

Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Kori Limbong¹, Sri Afriani²

^{1,2}Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang

Email : cor_limb@yahoo.com

afrianisri1999@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari rumah sakit dan ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah berdampak pada jumlah kunjungan di rumah sakit, sedangkan sikap petugas kesehatan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien, dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan nya akan mutu pelayanan yang diberikan. **Tujuan :** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemic covid-19 di poli penyakit dalam RSUD Ende. **Metode :** Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional study*. **Sampel :** Teknik sampling yang digunakan *non probability sampling - accidental sampling*. **Hasil :** Jumlah rata-rata waktu tunggu secara keseluruhan adalah sebanyak 64 menit. Selanjutnya pada rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan sebanyak 104 dengan kategori puas. Dilihat dari rata-rata berdasarkan lima dimensi kepuasan, dimensi yang menempati tingkat kepuasan tertinggi adalah daya tanggap. Selanjutnya pada hasil uji statistik menunjukkan p value $0,000 < Alpha$ $0,05$ maka dengan demikian adanya korelasi atau hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD Ende. **Kesimpulan:** Terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan, Pasien, Covid-19

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta kepatuhannya terhadap standar dan

kode etik profesi yang telah ditetapkan dan peningkatan kepuasan merupakan tujuan utama dalam suatu pelayanan kesehatan di rumah sakit (Sriyanti, 2016).

Untuk mengukur rasa puas atau tidak puas pasien terhadap pelayanan yang

diberikan dirumah sakit maka perlu adanya alat ukur yang dapat dilakukan dengan berbagai cara. Dikutip dalam Nursalam, 2011 menyebutkan ada lima dimensi kualitas layanan yang harus dipenuhi yaitu *tangibles* (wujud nyata), *empathy* (empati), *reliability* (kepercayaan), *responsiveness* (tanggung jawab), *assurance* (jaminan) (Lestari dkk, 2016).

Hasil penelitian Rasmah S. Al-Harajin Dkk tahun 2015 di rumah sakit Arab Saudi bahwa satu-satunya faktor yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan secara keseluruhan adalah waktu tunggu, dengan mereka yang menunggu selama lebih dari 30 menit melaporkan bahwa mereka tidak puas dengan layanan yang diberikan. Rasmah Al-Harajin juga mengatakan 65,3% pasien melaporkan bahwa waktu tunggu yang lama dapat mempengaruhi kepuasan mereka. Waktu tunggu dianggap sebagai faktor penting dalam menentukan kualitas perawatan (Al-Harajin, 2019).

Hasil penelitian Siwi Anggraini Sulistyio dkk di rumah sakit Surakarta pada tahun 2019 menjelaskan bahwa 70% kepuasan pasien berasal dari kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, keyakinan, dan empati bagi tenaga

medis (Anggraini Sulistyio Dkk, 2019).

Sebuah penelitian yang dilakukan di Puskesmas Atambua Selatan Nusa Tenggara Timur tahun 2019 oleh Permata Betten, didapatkan hasil pasien yang menyatakan tidak puas terhadap sistem pelayanan kesehatan yang kurang baik yakni kurangnya kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera dengan persentase tertinggi yaitu 92,5% (Permata Betten Dkk, 2019).

Waktu tunggu adalah lamanya waktu pasien menunggu pelayanan kesehatan sampai mendapat resep dari dokter, salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah waktu tunggu karena menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien/pelanggan. Standar Pelayanan Minimal di rawat jalan ialah kurang atau sama dengan 60 menit (Fatrinda Dkk, 2019). Pada masa pandemi Covid-19 seperti sekarang ini tentu sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien rawat jalan di poli penyakit dalam, dikarenakan pandemi ini juga mengakibatkan jumlah pasien semakin membludak sehingga dari pihak rumah sakit sendiri tentunya akan sangat kewalahan dalam melayani pasien atau pengunjung.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh

Xie MS, Dkk mengenai *Associations Between Waiting Times, Service Times, and Patient Satisfaction in an Endocrinology Outpatient Department: A Time Study and Questionnaire Survey* tahun 2017 di Amerika Serikat didapatkan hasil bahwa waktu tunggu rata-rata untuk pendaftaran adalah 98 menit dan beberapa pasien menunggu sebanyak 13,5 jam. Seringkali menemukan perawatan pasien ditunda karena periode tunggu yang lama (Xie, MS, & Or, 2017).

Menurut penelitian Prawira Kautsar, Dkk tahun 2017 mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Tingkat pelayanan, sikap petugas, informasi obat, dan lokasi merupakan faktor pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah waktu tunggu pelayanan dengan persentase kepuasan pasien adalah 76,95% (Kautsar Dkk, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Oepoi Kota Kupang tahun 2019 oleh Vivi Nesimnasi, dkk, didapatkan hasil bahwa terdapat empat unsur penilaian yakni meliputi produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi petugas, sarana dan prasarana berada dalam kategori unit pelayanan yang

kurang baik dengan nilai interval 2,60-3,064 (Nesimnasi Dkk, 2019).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti di Poli penyakit dalam RSUD Ende melalui data pada *medical record* didapatkan jumlah pasien yang berkunjung pada masa sebelum covid-19 tepatnya pada bulan November 2019 sebanyak 431 kunjungan pasien. Kemudian data pasien rawat jalan di poli penyakit dalam didapatkan jumlah kunjungan pasien dalam kurun waktu satu tahun terakhir (Februari 2020 sampai februari 2021) dari data rekam medis 6.785 pasien, jumlah kunjungan ndalam bulan maret 2021 (pada masa pandemi *covid-19*) yakni sebanyak 550 pasien. Berdasarkan survey awal wawancara 30 responden yang dilakukan secara acak, sebanyak 15 (50%) orang mengatakan bahwa kurang merasa puas dikarenakan waktu tunggu yang lama hingga lebih dari 60 menit, 5 (16%) orang mengatakan bahwa pelayanan kurang memuaskan karena waktu tunggu yang pas yakni kurang dari 60 menit dihitung dari pendaftaran di loket hingga pengambilan obat di apotik dan 10 (33%) orang mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah kunjungan

pasien pada masa sebelum *covid-19* lebih sedikit dari jumlah kunjungan pada masa sesudah *covid-19*. Dikarenakan terjadinya peningkatan jumlah kunjungan pasien pada masa pandemic seperti sekarang ini maka akan menimbulkan lamanya waktu tunggu sehingga berpengaruh kepada tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang diberikan di poli penyakit dalam RSUD Ende juga masih banyak pasien yang mengeluhkan lambatnya pelayanan karena terlalu lama menunggu. Berdasarkan data tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi *covid-19*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis adanya hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien pada masa pandemi *covid-19* di Poli Penyakit Dalam RSUD Ende.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain observasional analitik menggunakan pendekatan *cross sectional* (potong lintang). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di poli penyakit dalam RSUD

Ende berjumlah 550 orang/bulan. Besar sampel dalam penelitian ini sebesar 85 sampel yang ditetapkan dengan menggunakan rumus *Slovin*. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan cara *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui dengan kriteria inklusi pasien usia 16-60 tahun yang dirawat di poli penyakit dalam RSUD Ende, bisa membaca dan menulis dan tidak termasuk pasien *covid*. Variabel dalam penelitian ini ada 2 yaitu kepuasan pasien sebagai variabel dependen dan waktu tunggu sebagai variabel independen. Penelitian ini dilaksanakan di instalasi rawat jalan poli penyakit dalam RSUD Ende pada tanggal 2 – 18 Juli 2021. Analisa univariat dihitung dengan menggunakan distribusi frekuensi sedangkan analisa bivariat menggunakan uji parametric yaitu uji *chi-square*.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Di RSUD Ende

Karakteristik	Jumlah	(%)
Jenis Kelamin		
Laki – laki	48	56.5
Perempuan	37	43.5
Total	85	100.0
Umur		
16 – 29 tahun	48	56.5
30 – 45 tahun	25	29.4
46 – 60 tahun	12	14.1
Total	85	100.0
Pendidikan terakhir		
SD	4	4.7
SMP	55	64.7
SMA	21	24.7
D3/Sarjana		
Total	85	100.0
Pekerjaan		
Tidak bekerja	56	65.9
Wiraswasta	18	21.2
Pegawai	10	11.8
Negeri/TNI/Polri	1	1.2
Lain – lain		
Total	85	100.0

Sumber : Data Primer (2021)

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 85 total responden, mayoritas adalah laki-laki yaitu 48 orang atau sebesar 56,5%, rentang usia 16-29 tahun 48 (56%), tingkat Pendidikan SMA yaitu 64%, dan status pendidikan tidak bekerja yaitu 65,9%.

Waktu Tunggu

Tabel 2. Distribusi Rata-rata Waktu Tunggu Total, Waktu Tunggu di Loket, di Poli dan di Apotik

Ket	Frek	%
Baik (waktu tunggu < 60 menit)	48	44.7
Kurang baik (waktu tunggu ≥ 60 menit)	50	58.8

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menunggu lebih dari 60 menit yaitu sebanyak 50 responden (58,8%) sisanya menunggu kurang dari 60 %.

Kepuasan Pasien Berdasarkan Masing-masing Kategori/Dimensi

Tabel 3. Distribusi Dimensi/Kategori

Kepuasan Pasien		
Kategori	Jumlah	(%)
Dimensi Tangible		
Kurang Puas	38	44.7
Puas	47	55.3
Total	85	100.0
Dimensi Reliability		
Kurang Puas	56	65.9
Puas	29	34.1
Total	85	100.0

Dimensi		
Responsiveness/ Daya Tanggap		
Kurang Puas	41	48.2
Puas	44	51.8
Total	85	100.0
Dimensi		
Assurance/Jaminan		
Kurang Puas	57	67.1
Puas	28	32.9
Total	85	100.0
Dimensi Empathy		
Kurang Puas	61	71.8
Puas	24	28.2
Total	85	100.0
Kepuasan		
Kurang Puas	50	58.8
Puas	38	44.7
Total	85	100.0

Sumber : Data primer 2021

Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan puas terhadap pelayanan dalam jenis kategori dimensi *Tangible* dengan persentase 55,3%.

Selanjutnya pada kategori dimensi *Reliability* sebagian besar mengatakan kurang puas dengan persentase 65,9%. Pada kategori *Responsiveness* sebagian besar responden mengatakan puas dengan persentase 51,8%. Pada dimensi *Assurance* atau jaminan sebagian besar responden mengatakan kurang puas dengan persentase tertinggi yakni 67,1%. Yang terakhir adalah dimensi *Empathy* atau kepedulian sebagian besar responden mengatakan kurang puas terhadap dimensi ini dengan persentase tertinggi 71,8% dan sisanya mengatakan puas dengan kedudukan terendah yakni 28,2%. secara keseluruhan sebagian besar pasien kurang puas yaitu 58,8% dan sisanya dalam kategori puas.

Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi Di Poli Penyakit Dalam RSUD Ende

Tabel 4. Tabel Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Waktu Tunggu	Kategori Nilai Kepuasan				Total	P Value
	Kurang Puas (< rata-rata)		Puas (> rata-rata)			
	F	%	F	%		
Kurang Baik	38	76,0%	12	34,3%	50	58,8%
Baik	12	24,0%	23	65,7%	35	41,2%
Total	50	100%	35	100%	85	100%

Analisis ini dilakukan dengan menggunakan analisis *Chi-Square*. Data yang digunakan adalah data jawaban kuesioner yang mencakup pertanyaan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan di poli penyakit dalam RSUD Ende. Hasil uji statistik *Chi-square* menunjukkan p value $0,000 < \text{Alpha } 0,05$ maka dengan demikian adanya korelasi atau hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD Ende.

PEMBAHASAN

Waktu Tunggu Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menunggu lebih dari 60 menit yaitu sebanyak 50 responden (58,8%) yang dikategorikan dalam kurang baik sisanya menunggu kurang dari 60 menit atau dikategorikan baik.

Waktu tunggu standar di Indonesia mengacu pada standar pelayanan minimal di unit rawat jalan berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu kurang atau sama dengan 60 menit.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan di poli penyakit dalam RSUD Ende yang mana sebagian besar ≥ 60 menit maka tidak sesuai dengan standar.

Peneliti mendapatkan hasil bahwa hal yang menyebabkan terjadinya waktu tunggu yang lama pada pemeriksaan di poli dikarenakan kunjungan pasien yang banyak dan petugas yang kurang hal ini dibuktikan dengan banyaknya antrian saat pengambilan data dan petugas yang sedikit. Selain itu pada saat penelitian juga terdapat pemeriksaan kesehatan mahasiswa baru sehingga antrian padat.

Menurut (Fajrin, Haeruddin, & Ahri, 2021) dalam penelitian Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien di RSUD Kota Makassar waktu tunggu di sebabkan oleh kurangnya petugas diloket pendaftaran, pada pasien BPJS dan jamkesda lupa atau kurang berkas-berkarnya, tidak bawa kartu berobat (pasien lama), keterlambatan dokter dan distribusi BRM pasien lambat sampai di poliklinik. Penelitian (Yulianti & Yanti, 2022) mengatakan bahwa waktu tunggu pelayanan pasien di unit rawat jalan lebih lama selama pandemi Covid-19 karena petugas lama

menjalankan protokol kesehatan, lamanya menunggu berkas dari rekam medis dan lamanya menunggu dokter melayani pasien.

Kepuasan Pasien Berdasarkan Kategori-kategorinya

Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden kurang puas dengan pelayanan di poli penyakit dalam yaitu sebesar 58.8% sisanya dalam kategori puas. Sebagian besar kurang puas pada dimensi daya tanggap (52.8%), reliability 65,9% kurang puas, assurance 67% kurang puas, sementara sebagian besar puas pada kategori tangible.

Menurut pendapat peneliti, kepuasan pasien di rumah sakit merupakan suatu hal yang mempengaruhi value rumah sakit serta loyalitas pasien dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Untuk itu di RSUD Ende perlu melakukan evaluasi dari segi waktu dan pelayanan karena saran yang diterima peneliti dari pasien mengatakan bahwa seringkali kecewa dengan pihak RS itu sendiri terkhusus bagian pada bagian poli yang setiap saat selalu dengan antrian yang lama untuk dilakukan pemeriksaan.

Penelitian (Samsudin & Kurniawati , 2022) mengatakan bahwa daya tanggap dan

ketepatan pelayanan sangat penting dalam memberikan kepuasan kepada pasien.

Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Poli Penyakit Dalam RSUD Ende

Hasil olah data yang menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien di poli penyakit dalam RSUD Ende mengungkapkan bahwa pada hasil uji *Chi-Square* nilai *Asym.Sig.(2-sided)* sebesar 0,000. Karena nilai *Asymp.Sig. (2-Sided)* $0,000 < \alpha 0,05$ maka ada korelasi antara dua variabel. Kepuasan pasien dalam waktu tunggu di poli penyakit dalam RSUD Ende dapat terlihat dari tata cara rumah sakit memberikan pelayanan dimulai dari pendaftaran di loket, pemeriksaan oleh dokter di poli, hingga waktu tunggu pengambilan obat di apotik. Apabila waktu pelayanan pasien lama maka pasien akan merasa tidak puas, sebaliknya apabila waktu pelayanan yang dilakukan rumah sakit cepat maka pasien akan merasa puas.

Waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu dimensi mutu pelayanan

kesehatan. Waktu tunggu di pelayanan pendaftaran rumah sakit merupakan pelayanan pertama, sebagai pintu gerbang rumah sakit yang berperan penting memberikan kesan pertama yang baik bagi pasien. Antrian di loket yang terlalu panjang dan lama dapat menyebabkan tidak efektifnya pelayanan kesehatan. Selain tidak efektif, antrian yang lama akan sangat membuat pasien tidak nyaman dan pada akhirnya tidak memuaskan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Putri, Klawdina, & Farhansyah, 2021) dengan judul *Relationship Between Waiting Time On Patient Satisfaction At Baloi Permai Batam Puskesmas Year 2021* mengatakan bahwa waktu tunggu berhubungan dengan kepuasan pasien. Putri dkk mengatakan bahwa pasien yang waktu tunggunya lebih lama sangat tidak puas dibanding dengan pasien yang waktu tunggunya sebentar. (AlSubaie, AlNaim, & AlSubaie, 2021) mengatakan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Pasien lebih puas di klinik keluarga dibandingkan dengan klinik rawat jalan lainnya.

Berbeda dengan Putri dan AlSubaie (Samsudin & Kurniawati, 2022)

mengatakan bahwa tidak ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Namun Syamsudin mengatakan bahwa daya tanggap dan ketepatan sangat penting dalam pelayanan pasien.

Kepuasan waktu tunggu menjadi positif bila waktu tunggu yang sebenarnya lebih pendek daripada batas waktu yang dijanjikan. Informasi tentang waktu tunggu serta panjangnya antrian yang diberikan penyedia jasa memiliki dampak positif pada evaluasi waktu tunggu oleh konsumen pelanggan akan lebih tidak stress dengan adanya informasi tersebut, khususnya jika lama menunggu lebih dari 10-15 menit (Mustofa & Dkk, 2018).

KESIMPULAN

Adanya hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan p value 0,000 artinya terdapat hubungan bermakna antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD Ende, dimana semakin singkat waktu tunggu pelayanan di poli, maka responden semakin puas, sebaliknya

waktu tunggu terlalu lama, maka responden kurang puas terhadap pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- AlSubaie , H. A., AlNaim , M., & AlSubaie, S. (2021). Literature Review: Waiting Time and Patient Satisfaction Relationship. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 161-164.
- 2019 *Journal of Family and Community Medicine | Published by Wolters Kluwer - Medknow*, 2. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30697100/>
- Anggraini Sulisty Dkk. (2019). Accreditation Status and Other Factors Affecting Patient Satisfaction in Hospital. *e-ISSN: 2549-0281 Journal of Health Policy and Management*, 2-8.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sandu Siyoto, S. M. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Esti P, A., Puspitasari, Y., & Rusmawati, A. (2012). Pengaruh Waktu Tunggu Dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Seran, Alexander dan Hidayat, Lidia Laksana. (2017). *Pedoman Etika Penelitian Unika Atma Jaya*. Jakarta: LPPM Unika Atmajaya Jakarta
- Al-Harajin, Rasmah S, dkk (2019). The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia.
- Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum. *STIKes Surya Mitra Husada*, 2.
- Fajrin , K., Haeruddin, & Ahri , R. A. (2021). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien di RSUD Kota Makassar . *Window of Public Health Journal*, 827–835.
- Patrida Dkk. (2019). Hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. *Jurnal Aisyiah Medika*, 3.
- Irawati. (2020). Hubungan dukungan keluarga terhadap kepatuhan diit rendah garam pada penderita hipertensi di Puskesmas Ulaweg. *jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosa* , 2302 - 2531.
- Jaya, T. K. (2017). *Pedoman Etika Penelitian Unika Atma Jaya*. Jakarta: Penerbit Kanisius.

- Kautsar Dkk. (2017). Effect of Prescription Waiting Time on Patient Satisfaction Mediated by service quality of pharmacy unit in public hospital in Bandung city. *National Journal of Physiology, Pharmacy and Pharmacology*, 1-4.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2.
- Lestari, M. W., Yulianthini, N., & Suwendra, I. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. *e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha*, 4.
- Masrulloh, d. (2020). Analysis of the Dimension of the Quality of Service with Online Registration System Again to Increase Patient Satisfaction in Outpatient Room of Jombang General Hospital. *Journal for Quality in Public Health*, 2-3.
- MS, Z., & Or, C. (2017). Associations Between Waiting Times, Service Times, and Patient Satisfaction in an Endocrinology Outpatient Department: A Time Study and Questionnaire Survey. *INQUIRY: The Journal of Health Care, Organization, Provision, and Financing*, 2.
- Mustofa, M., & Dkk. (2018). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Service Quality Di PT Pos Indonesia Sidoarjo. *Indo Journal*, 14-18.
- Nesimnasi Dkk. (2019). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. *Lontar: Journal of Community Health*, 1-2.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursanti, F. J., Hariyanti, T., & Harjayanti, N. D. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rumah Sakit Umum X. *Jurnal Ners dan Kebidanan*, 4.
- Permata Betten Dkk. (2019). Gambaran Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Atambua Selatan Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Sahabat Keperawatan*, 1-6.
- Profil, Kesehatan Kota Kupang. (2018). *Profil Kesehatan Kota Kupang Tahun 2018*. Kupang: Dinas Kesehatan Kota Kupang.
- Putri, R. S., Klawdina, V., & Farhansyah, F. (2021). Relationship Between Waiting Time On Patient Satisfaction At Baloi Permai Batam Puskesmas Year 2021. *PROCEEDING 2nd INTERNATIONAL CONFERENCE ON MEDICAL RECORD (ICMR) 2021*, 73-80.

- Raihan, P. D. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Universitas Islam Jakarta.
- Samsudin , A., & Kurniawati , T. (2022). The Relationship between Waiting Time and Patient Satisfaction in Responsiveness and Accuracy at the Emergency Room of Pekajangan. *Proceeding of The 15th University Research Colloquium 2022: Mahasiswa (Student Paper Presentation) A* .
- Surahman Dkk. (2016). *Metodologi Penelitian*. Jakarta Selatan.
- Suratri, L., & Suryanti, T. (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Di 7 Provinsi Di Indonesia . *Article of Indonesia*, 244-245.
- Xie, Z., MS, & Or, C. (2017). Associations Between Waiting Times, Service Times, and Patient Satisfaction in an Endocrinology Outpatient Department : A Time Study and Questionnaire Survey. *The Journal of Health Care, Organization, Provision, and Financing*, 1-2.
- Yulianti, M. S., & Yanti, N. W. (2022). Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medik di Pendaftaran Rawat Jalan pada Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Patuh Kabupaten Lobar tahun 2022. *Medika: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 19-23.