

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM
SITI KHADIJAH PALEMBANG**

**Dewi Nashrulloh¹, Lely Meriaya Sari², Nur Inda Fadhlika Qoyum³,
Yessy Wirani⁴, Annisyah Putri⁵**

¹Program studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
STIKES DONA Palembang

²Program studi DIII Kebidanan Akademi Kebidanan Nusantara Indonesia
Lubuklinggau

^{3,4,5}Program studi S1 Administrasi Rumah Sakit STIKES DONA Palembang.
Email : dewishotoha@gmail.com

ABSTRAK

Waktu tunggu merupakan komponen dalam menilai mutu pelayanan rawat jalan karena langsung dirasakan oleh pasien. Waktu tunggu didefinisikan sebagai lamanya waktu sejak pasien melakukan pendaftaran hingga memperoleh pelayanan dokter di poliklinik. Durasi waktu tunggu yang panjang sering dikaitkan dengan ketidakpuasan pasien. Hasil observasi awal di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang menunjukkan waktu tunggu rawat jalan relatif panjang, terutama akibat keterlambatan dokter karena tindakan bedah serta pengelolaan jadwal praktik dan sistem antrean yang belum optimal, meskipun survei kepuasan semester I mencapai 90,55%. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang menggunakan desain *cross-sectional* dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah populasi penelitian sebanyak 4.596 pasien rawat jalan, dengan 98 sampel yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan lembar observasi untuk mencatat waktu tunggu serta kuesioner kepuasan pasien yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Analisis data dilakukan menggunakan uji *Chi-square*. Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar pasien (54,1%) mengalami waktu tunggu ≥ 60 menit (kategori lambat), mayoritas pasien (58,2%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,011$). Proporsi kepuasan lebih tinggi pada kelompok dengan waktu tunggu lambat (69,8%) dibandingkan kelompok waktu tunggu cepat (44,4%). Kesimpulan: Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, tetapi juga oleh faktor non teknis seperti empati, kualitas komunikasi, jaminan pelayanan, dan kenyamanan lingkungan rumah sakit.

Kata Kunci: Waktu tunggu, kepuasan pasien, pelayanan rawat jalan, SERVQUAL

ABSTRACT

Waiting time is a component in assessing the quality of outpatient services because it is directly experienced by patients. Waiting time is defined as the duration from patient registration until the patient receives medical services from a physician at the outpatient clinic. Prolonged waiting times are often associated with patient dissatisfaction. Preliminary observations at Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang indicate that outpatient waiting times are relatively long, mainly due to physician delays caused by surgical procedures, as well as suboptimal management of practice schedules and queuing systems, although the patient satisfaction survey for the first semester reached 90.55%. This study aimed to determine the relationship between outpatient service waiting time and patient satisfaction at Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang using a cross-sectional design with a quantitative approach. The study population consisted of 4,596 outpatients, with 98 samples selected using simple random sampling. Data were collected using observation sheets to record waiting times and patient satisfaction questionnaires developed based on the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data analysis was conducted using the Chi-square test. Univariate analysis showed that most patients (54.1%) experienced waiting times of ≥ 60 minutes (slow category), and the majority of patients (58.2%) reported being satisfied with the services received. Bivariate analysis revealed a significant relationship between outpatient waiting time and patient satisfaction (p -value = 0.011). The proportion of satisfied patients was higher in the group with slow waiting times (69.8%) compared to the group with fast waiting times (44.4%). Conclusion: Patient satisfaction is influenced not only by service speed but also by non-technical factors such as empathy, quality of communication, service assurance, and the comfort of the hospital environment.

Keywords: waiting time, patient satisfaction, outpatient services, SERVQUAL

PENDAHULUAN

Dalam praktik pelayanan rawat jalan, pengalaman pasien sering kali ditentukan oleh efisiensi alur pelayanan, salah satunya waktu tunggu. Waktu tunggu menjadi salah satu indikator kinerja utama yang secara langsung dirasakan oleh pasien. Waktu tunggu yang panjang berpotensi menimbulkan kecemasan, ketidaknyamanan, serta menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan (Wijayanti & Rejeki, 2024)

Standar Pelayanan Minimal rumah sakit di Indonesia menegaskan pentingnya efisiensi waktu pelayanan sebagai bagian dari mutu layanan. Ketidakpuasan pasien umumnya muncul

akibat kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan, di mana waktu tunggu memegang peranan yang signifikan (Budiarti & Harmanto, 2022).

Dalam (Indonesia, 2008), standar kepuasan pasien rawat jalan ditetapkan sebesar $\geq 90\%$. Apabila tingkat kepuasan pasien berada di bawah standar tersebut, maka pelayanan kesehatan dinilai belum memenuhi standar minimal. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada pengalaman individu pasien, tetapi juga dapat memengaruhi citra, kepercayaan publik, dan keberlanjutan rumah sakit.

Berbagai penelitian di Indonesia menunjukkan variasi waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang cukup besar. Penelitian di Kediri melaporkan waktu tunggu sekitar 55 menit, di Manado

berkisar antara 100–200 menit, dan di Brawijaya sekitar 100 menit. Variasi ini mencerminkan kompleksitas pengelolaan pelayanan rawat jalan di berbagai fasilitas kesehatan (Reny Nugraheni, 2020)(Josef et al., 2021)(Purnomo & Hariyanti, Tita, 2021). Penelitian lain di Rumah Sakit Bogor menunjukkan bahwa waktu tunggu kurang dari 60 menit berkontribusi signifikan terhadap persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan, kenyamanan, keamanan, serta interaksi antara petugas dan pasien (Fenny Mayasafa, 2024).

Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang merupakan rumah sakit swasta Islami yang memiliki visi memberikan pelayanan profesional dan berorientasi pada kepuasan pasien. Namun, berdasarkan observasi awal di rumah sakit tersebut, masih ditemukan permasalahan waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang relatif lama. Lamanya waktu tunggu terutama disebabkan oleh keterlambatan dokter akibat masih melakukan tindakan bedah di unit lain, serta belum optimalnya pengaturan jadwal praktik dan sistem antrian administrasi meskipun hasil survey Berdasarkan observasi awal di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, lamanya waktu tunggu disebabkan keterlambatan dokter akibat tindakan bedah serta belum optimalnya pengaturan jadwal dan sistem antrian, meskipun hasil survei kepuasan Semester I menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 90.55%. Studi pendahuluan oleh (Yulianto, 2024) juga mengonfirmasi bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan di rumah sakit ini masih sering melebihi 60 menit.

Menariknya, meskipun waktu tunggu relatif lama, berdasarkan observasi awal dan umpan balik pasien, sebagian pasien tetap menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik terhadap pelayanan yang diterima.

Fenomena ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak selalu dipengaruhi secara langsung oleh lamanya waktu tunggu, melainkan juga oleh faktor-faktor non-teknis pelayanan, seperti empati petugas, kualitas komunikasi, jaminan pelayanan, serta kenyamanan lingkungan rumah sakit. Namun, fenomena tersebut belum banyak dikaji secara empiris, khususnya dalam konteks rumah sakit berbasis nilai-nilai Islami.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara empiris hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti ilmiah serta rekomendasi praktis bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan secara holistik, dengan mempertimbangkan keseimbangan antara aspek teknis (pengelolaan waktu tunggu) dan aspek non-teknis yang membentuk kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* dengan pendekatan kuantitatif yang dilaksanakan pada bulan Agustus 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan umum yang menerima pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang selama periode penelitian berlangsung, dengan jumlah populasi sebanyak 4.596 kunjungan pasien. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik simple random sampling. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: (1) pasien rawat jalan dewasa (≥ 17 tahun), (2) pasien yang bersedia menjadi responden secara sukarela dengan menandatangani informed consent, dan (3) pasien yang mampu berkomunikasi dengan baik. Kriteria eksklusi meliputi pasien rawat

jalan gawat darurat serta pasien yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap.

Penentuan besar sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%. Berdasarkan jumlah populasi pasien rawat jalan selama periode penelitian sebanyak 4.596 orang, diperoleh besar sampel sebanyak 98 responden.

Variabel penelitian terdiri dari variable independen dan dependen. Variabel Independen meliputi waktu tunggu pelayanan rawat jalan, didefinisikan sebagai selang waktu (dalam menit) sejak pasien mendaftar di administrasi hingga dipanggil untuk diperiksa oleh dokter di poliklinik. Waktu tunggu dikategorikan menjadi: Cepat (≤ 60 menit) dan Lambat (≥ 60 menit) berdasarkan standar operasional rumah sakit dan tinjauan literatur. Variabel dependen meliputi kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan.

Instrumen penelitian terdiri dari lembar observasi waktu tunggu, kuesioner kepuasan pasien, yang diadaptasi dari dimensi SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) yang mencakup 25 pernyataan (5 pernyataan per dimensi) dengan skala Likert 1-5 (sangat tidak puas - sangat puas). Skor total dikategorikan menjadi: Puas (skor \geq nilai median) dan Tidak Puas (skor $<$ nilai median). Kuesioner telah diuji validitas (uji korelasi *Product Moment*) dan reliabilitas (*uji Cronbach's Alpha* $\alpha = 0,87$) dan dinyatakan valid dan reliabel.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi terstruktur dan wawancara langsung menggunakan kuesioner. Data dianalisis secara univariat (distribusi frekuensi) dan bivariat Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-square dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Seluruh proses analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak

Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan

Waktu tunggu pelayanan rawat jalan, adalah selang waktu (dalam menit) sejak pasien mendaftar di administrasi hingga dipanggil untuk diperiksa oleh dokter di poliklinik. Gambaran waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang pada tabel berikut:

Tabel 1. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di RS. Islam Siti Khadijah Palembang Tahun 2025

Waktu Tunggu Pelayanan	f	%
≤ 60 menit (Cepat)	45	45,9%
≥ 60 menit (Lambat)	53	54,1%
Total	98	100%

Dari tabel 1 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan berada pada kategori lambat sebanyak 53 orang (54,1%) dan kategori cepat sebanyak 45 orang (45,9%).

Waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RS Islam Siti Khadijah Palembang secara umum masih dalam kategori lambat (≥ 60 menit), dengan persentase pasien yang mengalaminya mencapai 54,1%. Faktor utama penyebabnya adalah keterlambatan dokter yang masih melakukan tindakan bedah kompleks yang membutuhkan prioritas dan waktu penanganan yang tidak selalu dapat diprediksi.

Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan sehingga dapat terciptanya kepuasan pasien. Gambaran kepuasan

pasien dalam penelitian ini tergambar pada tabel berikut:

Tabel 2. Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS. Islam Siti Khadijah Palembang Tahun 2025

Kepuasan Pasien	f	%
Puas	57	58,2%
Tidak Puas	41	41,8%
Total	98	100%

Dari Tabel 2 diatas diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien (58,2%) menyatakan puas terhadap pelayanan rawat jalan yang diterima dan sebanyak 41 orang (41,8%) menyatakan tidak puas atas pelayanan yang diterima.

Kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut ternyata cukup tinggi, dengan 58,2% pasien menyatakan puas. Kepuasan ini terutama dibentuk oleh aspek-aspek non-teknis pelayanan, seperti komunikasi yang baik, keramahan dan empati petugas, kenyamanan lingkungan yang aman, nyaman dan menyejukkan, serta kelancaran proses administratif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi dan pengalaman pasien secara holistik memiliki peran yang sangat kuat. Aspek non teknis ini lah yang menjadi alasan bagi pasien masih bersedia menunggu kehadiran dokter dengan sabar dan memakluminya.

Analisis Bivariat

Gambaran waktu tunggu pelayanan rawat jalan, yang didefinisikan sebagai lamanya waktu sejak pasien melakukan pendaftaran hingga memperoleh pelayanan dokter di poliklinik, serta tingkat kepuasan pasien, yaitu penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan persepsi dan harapan, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan

Pasien di RS. Islam Siti Khadijah Palembang Tahun 2025

No.	Waktu Tunggu Pelayanan	Kepuasan Pasien						p-Value
		Puas		Tidak Puas		Total		
		F	%	F	%	F	%	
1.	≤60 menit (cepat)	20	44,4%	25	55,6%	45	100%	0,011
2.	≥60 menit (lambat)	37	69,8%	16	30,2%	53	100%	
Total		57	58,2%	41	41,8%	98	100%	

*Uji Chi-Square; Hubungan signifikan jika $p < 0,05$.

Hasil uji Chi-square menunjukkan nilai $p = 0,011 (<0,05)$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Terdapat hal yang patut diperhatikan dalam penelitian ini adalah proporsi pasien yang puas justru lebih tinggi pada kelompok yang menunggu lama (69,8%) dibandingkan kelompok yang menunggu cepat (44,4%). Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan antara kedua variabel tidak bersifat linier negatif sederhana.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Temuan ini menguatkan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa waktu tunggu merupakan determinan penting dalam membentuk kepuasan pasien (Agustina et al., 2023; Wijayanti & Rejeki, 2024). Namun demikian, temuan paling menonjol dalam penelitian ini adalah arah hubungan yang tidak sepenuhnya linier, di mana pasien dengan waktu tunggu lebih lama (≥ 60 menit) justru menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien dengan waktu tunggu yang lebih singkat.

Menurut pendapat peneliti, fenomena ini menunjukkan bahwa

kepuasan pasien tidak semata-mata merupakan respon terhadap kecepatan pelayanan, tetapi merupakan hasil evaluasi menyeluruh terhadap pengalaman pelayanan yang diterima pasien. Dalam konteks ini, faktor non-teknis pelayanan berperan sebagai buffer atau penyeimbang terhadap ketidaknyamanan akibat lamanya waktu tunggu. Hasil observasi selama penelitian memperlihatkan bahwa pasien cenderung dapat menerima keterlambatan dokter apabila disertai dengan penjelasan yang jelas, komunikasi yang empatik, serta sikap profesional dari petugas kesehatan.

Berdasarkan kerangka teori SERVQUAL, kondisi tersebut mencerminkan bahwa dimensi empathy, assurance, dan responsiveness dapat mengompensasi rendahnya kinerja pada dimensi reliability terkait ketepatan waktu pelayanan. Peneliti berpendapat bahwa komunikasi proaktif dari petugas mengenai alasan keterlambatan dokter, khususnya karena masih melakukan tindakan operasi demi keselamatan pasien lain, membangun persepsi positif dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap profesionalisme rumah sakit.

Selain itu, persepsi pasien terhadap kualitas dokter juga berperan penting. Waktu tunggu yang lebih lama oleh sebagian pasien dipersepsikan sebagai indikasi bahwa dokter memberikan pelayanan yang lebih teliti, tidak tergesa-gesa, dan berorientasi pada mutu serta keselamatan pasien. Menurut peneliti, persepsi ini memperkuat dimensi assurance dan meningkatkan rasa aman serta keyakinan pasien terhadap pelayanan medis yang akan diterimanya, sehingga kepuasan tetap terjaga meskipun waktu tunggu relatif lama.

Implikasi penting lainnya adalah peran lingkungan sosial budaya dan nilai-nilai Islami yang diterapkan secara konsisten di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Lingkungan

pelayanan yang religius, bersih, dan nyaman, disertai perilaku petugas yang mencerminkan nilai kesabaran, kepedulian, dan amanah, menciptakan suasana pelayanan yang menenangkan dan mendukung penerimaan pasien terhadap kondisi pelayanan yang kurang ideal. Menurut peneliti, kultur pelayanan Islami ini berfungsi sebagai faktor kontekstual yang memperkuat kepuasan pasien dan membedakan karakter pelayanan rumah sakit ini dibandingkan rumah sakit umum lainnya.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan rawat jalan tidak dapat hanya difokuskan pada pengurangan waktu tunggu semata. Manajemen rumah sakit perlu mengintegrasikan strategi peningkatan efisiensi waktu dengan penguatan kualitas pelayanan non-teknis, khususnya pada aspek komunikasi efektif, empati petugas, serta penciptaan lingkungan pelayanan yang nyaman dan informatif. Implikasi teoretis penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien bersifat kontekstual dan multidimensi, sehingga perlu dikaji dengan mempertimbangkan karakteristik budaya, nilai institusional, dan pengalaman subjektif pasien.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memperkaya pemahaman mengenai dinamika kepuasan pasien di layanan rawat jalan, khususnya pada rumah sakit berbasis nilai-nilai Islami, serta menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan pelayanan yang lebih holistik dan berorientasi pada pengalaman pasien.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan

pasien di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien (54,1%) mengalami waktu tunggu ≥ 60 menit, yang termasuk dalam kategori lambat, sementara mayoritas pasien (58,2%) tetap menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-square* menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien (*p-value* = 0,011).

Namun demikian, hubungan tersebut tidak sepenuhnya bersifat linier, karena proporsi kepuasan pasien justru lebih tinggi pada kelompok dengan waktu tunggu ≥ 60 menit (69,8%) dibandingkan kelompok dengan waktu tunggu < 60 menit (44,4%). Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien tidak semata-mata ditentukan oleh lamanya waktu tunggu, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain yang menyertai proses pelayanan, seperti kualitas komunikasi, empati petugas, profesionalisme dokter, serta kenyamanan lingkungan pelayanan. Dalam perspektif nilai-nilai Islam, pelayanan kesehatan yang dilandasi sikap ihsan, amanah, dan rahmah menjadi bagian dari ikhtiar dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Dengan demikian, waktu tunggu dan kepuasan pasien memiliki keterkaitan yang bersifat beragam dan dipengaruhi oleh konteks pelayanan, yang mencerminkan keseluruhan pengalaman pelayanan rawat jalan sebagai bentuk pelayanan yang bermartabat dan bernilai ibadah.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, rumah sakit disarankan untuk mengendalikan dan mengevaluasi waktu tunggu pelayanan rawat jalan, khususnya pada pasien dengan waktu tunggu ≥ 60

menit, melalui perbaikan penjadwalan dokter dan penguatan koordinasi antarunit, sekaligus mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan nonteknis melalui komunikasi petugas yang jelas, ramah, empatik, dan proaktif dalam menyampaikan informasi keterlambatan agar pasien merasa dihargai dan kepuasan tetap terjaga, serta mengoptimalkan ruang tunggu sebagai bagian dari terapi lingkungan dengan mempertahankan media edukasi, nuansa spiritual, dan kenyamanan yang telah ada, serta mempertimbangkan penambahan fasilitas pendukung seperti Wi-Fi dan charging station untuk meningkatkan kenyamanan pasien selama menunggu.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarti, A., & Harmanto, D. (2022). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 7(1), 1–5.
- Fenny Mayasafa, M. Z. M. (2024). Hubungan Waktu Tunggu, Kecepatan Pelayanan, Dan Fasilitas Kesehatan Pada Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Health Publica Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(November), 85–89.
- Indonesia, K. K. R. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Josef, R., Walakandou, R., Alfrits, G., Ratag, E., Esther, G., & Korompis, C. (2021). Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Waktu Tunggu Pasien dalam Masa Pandemi Covid 19 di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Journal of Public Health and Community Medicine*, 2(3), 1–12.
- 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.
- Purnomo, W., & Hariyanti, Tita, W. P. R. S. U. B. (2021). Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di RS Universitas Brawijaya. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5, 447–452.
- Reny Nugraheni, Y. I. K. (2020). Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Kota Kediri. *Jurnal Kesehatan*, 8(2), 96–105.
- Wijayanti, C. W., & Rejeki, M. (2024). Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 7(1), 25–30.
- Yulianto, N. (2024). *Tinjauan waktu tunggu pelayanan pasien BPJS di rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang tahun 2024.*