

Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi

Cicayuli Yantika¹, Zulfa², Elsa Luvia Harmen^{3*}

^{1,2,3}Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Indonesia

*Corresponding author, e-mail: elsaluvia33@gmail.com

Abstract

One of the factors that may affect patient satisfaction is the long waiting time. The standard waiting time in outpatient care is ≤ 60 minutes, based on interviews conducted at the Ibnu Sina Bukittinggi Hospital, many patients expressed their dissatisfaction because the doctor did not come on time so the patient felt a long wait. So this study aims to determine the relationship between waiting time and outpatient satisfaction at RSI Ibnu Sina Bukittinggi. The research design used quantitative methods with a cross sectional study approach. The sample in this study was taken purposively, namely 100 outpatients at RSI Ibnu Sina Bukittinggi. This research was conducted by giving a questionnaire. The results of this study were analyzed using the Chi Square Test. The results of the analysis found that some respondents had a long waiting time or > 60 minutes (47%) and fast or ≤ 60 minutes (53%). Overall the level of satisfaction of patients who stated that they were satisfied was 55% and those who expressed dissatisfaction were as much as 45%. This study shows that there is no relationship between waiting time and outpatient satisfaction at RSI Ibnu Sina Bukittinggi, with a sig value (pValue) of 0.231. The doctor's arrival at outpatient care is expected to be as scheduled so that the waiting time for service is not long.

Keywords: *Outpatient Waiting Time, patient satisfaction, outpatient service*



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Pendahuluan

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan lainnya tanpa menginap di rumah sakit. Kotler dan Keller (2016) menyatakan pelayanan rawat jalan merupakan layanan yang diberikan kepada pasien yang berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostic dan terapeutik.

Dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Menurut Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima/dilayani oleh dokter spesialis yaitu ≤ 60 menit. Waktu tunggu merupakan salah satu komponen yang sering dikeluhkan pasien di beberapa rumah sakit.

Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Waktu tunggu pelayanan masih sering diabaikan dan tidak sesuai dengan standar. Jika waktu tunggu pasien lama maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Menurut Supriadi, dkk, 2019 ada beberapa faktor yang sering mempengaruhi waktu tunggu dalam melayani pasien diantaranya, pegawai yang jumlahnya masih kurang, pasien yang tidak memenuhi janji, petugas medis yang tidak memperhatikan jadwalnya, proses kerja komputer yang lama dan penyediaan berkas rekam medis pasien yang lama.

Satrianegara (2014) menyatakan waktu tunggu di bagian pendaftaran poliklinik sangat tergantung pada ketanggapan, kemauan, kesiapan, sikap dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan waktu dari pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhannya untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2018). Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana kinerja layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut, apabila pelayanan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapan maka pasien tersebut akan merasa tidak puas. Menurut Keputusan menteri kesehatan RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 kepuasan pasien di rawat jalan dikatakan puas jika kepuasan pelanggan $\geq 90\%$ terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan. Dimensi kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan terdiri dari *tangibles*

(bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) menurut Parasuraman et al (Tjiptono dalam Muninjaya, 2014).

Penelitian Sara (2019), Nugroho (2017) dan Nurlian (2021) menunjukkan ada hubungan waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi merupakan salah satu rumah sakit swasta dengan tipe kelas C yang berada dipusat kota Bukittinggi. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi telah menyediakan fasilitas memadai agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi terdiri dari instalasi rawat jalan, rawat inap, dan penunjang medik serta didukung oleh penunjang fasilitas kesehatan lainnya.

Berdasarkan data yang didapatkan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi pada bulan Desember 2022. Didapatkan 1.702 pasien (data Juli – Desember 2022) yang disurvei dan didapatkan 289 atau (17%) pasien dengan waktu tunggu > 60 menit dan 1.413 atau (83%) pasien dengan waktu tunggu ≤ 60 menit. Rata-rata kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi adalah 82% (Data RSI Ibu Sina Bukittinggi, 2022) dengan standar kepuasan pasien rawat jalan $\geq 90\%$ (Kepmenkes, 2008). Dan hasil wawancara terhadap beberapa pasien yang berkunjung di rawat jalan diperoleh informasi bahwa diantaranya mengatakan kurang puas karena dokter datang tidak tepat waktu sehingga pasien merasa lama menunggu. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi”.

Metode Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan ini merupakan jenis kuantitatif dengan pendekatan studi cross sectional, yaitu penelitian hanya melakukan observasi dan pengukuran variabel pada saat tertentu saja. Dimana pengukuran observasi data variabel waktu tunggu sebagai variabel independen dan kepuasan pasien rawat jalan sebagai variabel dependen dilakukan dengan waktu yang beriringan atau satu kali penarikan kata.

Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Juni-Juli 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi yang berjumlah 100 pasien dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Data penelitian ini dikumpulkan dengan membagikan kuesioner kepada pasien untuk mengetahui waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

Pengolahan data dilakukan dengan proses *editing*, *coding*, *entry* data, dan *cleaning*. Dalam menganalisis data menggunakan SPSS dengan uji statistic Uji Chi-Square.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Waktu Tunggu Rawat Jalan

Pada penelitian ini, frekuensi waktu tunggu pelayanan rawat jalan dikategorikan menjadi ≤ 60 menit (cepat) dan > 60 menit (lama). Tabel dibawah ini menunjukkan waktu tunggu rawat jalan yang tergolong lama 47% dan tergolong cepat 53%. Sehingga dapat dilihat bahwa sebagian besar waktu tunggu rawat jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi tergolong cepat

Waktu Tunggu	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Lama	47	47.0
Cepat	53	53.0
Total	100	100.0

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 dikategorikan cepat, jika waktu tunggu > 60 menit pelayanan rawat jalan tersebut dikatakan lama atau tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima/dilayani oleh dokter spesialis (Kepmenkes, 2008). Waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan merupakan suatu hal yang sangat penting yang akan menentukan citra awal rumah sakit. Pasien akan menganggap jika waktu tunggu pelayanan lama, dan hal tersebut dapat berpengaruh pada citra rumah sakit dan dapat mempengaruhi kunjungan pasien di masa mendatang (Febriyanti, 2013).

Berdasarkan hasil analisis peneliti, banyak responden yang menyatakan waktu tunggu lama disebabkan karena mereka tidak segera mendapatkan pelayanan di poliklinik. Hal ini dapat terjadi karena jadwal pelayanan poliklinik tidak dijalankan tepat waktu serta tidak cepat dalam memberikan pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang disebabkan karena kedatangan dokter yang terlambat sehingga pelayanan menjadi lama. Sementara pasien yang menyatakan waktu tunggu cepat disebabkan karena mereka segera mendapatkan pelayanan

setelah tiba di poliklinik. Hal tersebut terjadi karena sebagian dokter di poliklinik sudah menjadi dokter tetap sehingga tenaga kesehatan dapat memberikan pelayanan dengan cepat.

Penelitian ini tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Bayu Setyo Nugroho di Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun menunjukkan bahwa waktu tunggu di Rumah Sakit Santa Clara Madiun masih dalam kategori lama, dimana waktu tunggu sesuai standar sebesar 37 orang (52,9%) dan lebih dari standar 33 orang (47,1%) (Nugroho, 2017).

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan adalah sebagai berikut

Kepuasan	Frekuensi (n)	Percentase (%)
Tidak Puas	45	45,0
Puas	55	55,0
Total	100	100,0

Kepuasan pasien rawat jalan puas sebanyak 55 orang (55%) dan tidak puas sebanyak 45 orang (45%). Sehingga dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan rawat jalan diRSI Ibnu Sina Bukittinggi.

Adapun pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya ketidakupayaan waktu proses pendaftaran, waktu tunggu untuk dilakukan pemeriksaan setelah mendaftarkan diri lama, jadwal pelayanan poliklinik dijalankan tidak tepat waktu, proses dan tata cara pendaftaran kurang jelas, pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang diberikan kurang cepat, ada beberapa dokter yang tidak menggunakan alat pelindung (masker, sarung tangan, dll).

Sementara ada beberapa faktor yang membuat pasien merasa puas diantaranya ruang periksa pasien bersih, petugas kesehatan yang berpenampilan rapi, alat-alat kesehatan yang dipakai bersih dan layak, dokter cepat tanggap menangani keluhan pasien, dokter memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, dokter menjelaskan setiap tindakan yang akan dilakukan dan bersikap hati-hati dalam melakukan setiap tindakan, pemeriksaan pasien dilakukan sesuai nomor urut/antrian, dokter melayani dengan sopan dan ramah, dokter menjawab pertanyaan dengan jelas dan penuh keyakinan, dokter memberikan rasa aman kepada pasien, dokter bersedia mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian, serta dokter melakukan komunikasi yang baik dalam melayani pasien. Sehingga dapat dilihat bahwa banyak pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bayu Setyo Nugroho gambaran kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Clara Madiun dari hasil penelitian terhadap 70 responden diperoleh tingkat kepuasan pasien yang merasa puas yaitu sebanyak 36 orang (51,4%), pasien yang merasa tidak puas yaitu sebanyak 34 orang (47,1%). Hasil yang didapat menunjukkan bahwa responden yang merasa puas lebih banyak dibandingkan dengan yang merasa tidak puas (Nugroho, 2017).

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Raudhatul Jannah gambaran kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat dari hasil penelitian terhadap 100 responden didapatkan pasien yang menyatakan puas sebanyak 59 responden (59%) dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 41 responden (41%). Dari hasil yang diperoleh, tingkat kepuasan di instalasi rawat jalan masih dibawah standar (Jannah, 2021).

Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Rawat Jalan

Tabel dibawah ini menunjukkan dari 100 orang responden, responden yang memiliki waktu tunggu lama dan menyatakan tidak puas sebanyak 18 orang (38,3%), responden yang memiliki waktu tunggu lama namun menyatakan puas sebanyak 29 orang (61,7%), responden yang memiliki waktu tunggu cepat namun tidak puas sebanyak 27 orang (50,9%) dan responden yang memiliki waktu tunggu cepat dan menyatakan puas sebanyak 26 orang (49,1%).

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien				Total	pValue		
	Tidak		Puas					
	N	%	N	%				
Lama	18	38,3	29	61,7	100	0.231		
Cepat	27	50,9	26	49,1	100	100		

Analisis bivariat dari penelitian ini didapatkan nilai sig (pValue) 0.231 yang berarti > 0.05 maka H_0 diterima, yang berarti hipotesis H_a ditolak. Maka, dapat ditarik kesimpulan dari

penelitian ini bahwa tidak ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2023.

Menurut analisis peneliti berdasarkan jumlah responden yang menyatakan cepat dengan kategori tidak puas lebih besar daripada kategori puas dikarenakan beberapa hal diantaranya ruang tunggu pasien kurang nyaman, ketidaktepatan waktu proses pendaftaran, proses dan tata cara pendaftaran kurang jelas, pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang diberikan kurang cepat, dan beberapa dokter tidak menggunakan alat pelindung (masker, sarung tangan, dll).

Sedangkan responden yang menyatakan lama dengan kategori puas lebih besar daripada kategori tidak puas, hal tersebut dikarenakan walaupun waktu tunggu lama tetapi pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi disebabkan oleh beberapa hal diantaranya ruang periksa pasien bersih, petugas kesehatan yang berpenampilan rapi, alat-alat kesehatan yang dipakai bersih dan layak, dokter cepat tanggap menangani keluhan pasien, dokter memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, dokter menjelaskan setiap tindakan yang akan dilakukan dan bersikap hati-hati dalam melakukan setiap tindakan, pemeriksaan pasien dilakukan sesuai nomor urut/antrian, dokter melayani dengan sopan dan ramah, dokter menjawab pertanyaan dengan jelas dan penuh keyakinan, dokter memberikan rasa aman kepada pasien, dokter bersedia mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian, serta dokter melakukan komunikasi yang baik dalam melayani pasien.

Sehingga waktu tunggu di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi didapatkan hasil analisis tidak ada hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan di rawat jalan. Sehingga dapat dikatakan lama menunggu kurang berpengaruh terhadap rasa kepuasan pada pasien yang datang di instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Laeliya di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu, didapatkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan, hal ini membuktikan bahwa dengan lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan akan semakin meningkat pula rasa tidak puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan dirawat jalan (Laeliyah & Subekti, 2017).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Raudhatul Jannah di Instalasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat, didapatkan tidak ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di rawat jalan (Jannah, 2021).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 orang responden yang berkunjung ke rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Didapatkan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi kategori cepat dengan persentase 53% dan waktu tunggu rawat jalan kategori lama dengan persentase 47%. Dengan rata-rata waktu tunggu
2. Didapatkan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi distribusi frekuensi kepuasan pasien yang menyatakan puas dengan persentase 55% dan tidak puas dengan persentase 45%.
3. Tidak ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.

Berdasarkan kesimpulan pada uraian sebelumnya, maka saran dari penulis sebagai berikut:

1. Kedatangan dokter di rawat jalan diharapkan sesuai dengan yang dijadwalkan agar waktu tunggu pelayanan tidak lama.
2. Diharapkan petugas kesehatan melayani pasien dengan cepat dan pemeriksaan dilakukan tepat waktu.
3. Diharapkan kepada pihak rumah sakit agar proses pendaftaran lebih cepat

Daftar Pustaka

- Arini, A. P. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Di Rawat Jalan Poliklinik Anak Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Skripsi, 1(1), 1–47.
- Azwar, S. (2018). Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta, Indonesia: Pustaka Pelajar.
- Febriyanti. (2013). Deskripsi Faktor-Faktor yang mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2013. *skripsi*. Semarang: Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

-
- Hasan. (2014). Hubungan Waiting Time/Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Mata pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Tarakan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2013. Universitas Hasanuddin. Makasar.
- Haya, M. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Dan Penerapan 5S Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Rumah Sakit Khusus Daerah Dadi Provinsi Sulawesi Selatan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Hayati, D. (2017). Studi Kasus Pada Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman. *Jurnal*, 1–23.
- Jannah, R. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat. *Skripsi*.
- Kepmenkes. (2007). Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1165/Menkes/SK/X/2007 Tentang Pola Tarif Rumah Sakit Badan Layanan Umum.
- Kepmenkes. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/IV/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. 49, 69–73.
- Permenkes. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. England: Pearson Education
- 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. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Lestari, D. D. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat jalan terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*.
- Marlina, L. (2021). Literature Review Ditinjau Dari Aspek Kepuasan Pasien Di Pelayanan Rawat Jalan (Tp2Rj) Rumah Sakit Literature Review Ditinjau Dari Aspek Kepuasan Pasien Di Pelayanan Rawat Jalan (Tp2Rj) Rumah Sakit. Karya Tulis Ilmiah.
- Muninjaya, A. A. G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: ECG.
- Notoadmojo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nugroho, B. S. (2017). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun. *Skripsi*.
- Nurlian, S. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2021. *Skripsi*.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, I. S. (2018). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: ECG.
- Sara, Y. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan Tahun 2019. In Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang. *Skripsi*.
- Sastroasmoro, S., & Ismail, S. (2014). *Dasar - Dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Edisi ke-5. Jakarta: Sagung Seto.
- Satrianegara. (2014). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Penerbit Salemba Medika.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supriyadi, D. (n.d.). Tinjauan Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medik Rawat Jalan Rumah Sakit X di Tanggerang Selatan. Administrasi Bisnis Terapan, 1–8.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta :Andi.
- Yulia, Y., & Adriani, L. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya. 83.
- .