor 17 Tahun 2023

tentang Kesehatan. Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang

menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Dewan Perwakilan Rakyat RI, 2023).

Antrean panjang di rumah sakit sudah menjadi masalah yang biasa terjadi sejak lama. Jika melihat antrean pasien, mungkin orang akan berpikir bahwa rumah sakit penuh karena pasien puas dengan pelayanannya atau bahwa pasien terpaksa menunggu lama karena pelayanannya lambat. Sejak diberlakukan BPJS Kesehatan di tahun 2014, jumlah pasien di rumah sakit melonjak drastis, sehingga antrian semakin panjang. Hal ini menyebabkan banyak keluhan dari pasien (Heryana & Puspitaloka, 2018).

Waktu tunggu pasien di rumah sakit dihitung dari saat pasien mendaftar hingga selesai berkonsultasi dengan dokter. Hal ini termasuk waktu yang dihabiskan pasien untuk mengantri, menjalani pemeriksaan, dan menunggu hasil pemeriksaan (Belayneh *et al.*, 2017). Lamanya waktu tunggu yang terjadi di rumah sakit dapat membuat pasien enggan kembali untuk mendapatkan perawatan, sehingga dapat menyebabkan penurunan pemanfaatan layanan medis. Hal ini merupakan salah satu penyebab utama ketidaknyamanan dan ketidakpuasan pasien. *American Institute of Medicine* merekomendasikan agar pasien diperiksa dalam waktu 30 menit setelah mereka tiba di rumah sakit (Biya *et al.*, 2022).

Kategori lama waktu tunggu dan pemeriksaan yang dapat memengaruhi kepuasan pasien dibagi menjadi tiga, yaitu: 1) Lama: Pasien mendaftar ke loket, antri, dan menunggu panggilan ke poli untuk pemeriksaan oleh dokter, perawat, atau bidan selama lebih dari 90 menit. 2) Sedang: Pasien mendaftar ke loket, antri, dan menunggu panggilan masuk ke poli untuk pemeriksaan oleh dokter, perawat, atau bidan selama 30 hingga 60 menit. 3) Cepat: Pasien mendaftar ke loket, antri, dan menunggu panggilan ke poli untuk pemeriksaan oleh dokter, perawat, atau

bidan selama 30 menit atau kurang. Waktu tunggu di Indonesia telah ditetapkan Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Setiap Rumah Sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 adalah kurang atau sama dengan 60 menit (Bustani *et al.*, 2015).

Studi yang dilakukan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor menemukan tingkat kepuasan pasien berkorelasi dengan jumlah waktu yang mereka habiskan untuk menunggu perawatan di Rumah Sakit (Lestari Dwi *et al.*, 2020). Hasil serupa juga ditemukan pada penelitian pada pasien rawat jalan di RSUD Indramayu ditunjukkan bahwa pasien semakin tidak puas terhadap pengobatan yang diterimanya jika semakin lama harus menunggu pelayanan (Laeliyah & Subekti, 2017).

Tiga faktor utama menentukan waktu tunggu pasien di rumah sakit: 1) Masa tunggu pertama: Lamanya waktu pasien harus menunggu mulai dari saat mereka pergi ke rumah sakit hingga janji temu dengan dokter. 2) Waktu tunggu sebenarnya: Jumlah waktu yang harus ditunggu oleh pasien sejak janji bertemu dengan dokter hingga dokter menemuinya. 3) Total waktu tunggu primer: mengacu pada keseluruhan masa tunggu pasien, termasuk waktu tunggu awal dan waktu tunggu sebenarnya, sebelum menemui dokter (Yusri, 2018).

Penelitian RSUD Luwuk Banggai mengungkapkan sejumlah faktor yang diketahui berdampak pada waktu tunggu layanan pasien, antara lain rasio pasien per dokter yang tinggi, kekurangan staf, jadwal janji temu pasien dan dokter yang tidak teratur, pasien yang melewatkan janji temu, juga karyawan medis dan paramedis yang datang lambat dan mengabaikan rencana yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh waktu tunggu dan kecepatan layanan, namun tidak banyak dipengaruhi oleh waktu tunggu sesuai harapan pasien (Amalia & Pratiwi,

2022). Beberapa karakteristik, antara lain status pendidikan, tempat tinggal, waktu kedatangan, dan tanggal kunjungan, ditemukan berdampak pada waktu perawatan pasien rawat jalan dalam studi yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Jimma Zone Southwest Ethiopia. Waktu tunggu di rumah sakit yang lebih lama lebih mungkin terjadi pada pasien yang tidak memiliki kemampuan membaca dan menulis, datang pagi hari, tiba pada hari Senin, dan pasien yang berasal dari tempat yang jauh untuk ke rumah sakit (Biya *et al.*, 2022). Faktor lainnya yaitu persepsi pasien terhadap informasi yang diterima, persepsi waktu tunggu, pendidikan pasien, dan tingkat kepuasan terbukti mempengaruhi waktu tunggu pasien dalam penelitian yang dilakukan di Pusat Kesehatan Primer di Kerajaan Arab Saudi (Alrasheedi *et al.*, 2019). Jumlah pasien yang banyak, jarak antar unit gawat darurat yang jauh, komunikasi yang buruk, dan jumlah petugas yang sedikit merupakan beberapa variabel yang memengaruhi waktu tunggu pasien, menurut studi tentang waktu tunggu pasien rawat jalan pada unit gawat darurat RS Pendidikan di Tehran. Selain itu, penelitian telah menunjukkan korelasi yang kuat antara waktu tunggu pasien dan cakupan asuransi, hari kunjungan, dan shift kerja (Hemmati *et al.*, 2018).

Permasalahan waktu tunggu juga terjadi di salah satu Rumah Sakit Pemerintah di Provinsi Bali salah satunya yaitu di RSUD Lawang Malang. Penelitian yang dilakukan terhadap pasien rawat jalan di RSUD Lawang Malang menunjukkan pelayanan di loket pendaftaran poliklinik rawat jalan di RSUD Lawang Malang berada pada kategori *waiting time* yang baik (88,9%), dan 11,1% berada pada kategori kurang baik. Hal serupa juga terjadi pada pelayanan di poliklinik rawat jalan, sebagian besar responden (60,7%) tergolong dalam kategori *waiting time* yang baik dan 39,3% tergolong dalam *waiting time* yang kurang baik (Suarmayasa *et al.*, 2023).

Penelitian yang dilakukan khususnya di Bali lebih banyak menggali hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan

pasien. Penelitian yang dilakukan di RSUD Lawang Malang oleh Suarmayasa *et al.*, (2023) mendeskripsikan tentang waktu tunggu spesifik per unit atau sub layanan pasien dan berdasarkan hari kunjungan yang dilakukan secara spesifik. Maka pada penelitian ini akan digali mengenai faktor determinan waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Lawang Malang. Penelitian ini sangat penting untuk dilakukan karena hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat tercapai kepuasan pasien.

## 2. Metode

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode survei analitik menggunakan pendekatan *Cross Sectional* (potong lintang). Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Lawang Malang Kabupaten Badung, Provinsi Bali, khususnya di Poli Interna. Penelitian akan dilaksanakan pada bulan Juni-Agustus 2024. Populasi yaitu pasien rawat jalan RSUD Lawang Malang yang berobat di poliklinik interna. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan poli interna di Rumah Sakit Daerah Lawang Malang. Dalam penelitian ini, besarnya sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot 1 - \alpha / 2 \cdot P(1 - P) \cdot d^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot 1 - \alpha / 2 \cdot P(1 - P)}$$

Keterangan:

N : Populasi (4.583 pasien rawat jalan pada bulan Januari-Maret 2024 di poli interna)

n : Besar sampel

P : Estimasi proporsi waktu kedatangan dengan waktu tunggu = 0,5

d : Standar deviasi 10% = 0,1

$Z^{\alpha/2}$  (95%) = 1,96

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,96 \times 0,5 \cdot (1 - 0,5) \cdot N}{0,1^2 \cdot (N - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \cdot (1 - 0,5)} \\ &= \frac{1,96 \times 0,05 + (1 - 0,5) \cdot 4583}{0,1^2 \cdot (4583 - 1) + 1,96^2 \times (1 - 0,5)} \\ &= \frac{3,84 \times 0,25 \times 4583}{\dots} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 & \frac{0,01 (4582) + 3,84 \times 0,25}{4.399,68} \\
 = & \frac{45,82 + 0,96}{4.399,68} \\
 = & \frac{4678}{4678} \\
 = & 94,05 \\
 = & 95
 \end{aligned}$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95 pasien Rawat Jalan di Poli Interna

Kriteria sampel berdasar pada kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien rawat jalan di poli interna
- 2) Pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan yang menjalani rawat jalan poli interna
- 3) Pasien rawat jalan poli interna umum atau bayar sendiri (*out ofpocket*)
- 4) Pasien dengan tanggungan KBS
- 5) Bersedia mengambil bagian dalam penelitian

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien dengan daya ingat menurun
- 2) Pasien dengan penurunan pendengaran
- 3) Pasien dengan asuransi swasta

Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* sebagai metode pengambilan sampel. Jenis *non probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan data primer. Cara pengumpulan data yaitu wawancara dan observasi.

### 3. Hasil dan Pembahasan

a. Hasil

1) Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari masing-masing variabel yang diteliti yaitu variabel waktu tunggu pasien rawat jalan di poli interna RSUD Lawang Malang. Deskripsi variabel tersebut disajikan dalam bentuk frekuensi ataupun persentase dalam tabel dan grafik untuk menjelaskan

karakteristik responden penelitian.

a) Karakteristik Sosio-Demografi

**Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Variabel	Frekuensi	Persentase
<b>Pendidikan</b>		
Di Bawah SMA	38	40.0
Di Atas SMA	57	60.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

Sumber data : data primer

Berdasarkan tabel 1 di atas untuk distribusi pendidikan responden yang paling banyak yaitu pendidikan SMA dan di atas SMA sebanyak 57 responden (60.0%) dan responden dengan pendidikan di bawah SMA sebanyak 38 responden (40.0%).

**Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Variabel	Frekuensi	Persentase
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak Bekerja	17	17.9
Bekerja	78	82.1
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

Sumber data : data primer

Berdasarkan tabel 2 di atas untuk distribusi pekerjaan responden sebagian besar bekerja yaitu sebanyak 78 responden (82.1%) dan responden yang tidak bekerja sebanyak 17 responden (17.9%)

**Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Variabel	Frekuensi	Persentase
<b>Umur</b>		
20-45 tahun	30	31.6
46-65 tahun	65	68.4
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

Sumber data : data primer

Berdasarkan tabel 3 di atas diketahui responden yang paling banyak yaitu responden dengan rentang umur 46-65 tahun yaitu sebanyak 65 responden (68.4%) dan responden yang sedikit pada rentang usia 20-45 tahun sebanyak 30 responden (31.6%).

**Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Variabel	Frekuensi	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	42	44.2
Perempuan	53	55.8

<b>Total</b>	95	100
--------------	----	-----

Sumber data : data primer

Dari tabel 4 di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 53 responden (55.8%) lebih banyak dari jenis kelamin laki-laki sebanyak 42 responden (54.2%).

**Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan**

Variabel	Frekuensi	Persentase
<b>Status Pernikahan</b>		
Belum Menikah	8	8.4
Menikah	87	91.6
<b>Total</b>	95	100

Sumber data : data primer

Dari tabel 5 di atas dapat dilihat responden yang sudah menikah, sebanyak 87 responden (91.6%), sementara 8 responden (8.4%) yang belum menikah.

**Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal**

Variabel	Frekuensi	Persentase
<b>Tempat Tinggal</b>		
Area Rumah Sakit $\leq$ 7 km	49	51.6
Di Luar Area Rumah Sakit $>$ 7 km	46	48.4
<b>Total</b>	95	100

Sumber data : data primer

Berdasarkan tabel 6 di atas, menunjukkan mayoritas responden tinggal di area rumah sakit dimana jarak tempuh responden dari tempat tinggal menuju rumah sakit  $\leq$  7 km sebanyak 49 responden (51.6%) dan responden yang tinggal di luar area rumah sakit dengan jarak tempuh dari tempat tinggal menuju rumah sakit  $\geq$  7 km sebanyak 46 responden (48.4%).

b) Karakteristik Terkait Pasien

**Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Hari Kunjungan**

Variabel	Frekuensi	Persentase
<b>Hari kunjungan</b>		
Senin	32	33.7
Selasa	8	8.4
Rabu	5	5.3
Kamis	9	9.5

Jumat	20	21.1
Sabtu	21	22.1
<b>Total</b>	95	100

Sumber data : data primer

Berdasarkan tabel 7 di atas, dapat dilihat kunjungan responden terbanyak terjadi pada hari Senin yaitu 32 responden (33.7%). Selanjutnya kunjungan yang paling sedikit terjadi pada hari Rabu sebanyak 5 responden (5.3%).

**Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Kedatangan**

Waktu kedatangan	Frekuensi	Persentase
Pagi-pagi sekali	82	86.3
Pagi hari	13	13.7
<b>Total</b>	95	100

Sumber data : data primer

Dari tabel 8 di atas, diketahui bahwa sebagian besar kunjungan ke rumah sakit terjadi sebelum jam 9 (pagi-pagi sekali  $<$ 09.00) yaitu sebanyak 82 responden (86.3%). Sementara itu, hanya 13 responden (13.7%) yang datang pada pagi hari ( $>$ 09.00).

**Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan**

Frekuensi kunjungan	Frekuensi	Persentase
Pasien Baru	31	32.6
Pasien Lama	64	67.4
<b>Total</b>	95	100

Sumber data : data primer

Berdasarkan tabel 9 di atas, diketahui bahwa mayoritas pengunjung adalah pasien lama yang sudah sering berkunjung dengan jumlah 64 responden (67.4%). Sementara itu, terdapat 31 responden (32.6%) pasien baru yang pertama kali berkunjung.

**Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Kunjungan**

Tujuan kunjungan	Frekuensi	Persentase
Bukan rujukan	1	1.1
Rujukan	94	98.9
<b>Total</b>	95	100

Sumber data : data primer

Berdasarkan tabel 10 di atas, dapat dilihat distribusi tujuan kunjungan responden terbanyak adalah datang

dengan membawa rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yaitu sebanyak 94 responden (98.9%) dan responden yang datang bukan rujukan sebanyak 1 responden (1.1%).

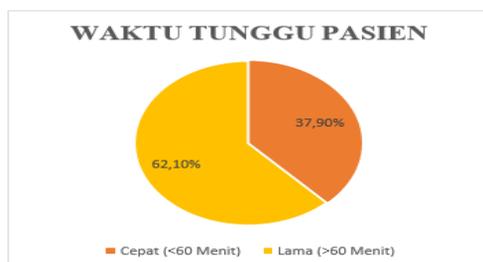
c) Waktu tunggu dan jarak tempuh responden

**Tabel 11 Waktu tunggu dan jarak tempat tinggal pada pasien rawat jalan yang berkunjung di poli interna RSUD Lawang Malang, 2024**

Unit	Mean	Median	Minimum	Maximum	Standard deviation
Registrasi (menit)	3.73	3.00	2	15	2.679
Pemeriksaan (menit)	71.92	65.00	40	120	17.079
Jarak(km)	9.047	6.800	1.4	42.0	7.6923

Sumber data : data primer

Berdasarkan tabel 11 di atas dapat dilihat waktu tunggu rata-rata registrasi 3.73 menit, nilai median waktu registrasi 3.00 menit, nilai minimum 2 menit, dan nilai maximum 15 menit. Selanjutnya waktu tunggu pemeriksaan nilai rata-ratanya sebesar 71.92 menit, nilai median 65.00 menit, nilai minimum 40 menit, dan nilai maximum 120 menit. Pada jarak tempuh nilai rata-rata sebesar 9.047 km, nilai median 6.800 km, nilai minimum 1.4 km, dan nilai maximum 42.0 km.

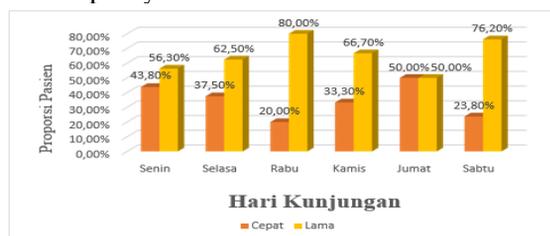


**Gambar 1 Keseluruhan waktu tunggu yang dihabiskan responden di Poli Interna RSUD Lawang Malang, 2024**

Dari gambar 1 di atas, dapat disimpulkan bahwa 37.90% pasien mengalami waktu tunggu yang cepat, artinya mereka mendapatkan pelayanan dengan lebih cepat.

Selanjutnya 62.10% pasien mengalami waktu tunggu yang lama, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan. Waktu tunggu pasien mengalami keterlambatan yang disebabkan oleh jadwal operasi dokter dan kunjungan visite ke ruangan lain. Kombinasi kedua kegiatan ini mengakibatkan penundaan pelayanan yang berdampak pada waktu tunggu pasien di luar jadwal.

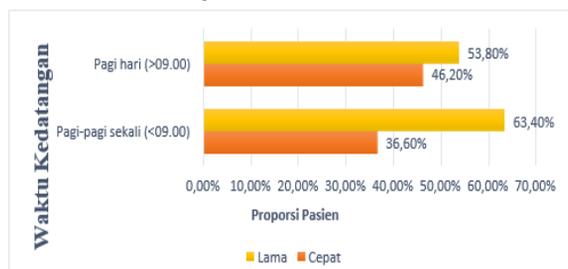
Dari gambar di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas pasien mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit, dimana tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM). Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan kesehatan belum sesuai dengan standar yang telah ditentukan, terutama dalam hal efisiensi waktu tunggu pasien. Pasien mengalami waktu tunggu yang lama melebihi 60 menit disebabkan oleh beberapa faktor utama yaitu dokter yang bertugas harus melaksanakan prosedur operasi, yang menyebabkan penundaan dalam penanganan pasien dan setelah operasi, dokter juga harus melaksanakan kunjungan visite ke ruangan lain yang menyebabkan keterlambatan lebih lanjut dalam pelayanan.



**Gambar 2 Waktu tunggu responden dengan hari kunjungan di Poli Interna RSUD Lawang Malang, 2024**

Berdasarkan gambar 2 di atas, menunjukkan hari Rabu mencatat proporsi pasien dengan waktu tunggu lama yang paling tinggi, yaitu mencapai 80.00%. Ini menunjukkan bahwa pada hari Rabu,

banyak pasien yang melakukan kunjungan dengan waktu tunggu yang cukup panjang. Hari Jumat mencatat proporsi pasien dengan waktu tunggu lama yang paling rendah, yaitu sekitar 50.00%.



**Gambar 3 Waktu tunggu responden dengan waktu kedatangan di Poli Interna RSUD Lawang Malang, 2024**

Dari gambar 3 di atas, dapat dilihat proporsi pasien dengan waktu tunggu lama pada waktu pagi-pagi sekali mencapai 63,40%. Sementara itu, hanya 36,60% pasien yang datang pagi-pagi sekali memiliki waktu tunggu yang cepat. Selanjutnya Sebagian besar pasien yang datang pada pagi hari memiliki waktu tunggu yang lama yaitu sekitar 53,80%. Sisanya, sekitar 46,20% memiliki waktu tunggu yang lebih cepat.

**Tabel 12 Respon responden terhadap prosedur pendaftaran**

No	Pernyataan	Ya	Tidak	Total
1	Pendaftaran membutuhkan waktu lama	3 (3,2%)	92 (96,8%)	95 (100%)
2	Prosedur pendaftaran dilakukan dengan mudah	95 (100%)		95 (100%)
3	Jumlah karyawan di loket pendaftaran cukup memadai	95 (100%)		95 (100%)
4	Petugas registrasi melayani pasien secara	95 (100%)		95 (100%)

5	Petugas memberikan arahan kepada pasien ke poli yang akan dituju	95 (100%)		95 (100%)
6	Menunggu giliran periksa di poli interna lama	60 (63,2%)	35 (36,8%)	95 (100%)

Sumber data : data primer

Berdasarkan tabel 12 di atas, terdapat 3 responden (3.2%) yang merasa bahwa proses pendaftaran membutuhkan waktu yang lama. Sebagian besar, yaitu 92 responden (96.8%), merasa bahwa pendaftaran tidak membutuhkan waktu yang lama. Selanjutnya 95 responden (100%) setuju bahwa prosedur pendaftaran dilakukan dengan mudah, karyawan di loket pendaftaran memadai, petugas registrasi melayani pasien secara cepat, dan petugas registrasi memberikan arahan pasien ke poli yang dituju. Pada pernyataan menunggu giliran periksa di poli interna 60 responden (63.2%) mengatakan bahwa menunggu giliran periksa di poli interna membutuhkan waktu tunggu yang lama kemudian 35 responden (36.8%) menyebutkan menunggu giliran periksa di poli interna tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.

2) Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menganalisis hubungan antara faktor determinan waktu tunggu pasien rawat jalan di poli interna RSUD Lawang Malang terhadap waktu tunggu.

**Tabel 13 Analisis Chi-square waktu tunggu dan faktor-faktor determinan**

Variabel	Waktu tunggu	OR	P-Value
----------	--------------	----	---------

	Cepat	Lama	(95%CI)		
<b>Pendidikan</b>				<b>Umum</b>	0.4(100 .0%)
<b>Di Bawah SMA</b>	14.4(36 .8%)	23.6(63.2 %)			0.6(0.0 %)
<b>SMA dan Di Atasnya</b>	21.6(38 .6%)	35.4(61.4 %)	0.92 (0.40-2.17)	<b>0.863</b>	0.37(0.2 9-0.48)
<b>Pekerjaan</b>				<b>Offline</b>	1.1(0.0 %)
<b>Tidak bekerja</b>	6.4(41.2% )	10.6(58.8 %)			1.9(100.0 %)
<b>Bekerja</b>	29.6(37 .2%)	48.4(62.8 %)	1.18 (0.5-3.45)	<b>0.758</b>	57.1(60.9 %)
<b>Alamat tempat tinggal</b>				<b>Online</b>	34.9(39 .1%)
<b>Area Rumah Sakit &lt; 7 km</b>	18.6(59 .2%)	30(40.8 %)			1.65(1.4 0-1.94)
<b>Di Luar Area Rumah Sakit &gt; 7km</b>	17.4(15 .2%)	28.6(84.8 %)	8.10 (3.01-21.65)	<b>0.0001</b>	0.697(0.28-1.72)
<b>Hari kunjungan</b>				<b>Pasien Baru</b>	11.7(32.3% )
<b>Senin</b>	14(43.8%)	18(56.3%)			39.7(59.4 %)
<b>Selasa</b>	3(37.5%)	5(62.5%)		<b>Pasien Lama</b>	24.3(40.6% )
<b>Rabu</b>	1(20.0%)	4(80.0%)			0.6(100.0 %)
<b>Kamis</b>	3(33.3%)	6(66.7%)		<b>Tujuan kunjungan</b>	
<b>Jumat</b>	10(50.0%)	10(50.0%)		<b>Bukan rujukan</b>	0.4(100.0 %)
<b>Sabtu</b>	5(37.9%)	16(62.1%)	1.09(0.89-1.31)	<b>Rujukan</b>	35.6(37.2% )
<b>Waktu kedatangan</b>					58.4(62.8 %)
<b>Pagi-pagi sekali (&lt;09.00)</b>	30(36.6%)	52(63.4%)			2.69(2.67-3.49)
<b>Pagi hari (&gt;09.00)</b>	6(46.2 0%)	7(53.8 %)	0.67(0.28-2.18)	<b>0.510</b>	
<b>Pembiayaan kesehatan</b>					
<b>BPJS Kesehatan</b>	35.6(37.2%)	58.4(62.8%)			

Sumber data : data primer

Dari tabel 13 di atas, diketahui hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh hasil dari variabel pendidikan di bawah SMA memiliki kategori waktu tunggu cepat sebesar 36.8% dan kategori waktu tunggu lama sebesar 63.2%, selanjutnya pendidikan SMA dan di atas SMA memiliki kategori waktu tunggu cepat 38.6% dan kategori waktu tunggu lama 61.4%. Secara statistik tidak terdapat perbedaan risiko (AOR = 0.92; 95% CI, 0.40-2.17) dan nilai *p-value* = 0.863.

Hasil variabel pekerjaan yang tidak bekerja memiliki kategori waktu tunggu cepat sebesar 41.2% dan kategori waktu tunggu lama 58.8%, kemudian bekerja mempunyai kategori waktu tunggu cepat 37.2% dan kategori waktu tunggu lama 62.8%. Secara statistik tidak terdapat perbedaan risiko (AOR = 1.18; 95% CI, 0.5-3.45) dan nilai *p-value* = 0.758.

Berikutnya variabel penelitian alamat tempat tinggal yang berada di area rumah sakit ( $\leq 7$  km) memiliki kategori waktu tunggu cepat 59.2%

dan kategori waktu tunggu lama 40.8%, tempat tinggal di luar area rumah sakit ( $\geq 7$  km) memiliki kategori waktu tunggu cepat 15.2% dan kategori waktu tunggu lama sebesar 84.8%. Secara statistik terdapat perbedaan risiko (AOR = 8.10; 95% CI, 3.01-21.65) hal ini menunjukkan pasien yang tinggal di luar area rumah sakit ( $\geq 7$  km) memiliki risiko 8 kali lebih besar untuk mendapatkan waktu tunggu yang lama dibandingkan dengan pasien yang tinggal di area rumah sakit dan nilai *p-value* = 0.0001.

Hasil variabel penelitian hari kunjungan dapat dilihat hari senin memiliki kategori waktu tunggu cepat sebesar 43.8% dan waktu tunggu lama 56.3%, hari selasa waktu tunggu cepat 37.5% dan waktu tunggu lama 62.5%, hari rabu memiliki waktu tunggu cepat 20.0% dan waktu tunggu lama 80.0%, hari kamis memiliki waktu tunggu cepat 33.3% dan waktu tunggu lama 66.7%, hari jumat memiliki waktu tunggu cepat 50.0% dan waktu tunggu lama 50.0%. Kemudian hari sabtu memiliki waktu tunggu cepat sebesar 37.9% dan waktu tunggu lama 62.1%. Secara statistik tidak terdapat perbedaan risiko (AOR = 1.09; 95% CI, 0.89-1.31 dan nilai *p-value* = 0.40).

Hasil variabel penelitian waktu kedatangan pagi-pagi sekali (<09.00) memiliki kategori waktu tunggu cepat 36.6% dan kategori waktu tunggu lama sebesar 63.4%, waktu kedatangan pagi hari (>09.00) mempunyai kategori waktu tunggu cepat sebesar 46.20% dan kategori waktu tunggu lama sebesar 53.8%. Secara statistik tidak terdapat perbedaan risiko (AOR = 0.67; 95% CI, 0.28-2.18) dan nilai *p-value* = 0.510.

Selanjutnya variabel penelitian pembiayaan kesehatan pada BPJS Kesehatan memiliki kategori waktu tunggu cepat 37.2% dan kategori waktu tunggu lama 62.8%, pada

pembiayaan kesehatan secara umum memiliki waktu tunggu cepat 100.0% dan kategori waktu tunggu lama 0.0%. Secara statistik tidak terdapat perbedaan risiko (AOR = 0.37; 95% CI, 0.29-0.48) dan nilai *p-value* = 0.20.

Hasil variabel penelitian metode pendaftaran offline memiliki kategori waktu tunggu cepat 0.0% dan kategori waktu tunggu lama sebanyak 100.0%, pendaftaran online memiliki kategori waktu tunggu cepat 39.1% dan kategori waktu tunggu lama 60.9%. Secara statistik tidak terdapat perbedaan risiko (AOR = 1.65; 95% CI, 1.40-1.94) dan nilai *p-value* = 0.17.

Hasil dari variabel frekuensi kunjungan pasien baru memiliki kategori waktu tunggu cepat sebesar 32.3% dan waktu tunggu lama sebesar 67.7%, pasien lama mempunyai waktu tunggu cepat sebesar 40.6% dan waktu tunggu lama 59.4%. Secara statistik tidak terdapat perbedaan risiko (AOR = 0.697; 95% CI, 0.28-1.72) dan nilai *p-value* = 0.430.

Hasil variabel penelitian tujuan kunjungan yang bukan rujukan memiliki waktu tunggu cepat 100.0% dan kategori waktu tunggu lama 0.0% selanjutnya pasien yang datang dengan rujukan memiliki waktu tunggu cepat sebesar 37.2% dan kategori waktu tunggu lama sebesar 62.8%. Secara statistik tidak terdapat perbedaan risiko (AOR = 2.69; 95% CI, 2.67-3.49) dan nilai *p-value* = 0.20.

#### b. Pembahasan

##### 1) Hubungan pendidikan dengan waktu tunggu pada pasien rawat jalan di Poli Interna RSUD Lawang Malang

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan didapatkan hasil yaitu tidak ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Poli Interna RSUD Lawang Malang dengan nilai AOR = 0.92; 95% CI, 0.40-2.17 dan

$p\text{-value} = 0.863$ .

Menurut Nursalam (2013) bahwa latar belakang pendidikan seseorang akan memengaruhi kemampuan berpikir seseorang, dengan pendidikan seseorang akan dapat meningkatkan kematangan intelektual sehingga dapat membuat keputusan dalam bertindak dan memberikan penilaian tertentu.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Biya *et al* (2022) hasil penelitian menunjukkan pasien yang tidak dapat membaca dan menulis 2,25 kali (AOR = 2,25; 95% CI, 1.11-4.58) lebih mungkin menghabiskan waktu tunggu lebih lama di rumah sakit dibandingkan dengan pasien yang berpendidikan tinggi.

2) Hubungan pekerjaan dengan waktu tunggu pada pasien rawat jalan di Poli Interna RSUD Lawang Malang

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan didapatkan hasil yaitu tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Poli Interna RSUD Lawang Malang dengan nilai AOR = 1.18; 95% CI, 0.5-3.45 dan  $p\text{-value} = 0.758$ .

Berdasarkan hasil penelitian Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019 didapatkan sebagian besar responden Ibu Rumah Tangga menyatakan puas dikarenakan waktu yang mereka miliki cukup fleksibel karena tidak bekerja, sehingga responden tidak memikirkan waktu tunggu dan mereka menjawab cukup puas terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di RSUD Kota Bogor Lestari Dwi *et al.*, (2020). Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayati *et al.*, (2014) yang menyatakan bahwa pasien tidak bekerja cenderung merasa lebih puas dibandingkan pasien yang bekerja.

3) Hubungan tempat tinggal dengan waktu tunggu pada pasien rawat jalan di Poli Interna RSUD Lawang Malang

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan didapatkan hasil yaitu ada hubungan yang signifikan antara tempat tinggal dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Poli Interna RSUD Lawang Malang dengan nilai AOR = 8.10; 95% CI, 3.01-21.65 dan  $p\text{-value} = 0.0001$ .

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Biya *et al.*, (2022) pasien yang berasal dari tempat yang jauh untuk ke rumah sakit memiliki kemungkinan 1.93 kali (AOR =1.93;95% CI, 1.16-3.21) lebih besar untuk menghabiskan waktu tunggu yang lebih lama dibandingkan dengan pasien yang berasal dari daerah rumah sakit.

4) Hubungan hari kunjungan dengan waktu tunggu pada pasien rawat jalan di Poli Interna RSUD Lawang Malang

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan didapatkan hasil yaitu tidak ada hubungan yang signifikan antara hari kunjungan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Poli Interna RSUD Lawang Malang dengan nilai AOR = 1.09; 95% CI, 0.89-1.31 dan  $p\text{-value} = 0.40$ .

Berdasarkan hasil penelitian Biya *et al.*, (2022) pasien yang mengunjungi rumah sakit pada hari Senin 2.64 kali (AOR = 2.64; 95% CI, 1.45-4.79) lebih mungkin untuk menghabiskan waktu tunggu yang lebih lama di fasilitas rumah sakit dibandingkan dengan pasien yang mengunjungi rumah sakit pada hari Jumat.

Hasil penelitian Suarmayasa *et al.*, (2023) menunjukkan berdasarkan hari pelayanan dan juga poliklinik, maka pelayanan pasien pada Hari Sabtu memiliki kategori waiting time tertinggi (70%), kemudian diikuti oleh hari Senin (69,1%) dan hari-hari lainnya.

5) Hubungan waktu kedatangan dengan waktu tunggu pada pasien rawat jalan

di Poli Interna RSUD Lawang Malang

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan didapatkan hasil yaitu tidak ada hubungan yang signifikan antara hari waktu kedatangan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Poli Interna RSUD Lawang Malang dengan nilai AOR = 0.67; 95% CI, 0.28-2.18) dan nilai *p-value* = 0.510.

Hasil penelitian Biya *et al.*, (2022) juga menyebutkan mereka yang datang pagi hari 3.22 kali (AOR = 3.22; 95% CI, 1.32-7.86) lebih mungkin menghabiskan waktu tunggu lebih lama dibandingkan dengan mereka yang datang sore hari.

- 6) Hubungan pembiayaan kesehatan dengan waktu tunggu pada pasien rawat jalan di Poli Interna RSUD Lawang Malang

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan didapatkan hasil yaitu tidak ada hubungan yang signifikan antara pembiayaan kesehatan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Poli Interna RSUD Lawang Malang dengan nilai AOR = 0.37; 95% CI, 0.29-0.48) dan *p-value* = 0.20.

Berdasarkan hasil penelitian Tran *et al.*, (2017) didapatkan waktu tunggu pasien yang memiliki asuransi kesehatan adalah 81,54 menit, sedangkan waktu tunggu pasien terlama yang tidak memiliki asuransi kesehatan adalah 70,63 menit.

- 7) Hubungan metode pendaftaran dengan waktu tunggu pada pasien rawat jalan di Poli Interna RSUD Lawang Malang

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan didapatkan hasil yaitu tidak ada hubungan yang signifikan antara metode pendaftaran dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Poli Interna RSUD Lawang Malang dengan nilai AOR = 1.65; 95% CI, 1.40-1.94 dan *p-value* = 0.17.

Hasil penelitian Prasetya *et al.*, (2022) menyebutkan durasi waktu tunggu untuk pendaftaran pasien

online lebih efisien daripada offline. Nilai *p* (0,000) <0,05, sehingga ada perbedaan dalam lamanya Waktu pasien menunggu di Poli dengan mendaftar secara online dan offline.

Berdasarkan penelitian Primadhani *et al.*, (2023) menyebutkan berdasarkan beberapa penelitian terdapat peningkatan kepuasan pasien dengan adanya *online registration system* rumah sakit yang efektif dan dapat mengurangi waktu tunggu total pada pasien rawat jalan. Waktu tunggu merupakan salah satu indikator dalam penilaian kepuasan pasien.

Di Turki, Kucuk *et al.*, (2021) melaporkan terdapat reduksi waktu tunggu pasien dari 62 menit menjadi 30.5 menit dengan menggunakan *Central Physician Appointment System* (CPAS) yang dikelola secara terintegrasi nasional. Hasil penelitian Xie *et al.*, (2019) di China, penggunaan registrasi online pada kasus non emergensi dilaporkan memiliki efek terhadap reduksi waktu tunggu, peningkatan kepuasan pasien dan peningkatan kunjungan pasien.

- 8) Hubungan frekuensi kunjungan dengan waktu tunggu pada pasien rawat jalan di Poli Interna RSUD Lawang Malang

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan didapatkan hasil yaitu tidak ada hubungan yang signifikan antara frekuensi kunjungan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Poli Interna RSUD Lawang Malang dengan nilai AOR = 0.697; 95% CI, 0.28-1.72 dan *p-value* = 0.430.

Menurut Davis & Heineke, (1998) mendapatkan hasil di mana ekspektasi pelanggan terhadap waktu tunggu merupakan prediktor yang lemah, hanya menjelaskan 0,8% dalam mengukur kepuasan pelanggan. Argumentasi yang dikemukakan bahwa ekspektasi dipengaruhi oleh *word of mouth* pelanggan lain yang pernah mendapatkan layanan sebelumnya.

Dalam penelitian Dewanto, (2014) ditemukan bahwa responden yang telah berobat lebih dari satu kali memiliki ekspektasi waktu tunggu (EWT) lebih panjang (2-3 jam) dibanding responden yang baru pertama kali berobat yang mengharapkan menunggu untuk diperiksa dokter tidak lebih dari satu jam. Responden yang telah berulang kali berobat yaitu pasien peserta asuransi kesehatan, tidak bekerja dan memiliki pengalaman sebelumnya sehingga telah mengetahui berapa lama harus menunggu.

- 9) Hubungan tujuan kunjungan dengan waktu tunggu pada pasien rawat jalan di Poli Interna RSUD Lawang Malang

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan didapatkan hasil yaitu tidak ada hubungan yang signifikan antara tujuan kunjungan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Poli Interna RSUD Lawang Malang dengan nilai AOR = 2.69; 95% CI, 2.67-3.49 dan *p-value* = 0.20.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan Pujilestari *et al.*, (2024) pada tanggal 13 Februari 2023 sampai 16 Februari 2023, pasien rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari terdapat 2.800 pasien umum dan 3.300 pasien BPJS. Untuk pasien umum di RSUD Bandung Kiwari tidak ada faktor penghambat terhadap pelayanan dikarenakan pasien tidak perlu membawa surat pengantar. Namun untuk pasien BPJS masih kurang efektif pelayanan di pelayanan rawat jalan dikarenakan pasien tidak membawa surat rujukan dari faskes 1.

#### 4. Simpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian mengenai faktor determinan waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Lawang Malang tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa tidak semua faktor memiliki hubungan dengan waktu tunggu pasien. Faktor-faktor yang tidak berhubungan dengan waktu tunggu antara

lain pendidikan, pekerjaan, hari kunjungan, waktu kedatangan, pembiayaan kesehatan, metode pendaftaran, frekuensi kunjungan, dan tujuan kunjungan. Namun, terdapat satu faktor yang memiliki hubungan, yaitu tempat tinggal. Dengan demikian, tempat tinggal pasien merupakan faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Lawang Malang.

Rumah sakit disarankan untuk mengembangkan aplikasi pendaftaran online yang memudahkan pasien dalam memilih jadwal konsultasi dengan dokter berdasarkan ketersediaan waktu secara real-time. Aplikasi ini harus terintegrasi dengan jadwal dokter dan mampu memberikan notifikasi jika ada perubahan jadwal. Selain itu, aplikasi juga harus mampu mengirimkan pemberitahuan terkait status antrian, perubahan jadwal dokter, dan terhubung dengan WhatsApp pasien agar mereka bisa datang tepat waktu sesuai jadwal. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi waktu tunggu pasien dan memberikan pelayanan yang lebih baik.

#### 5. Daftar Pustaka

- Alamsyah, D. (2011). Manajemen pelayanan kesehatan. *Yogyakarta: Nuha Medika.*
- 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, 1-7. <https://doi.org/10.1177/2333392819861246>
- Amalia, M., & Pratiwi, E. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021 (Factors that Affect the Waiting Time For Service at the Outpatient Installayion at RSUD Luwuk Banggai during the Covid-19 Pandemic in 2021)* (Issue 1).
- Belayneh, M., Woldie, M., Berhanu, N., & Tamiru, M. (2017). The determinants of

- patient waiting time in the general outpatient department of Debre Markos and Felege Hiwot hospitals in Amhara regional state, North West, Ethiopia. *Global Journal of Medicine and Public Health*, 6(5), 1–17. [www.gjmedph.com](http://www.gjmedph.com)
- Biya, M., Gezahagn, M., Birhanu, B., Yitbarek, K., Getachew, N., & Beyene, W. (2022). Waiting time and its associated factors in patients presenting to outpatient departments at Public Hospitals of Jimma Zone, Southwest Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 22(1), 107. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07502-8>
- Bustani, N. M., Rattu, A. J., Saerang, J. S. M., Ratulangi, S., Ilmu, J., Masyarakat, K., Minat, B., Administrasi, K., & Sakit, R. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. In *Jurnal e-Biomedik (eBm)* (Vol. 3, Issue 3).
- Davis, M. M., & Heineke, J. (1998). How disconfirmation, perception and actual waiting times impact customer satisfaction. *International Journal of Service Industry Management*, 9(1), 64–73.
- Dewanto, A. (2014). Pengaruh waktu tunggu terhadap wait satisfaction pasien di instalasi rawat jalan rsal dr. Ramelan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(2), 248–257.
- Fajrin, K., Haeruddin, & Ahri Reza Aril. (2021). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien di RSUD Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 2(5), 827–835. <https://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/issue/view/15>
- Grot, M., Kugai, S., Degen, L., Wiemer, I., Werners, B., & Weltermann, B. M. (2023). Small Changes in Patient Arrival and Consultation Times Have Large Effects on Patients' Waiting Times: Simulation Analyses for Primary Care. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(3), 1767.
- Hemmati, F., Mahmoudi, G., Dabbaghi, F., Fatehi, F., & Rezazadeh, E. (2018). The factors affecting the waiting time of outpatients in the emergency unit of selected teaching hospitals of Tehran. *Electronic Journal of General Medicine*, 15(4). <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.29333/ejgm/93135>
- Heryana, A., & Puspitaloka, E. (2018). Kajian Antrian Pendaftaran Pasien BPJS DiRSU Kabupaten Tangerang. *Universitas Esa Unggul. Jakarta*.
- Hidayati, A. N., Suryawati, C., & Sariatmi, A. (2014). Analisis hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan rawat jalan semarang eye center (SEC) rumah sakit islam sultan agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 9–14.
- Korean Romadoni, E. (2023). *Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Terhadap Mutu Pelayanan Di RSUD Dungus Madiun*. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Kucuk, A., Demirci, M., Kerman, G., & Soner Ozsoy, V. (2021). Evaluating of hospital appointment systems in Turkey: Challenges and opportunities. *Health Policy and Technology*, 10(1), 69–74. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2020.11.008>
- 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), 102–112. <http://journal.ugm.ac.id/jkesvo>
- Lestari Dwi, D., Parinduri Khodijah, S., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayana Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 3(3).
- Panjaitan, R. F., Sitio, S. S. P., & Siregar, R. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Sembiring Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang Tahun2018. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 1–6.

- Prasetya, J., Anjani, S., & Agiwahyunto, F. (2022). Pengaruh Durasi Waktu Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien antara Pendaftaran Online dan Offline. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 93-101.
- Primadhani, S. W., Ilyas, Y., & Atthahirah, A. I. (2023). Sistem Pendaftaran Online sebagai suatu Strategi Peningkatan Layanan Rumah Sakit: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(1), 20-26.
- Pujilestari, I., Monica, R. D., & Ratiana, W. (2024). Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Bandung Kiwari. *Jurnal TEDC*, 18(1), 83-87.
- Sarwadhmana, R. J., F. F. F., Chaerudin, D. R., Silalahi, D. M. D., Putri, I. R. R., Mahalia, L. D., Larira, D. M., Munaa, N., Aulia, M., & Lesmana, T. C. (2023). *Dasar-Dasar Administrasi Kebijakan Kesehatan* (L. O. Saafi & Suhadi (eds.); Pertama). CV. EUREKA MEDIA AKSARA .
- Suarmayasa, I. N., Swarjana, I. K., Jelantik, I. G. A. S., Widiasih, N., & Raga, N.W. N. (2023). Specific Waiting Time Pelayanan Pasien Di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Lawang Malang. *Jurnal Riset Kesehatan Nasional*, 7(2), 131-139. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.37294/jrkn.v7i2.508>
- Tesfaye Geta, E., & Mekonnen Edessa, A. (2020). Satisfaction with Waiting Time and Associated Factors among Outpatients at Nekemte Referral Hospital, Western Ethiopia. *Rehabilitation Science*, 5(2), 18. <https://doi.org/10.11648/j.rs.20200502.12>
- Tran, T. D., Van Nguyen, U., Nong, V. M., & Tran, B. X. (2017). Patient waiting time in the outpatient clinic at a central surgical hospital of Vietnam: Implications for resource allocation. *F1000Research*, 6.
- Wijono, D. (2008). Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Puasan Pasien Prinsip dan Praktik Surabaya: CV. Duta Prima Airlangga.
- Xie, W., Yang, X., Cao, X., & Liu, P. (2019). Effects of a comprehensive reservation service for non-emergency registration on appointment registration rate, patient waiting time, patient satisfaction and outpatient volume in a tertiary hospital in China. *BMC Health Services Research*, 19, 1-7.
- Yusri, M. (2018). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pemeriksaan Foto Toraks Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2015. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 2(1). <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.7454/arsi.v2i1.2189>