

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT X

Riswahyuni Widhawati, Yohana Mariati Ningsy

STIKes Ichsan Medical Centre Bintaro

Email: riswahyuniwidhawati@gmail.com

ABSTRACT

Latar belakang : Menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien. Dengan mengetahui karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, tingkat usia, pekerjaan, tingkat pendidikan, kunjungan lama/baru, dan penggunaan jaminan kesehatan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X. **Tujuan**: Mengetahui tingkat kepuasan pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, Rerata Waiting times/waktu tunggu, Hubungan antara waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien. **Metode** : Penelitian ini menggunakan metode analitik observasional dengan pendekatan studi cross-sectional (studi potong lintang). Instrumen penelitian berupa kuesioner, jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 103 orang. Uji statistik yang digunakan adalah uji chi square. **Hasil** : Tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas, berdasarkan lima dimensi kualitas mutu pelayanan didapatkan pada dimensi tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy. Rerata waiting time/waktu tunggu pelayanan di Igd Rumah Sakit X tahun 2020 yaitu selama 42.18 menit dan sebagian besar kategori waktu cepat (<60 menit). Uji chi square menunjukkan nilai p value 0,001 < nilai α yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara waiting time/waktu tunggu dengan tingkatkepuasan pasien di IGD Rumah Sakit X tahun 2020. **Kesimpulan dan saran** : Hipotesis yang diajukan diterima (terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien). Oleh karena itu pihak Rumah Sakit sebaiknya, menyediakan fasilitas yang nyaman dan memadai diruang tunggu untuk menghindari pasien merasa jenuh. Disarankan untuk peneliti selanjutnya agar melakukan pengamatan secara langsung dan melakukan penelitian jangka panjang untuk mengetahui seberapa besar pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : *Waiting time, waktu tunggu, kepuasan pasien*

Background: *Waiting for a long time causes patient dissatisfaction. By knowing the characteristics of the respondents which include gender, age level, occupation, education level, old / new visits, and the use of health insurance that utilizes health services at the X Hospital Emergency Room. Objective*: *To determine the level of patient satisfaction using health services, average waiting times, the relationship between service waiting times and patient satisfaction levels. Methods*: *This study used an observational analytic method with a cross-sectional study approach (cross-sectional study). The research instrument in the form of a questionnaire, the number of respondents in this study were 103 people. The statistical test used was the chi square test. Results*: *The level of satisfaction in the category is quite satisfied, based on the five dimensions of service quality obtained in the dimensions of tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy. The average waiting time at Igd Hospital X in 2020 is 42.18 minutes and most of the time categories are fast (<60 minutes). The chi square test shows the p value of 0.001 < α value, which means that H_a is accepted and H_o is rejected, so it can be concluded that there is a significant relationship between waiting time and the level of patient satisfaction in the ER at Hospital X in 2020. Conclusions and suggestions*: *The hypothesis proposed is accepted (there is a relationship between waiting time and patient satisfaction). Therefore, the hospital should provide comfortable and adequate facilities in the waiting room to avoid patients feeling bored. It is recommended for further researchers to make direct observations and conduct long-term research to determine how much influence waiting time has on patient satisfaction.*

Keywords: *Waiting time, patient satisfaction*

PENDAHULUAN

Waiting time/waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit tersebut mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapa pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, dan nyaman (Utami, 2015).

Menurut Permenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/IV/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit, jika waktu tunggu > 60 menit pelayanan Rawat Jalan tersebut dikatakan lama atau tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Waktu tunggu pelayanan ini sering diabaikan dan tidak sesuai dengan standar yang ada. Tiga faktor penyebab utama lamanya waktu tunggu pelayanan pasien yaitu: lamanya waktu pendaftaran di loket, terbatasnya jumlah dokter, dan terbatasnya staf pelayanan kesehatan lainnya (Abdulah, 2005 dalam Laeliah, 2017)

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana RS mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Esti, 2015).

Menunggu sangat membosankan terutama bila tidak ada jaminan yang diberikan. Waktu tunggu yang lama merupakan faktor ketidakpuasan pasien. Mengukur hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan dengan menggunakan skala 0 -10 poin. Waktu tunggu secara signifikan memprediksi peringkat penyedia layanan kesehatan, ketika waktu pemeriksaan oleh dokter 5 menit atau kurang peringkat penyedia layanan menurun sebesar 0,3 poin rating untuk setiap 10 menit peningkatan waktu tunggu, ketika waktu pemeriksaan oleh dokter lebih dari 5 menit peringkat penyedia layanan kesehatan menurun sebesar 0,1 poin rating

untuk setiap 10 menit peningkatan waktu tunggu, waktu tunggu dengan kepuasan pasien erat kaitannya, peningkatan waktu tunggu pelayanan yang lama mengakibatkan penurunan jumlah keinginan untuk kembali berobat ke penyedia layanan kesehatan.

Akibat yang bisa saja terjadi karena lamanya waktu tunggu pelayanan dapat menyebabkan penularan infeksi nosokomial yang sering terjadi di lingkungan pelayanan medis, dan sangat beresiko terpapar kepada pasien, dan pengunjung lainnya. Infeksi Nosokomial terjadi karena adanya transmisi mikroba patogen yang bersumber dari lingkungan rumah sakit dan perangkatnya. Infeksi nosokomial yang saat ini disebut sebagai *healthcare associated Infection (HAIs)* merupakan masalah serius bagi semua sarana pelayanan kesehatan diseluruh dunia termasuk Indonesia. Bagi masyarakat umum, sarana kesehatan merupakan tempat pemeliharaan kesehatan. Pasien mempercayakan sepenuhnya kesehatan dirinya atau keluarganya kepada petugas kesehatan, maka kewajiban petugas kesehatan adalah menjaga kepercayaan tersebut. (buku pedoman Pengendalian Dan Pencegahan Infeksi/PPI Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta 2019).

METODE PENELITIAN

Metodologi 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).

HASIL PENELITIAN

Tabel 1 Distribusi Waktu Tunggu Pelayanan di IGD Rumah Sakit X Tahun 2020

No.	Kategori Waktu	n	%
1	< 60 menit	56	54,4
2	> 60 menit	47	45,4
	Total	103	100,0

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa 56 orang (54,4%) menunjukkan waktu tunggu < 60 menit sedangkan 47 orang (45,4%) menunjukkan waktu tunggu > 60 menit.

Tabel 2 Rerata Waktu tunggu pelayanan di IGD RS X ahun 2020

Minimal	maksima	<i>mean</i>	jumlah
	1		
30 menit	60 menit	42.18 detik	103

Table diatas menunjukkan bahwa rerata waktu tunggu pelayanan di IGD rumah sakit X tahun 2020 yaitu selama 42,18 menit dari 103 jumlah responden. Dan termasuk dalam kategori cepat yaitu <60 menit.

Tabel 3 Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit X Tahun 2020

No	Kepuasan pasien	jumlah	persentase
1	Tidak puas	32	31,1
2	puas	71	68,9
	total	103	100,0

Table diatas menunjukkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD rumah sakit x tahun 2020 dilakukan terhadap 103 responden. Berdasarkan table 3 menunjukkan bahwa secara keseluruhan untuk kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit X Tahun 2020 yang menyatakan tidak puas sebanyak 32 orang (31,1%), dan yang menyatakan puas sebanyak 71 orang (68,9%).

Usia

Responden diambil dari pasien yang berkunjung atau berobat ke IGD Rumah Sakit X Jakarta Pada Tahun 2020, sebanyak 103 orang responden Pada populasi inimenunjukkan responden yang berusia 18-30 tahun yaitu sebanyak 64 orang (62,1%), usia 31-40 sebanyak 25 orang (24,3%), usia 41-50 sebanyak 13 orang (12,6%), usia 51-60 sebanyak 1 orang (1,0%).

Jenis Kelamin

Pada populasi penelitian ini menunjukan responden dengan proporsi yang lebih lebih banyak adalah responden yang berjenis kelamin perempuan 79 orang (76,7%). Sedangkan

responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24orang (23,3%).

Tingkat Pendidikan

Hasil analisis yang peneliti dapatkan menunjukkan bahwa populasi pada penelitian ini tingkat pendidikan responden yang lebih banyak diploma yaitu 45 orang (43,7%), yang berpendidikan SMP sebanyak 1 orang (1.0%), SMA sebanyak 29 orang (28,2%), sarjana sebanyak 28 orang(27,2%).

Pekerjaan

Hasil analisis yang peneliti dapatkan menunjukkan bahwa populasi pada penelitian ini responden dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta sebanyak 48 orang (46,6%), Responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 30 orang (29,1%), Wiraswasta 7 orang (6,8%), PNS sebanyak 3 orang (2,9%), TNI/POLRI sebanyak 15orang (14,6%).

Waktu tunggu pelayanan di IGD Rumah Sakit X Tahun 2020.

Menunjukan bahwa 56 orang (54,4%) menunjukan waktu tunggu <60 menit (kategori cepat). Sedangkan kan 47 orang (45,6%) menunjukkan waktu tunggu >60 menit (kategori lama). Rerata waktu tunggu pelayanan di IGD Rumah Sakit X tahun 2020 yaitu selama 42,18 menit dari 103 jumlah responden. Dan termasuk dalam kategori cepat yaitu <60 menit.

Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit X Tahun 2020

Kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD rumah sakit x tahun 2020 dilakukan terhadap 103 orang responden berdasarkan kuesioner yang menyatakantidak puas sebanyak 32 orang (31,1%), dan yang menyatakan puas sebanyak 71 orang (68,9%) . pada dimensi tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa dalamkategori cukup puas.

Mutu Pelayanan Pada Tingkat Kepuasan Pasien Sebagai berikut :

Tangible (berwujud)

Tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit X Tahun 2020 pada dimensi tangible (berwujud) sebanyak 15 orang (19,3%) yang

menyatakan tidak puas, sebanyak 49 orang (53,3%) yang menyatakan cukup puas, sebanyak 29 orang (31,5%) yang menyatakan puas dan sebanyak 10 orang (10,9%) yang menyatakan sangat puas

Reliability (keandalan)

Tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit X Tahun 2020 pada dimensi reliability (keandalan) sebanyak 49 orang (53,3%) yang menyatakan cukup puas, sebanyak 42 orang (45,7%) yang menyatakan puas dan sebanyak 12 orang (14,3%) yang menyatakan sangat puas.

Responsiveness (daya tanggap)

Tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit X Tahun 2020 pada dimensi Responsiveness (daya tanggap) sebanyak 5 orang (5,4%) yang menyatakan tidak puas, sebanyak 61 orang (66,3%) yang menyatakan cukup puas, dan sebanyak 37 orang (43,3%) yang menyatakan puas.

Assurance (jaminan)

Tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit X Tahun 2020 pada dimensi Assurance (jaminan) sebanyak 6 orang (6,5%) yang menyatakan tidak puas, sebanyak 60 orang (65,2%) yang menyatakan cukup puas, sebanyak 24 orang (31,5%) yang menyatakan puas dan sebanyak 13 orang (15,3%) yang menyatakan sangat puas.

Empathy (empati)

Tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit X Tahun 2020 pada dimensi Empathy (empati), sebanyak 13 orang (14,1%) yang menyatakan tidak puas, sebanyak 55 orang (59,8%) yang menyatakan cukup puas, sebanyak 21 orang (22,8%) yang menyatakan puas, dan sebanyak 14 orang (16,9%) yang menyatakan sangat puas.

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan terhadap tingkat Dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit X tahun 2020

Berdasarkan hasil bivariat pada tabel 5.6 diatas menunjukan responden dengan waktu tunggu <60 menit (kategori cepat) dan puas dengan pelayanan yang diberikan terdapat 41 orang (44,7%), sedangkan yang tidak puas sebanyak 15

orang (14,6%), untuk waktu tunggu >60 menit (kategori lama) namun responden puas dengan pelayanan yang ada yaitu 30 orang (33,5%) dan yang tidak puas sebanyak 17 orang (16,1%) .

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji korelasi Chi- Square dengan SPSS versi 22 dengan signifikansi $p = 0,001 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit X Tahun 2020.

Waktu tunggu/*waiting time* merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit tersebut mengelola komponen pelayanan yang diselesaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, dan nyaman (Utami, 2015).

Menurut Permenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/IV/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit, jika waktu tunggu > 60 menit pelayanan Rawat Jalan tersebut dikatakan lama atau tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Waktu tunggu pelayanan ini sering diabaikan dan tidak sesuai dengan standar yang ada. Tiga faktor penyebab utama lamanya waktu tunggu pelayanan pasien yaitu: lamanya waktu pendaftaran di loket, terbatasnya jumlah dokter, dan terbatasnya staf pelayanan kesehatan lainnya (Abdulah, 2005 dalam Laeliah, 2017).

Menunggu adalah hal yang tidak bisa diterima bagi setiap orang dalam pelayanan kesehatan. Hal ini sangat disadari oleh penyedia jasa pelayanan termasuk rumah sakit, sehingga selalu berupaya mengatur sedemikian rupa agar pengguna pelayanan rumah sakit tidak berada dalam antrian, dengan menyesuaikan kapasitas pelayanan yang dimiliki. pasien harus menunggu sangat penting dan menjadi perhatian utama dari suatu rumah sakit yang ingin

meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dan optimal kapasitas layanan yang dimiliki. Menunggu tidak dapat di hindarkan dalam perolehan pelayanan kesehatan pada suatu rumah sakit, karena tidak satupun layanan kesehatan yang dapat mempersiapkan diri secara sempurna untuk dapat memberikan kebutuhan pasien sesaat setelah pasien tiba. Namun demikian, bagaimanapun waktu tunggu adalah suatu kegagalan dari suatu sistem pelayanan, karena waktu tunggu tentu mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pasien (Soebarto 2011).

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. (Wijoyo dalam Yeni, 2014).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan menurut model kebutuhan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi (Nursalam, 2014).

Ada beberapa Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan yaitu: kualitas produk atau jasa harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, komunikasi, suasana, waktu tunggu visual.

Menurut Pohan (2010) Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain yaitu kesembuhan, ketersediaan obat rumah sakit, keleluasan pribadi atau privasi sewaktu berada dalam kamar periksa, kebersihan rumah sakit, mendapatkan informasi yang menyeluruh, mendapatkan jawaban yang tidak dapat dimengerti terhadap pertanyaan pasien, artinya pasien memahami jawaban yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap pertanyaan yang di ajukannya oleh pasien, tersedianya toilet, yaitu apakah rumah sakit menyediakan toilet yang dapat digunakan

oleh pasien dengan layak, biaya pelayanan, kursi untuk pasien menunggu giliran panggilan dokter tersediacukup.

Menurut Nursalam (2011), ada 6 faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pada pelanggan terhadap suatu produk yaitu ketidaksesuaian harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan, perilaku personil kurang memuaskan, suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang, Cost terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu yang terbuang dan harga tidak sesuai, dan promosi iklan tidak sesuai.

Pada penelitian ini ada hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit X Tahun 2020 hal ini berbeda dengan penelitian Nur Laeliah dengan judul skripsi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. Fakultas Sekolah Vokasi Universitas jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dan rancangan cross sectional. Teknik sampel yang digunakan yaitu purposive sampling. Instrumen penelitian ini antara lain kuesioner, check list observasi, dan penilaian observasi waktu. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji chi-square. Rerata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama 70,18 menit dan sebagian besar kategori waktu lama (> 60 menit). Tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas, berdasarkan lima dimensi kualitas mutu pelayanan didapatkan pada dimensi tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy dalam kategori cukup puas sedangkan pada dimensi reliability dalam kategori puas. Adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat RSUD Kabupaten Indramayu, ditunjukkan dengan nilai $r=0,042$ atau nilai korelas chi-square sebesar 4,135.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yeni Kristiani dengan skripsi yang berjudul

Hubungan Waiting Time Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 Di Instalasi Gawat Darurat Rs Waluya Sawahan Malang Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang. penelitian didapatkan sebagian besar responden Waiting Time tepat sebanyak 27 orang (90%), sedangkan untuk kepuasan pasien sebagian besar sangat puas terhadap pelayanan sebanyak 18 orang (53%), dan ada hubungan yang cukup antara Waiting Time dengan Kepuasan pasien prioritas 3 di IGD RS Panti Waluya Sawahan Malang ($p = 0,025 < 0,05$) dan $r = 0,408$.

Pasien dengan *Waiting Time* yang tepat memiliki tingkat kepuasan yang lebih besar. Waiting Time di IGD Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang sebagian besar responden (90%) memiliki waiting time yang tepat. 2. Kepuasan pasien prioritas 3 yang diperiksa di IGD Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang lebih dari separuh responden (60%) sangat puas terhadap pelayanan. Ada hubungan antara waiting time dengan kepuasan pasien prioritas 3 di IGD Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang, dengan nilai $p (0,025 < 0,05)$ maka H_0 diterima.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit X tahun 2020. Dengan demikian asumsi peneliti didukung oleh hasil yang di peroleh bahwa ada hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Igd Rumah Sakit X Jakarta tahun 2020.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di IGD Rumah Sakit X Tahun 2020, masih dalam ketegori cukup puas dilihat dari lima dimensi kualitas mutu pelayanan yaitu Tangible (berwujud), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), insurance (jaminan) dan Empathy (empati). Rerata waktu tunggu pelayanan pasien di IGD Rumah Sakit X tahun 2020 selama 42.18 menit dan termasuk dalam kategori cepat yaitu < 60 menit. Uji *chi square* menunjukkan nilai p value $0,001 < \text{nilai } \alpha$

sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit X.

REFERENCES

Arieta R. Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad Tahun 2011. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Tesis. Jakarta: Program Studi Kajian Administrasi Rumah Buku pedoman pengendalian dan pencegahan infeksi (PPI) Universitas Aisyiyah Yogyakarta 2019.

Depkes RI. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit. www.depkes.go.id. 2008.

Esti A. Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri tahun 2015. Publikasi.stikesstrada.ac.id

Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/ IV/ 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit. www.depkes.go.id.2013.[Skripsi].Semarang : Universitas Dian Nuswantoro.

Laeliyah Nur, Subekti Heru. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. Universitas Gadjah Mada. [https:// Scholar. Google.Com](https://scholar.google.com). 2017.

Nursalam. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika. 2011.

Nursalam. *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika. 2014.

Pohan, Imbalo S. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: EGC. 2007.

Pohan, Imbalo S. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar- Dasar Pengertian Dan*

Penerapan. Jakarta: EGCakit Universitas Indonesia; 2012.

Soebarto, KK. *Tinjauan faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawatjalan RSUD Datu Sanggul Rantau*. Skripsi diterbitkan. Banjarbaru: Program Studi Perkam dan Informasi KesehatanStikes Husada Borneo Banjarbaru,

diakses tanggal 24 April 2013, <http://www.scribd.com/doc/13099535/> \Karya-Tulis-Ilmiah.2011.

Utami, Y.T. *Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Assalam Gemolong*. Jurnal APIKES Citra Medika. <http://Scholar.google.com> Diunduh pada tanggal [25 maret 2019]. 2012.