



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 Installation at
RSUD Luwuk Banggai during the Covid-19 Pandemic in 2021)*

Momen Amalia¹, Era Pratiwi²

^{1,2} Fakultas Teknologi Kesehatan Universitas Megarezky

Jalan antang Raya No.43 Makassar

e-mail: momen.amalia@gmail.com

ABSTRACT

Waiting time is the time used by patients to get outpatient service from the place of registration to getting doctor medical check up. Patient waiting time is one component has the potential cause dissatisfaction. Purpose of this study was to look at the factors affect waiting time for service in outpatient installations during covid-19 pandemic RSUD Luwuk Banggai. This study used a quantitative method with a cross sectional study design. Data collection used a questionnaire. Sampel in this study were patients in the outpatients installations RSUD Luwuk Banggai. Total of 85 people. Data analysis used chi-Square test Indicate registration administration has effecton waiting time for service in outpatient installation (p value 0,000 < 0,05). Facilities and infrastructure affect affect patient waiting time from registering to receiving doctor service for 64,82 minutes. Registration administration, human resources and infrastructure have an affect on patient waiting time and patient waiting time in outpatient instalation service not in accordinat with established standard be appointed because medical record still manual and doctor slow in conducting medical check up. Expected the hospital used medical records based on SMIRS and increase the number of doctors.

Keywords: *Waiting Time, Registration Administration, Human Resources and Infrastructure*

ABSTRAK

Waktu tunggu merupakan waktu yang digunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran sampai mendapatkan pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Tujuan penelitian ini untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 RSUD Luwuk Banggai. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional study*. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien di instalasi rawat jalan RSUD Luwuk Banggai yang berjumlah 85 orang. Analisis data dengan menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Administrasi pendaftaran berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan (p value=0,000<0,05). SDM berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan (p value =0,000<0,05). Sarana Prasarana berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan (p value =0,000<0,05) dan Rata-rata waktu tunggu pasien dari mendaftar sampai mendapat pelayanan dokter selama 64,82 menit. Kesimpulan dari penelitian ini adalah administrasi pendaftaran, SDM dan sarana prasarana berpengaruh terhadap waktu tunggu pasien dan lama waktu tunggu pasien di pelayanan instalasi rawat jalan belum sesuai dengan standar yang ditetapkan, ini disebabkan karena sistem rekam medis yang masih manual dan keterlambatan dokter dalam melakukan pemeriksaan. Diharapkan Rumah Sakit menggunakan rekam medis berbasis SIMRS dan menambah jumlah dokter.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Administrasi Pendaftaran, SDM dan Sarana Prasarana.

Received November 30, 2021; Revised Desember 2, 2021; Accepted Januari 22, 2022

PENDAHULUAN

Menurut *World Health Organization* (WHO,2018) Rumah Sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan yang paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Menurut Permenkes RI No 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. Adapun Menurut Undang- undang No 44 Tahun 2009, menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), Penyembuhan Penyakit (*kuratif*), dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat.

Rumah Sakit khususnya instalasi dawat darurat mempunyai tujuan agar tercapai pelayanan kesehatan yang optimal pada pasien secara cepat dan tepat serta terpadu dalam penanganan tingkat kegawatdaruratan sehingga mampu mencegah resiko kecacatan dan kematian (*to save life and limb*) dengan respon time selama lima menit dan waktu definitif kurang dari 2 jam (Basoeki et al., 2008).

Tindak lanjut mengenai pasien gawat darurat yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit karena alasan administrasi dan pembiayaan. Pasien gawat darurat seringkali harus menunggu proses administrasi selesai baru mendapat pelayanan (Martino, 2013).

Waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan merupakan suatu hal yang sangat penting yang akan menentukan citra awal Rumah Sakit . Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial yang menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila antrianya lama, dan hal tersebut dapat mengurangi kenyamanan pasien dan bisa berpengaruh pada citra Rumah Sakit dan dapat mempengaruhi kunjungan pasien dimasa mendatang (Febriyanti, 2013).

Waktu tunggu mengacu pada waktu yang diperlukan pasien semenjak pasien tersebut terdaftar dan antri di dalam klinik sampai bertemu dengan tenaga medis yang melakukan pemeriksaan secara menyeluruh. Waktu tunggu biasanya menjadi salah satu faktor dari pengguna jasa medis dalam menilai sebuah pelayanan medis, terlepas dari reputasi dan kompetensi dari tenaga atau pelayanan medis tersebut dimana pasien menghabiskan waktu yang lama di klinik saat menunggu untuk mendapatkan pelayanan medis dari petugas medik, dokter maupun dokter spesialis. Waktu tunggu menjadi salah satu hal yang paling berpengaruh terhadap derajat kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan medis yang di dapatkan (Yadav, 2017).

Semua rumah sakit di dunia mempunyai lama waktu tunggu yang berbeda dikarenakan berbedanya latar belakang dan jumlah pasien, jumlah dan kompetensi tenaga medis dan respon terhadap masalah yang berhubungan dengan waktu tunggu. Data dariCenters for Disease Control and Prevention (CDC) menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien untuk unit rawat jalan rumah sakit di Amerika rata-ratanya selama 22-24 menit, dengan waktu tercepat yaitu 15 menit dan waktu yang paling lama yaitu 40 menit. Waktu tunggu rata-rata di rumah sakit di Afrika yaitu 90-180 menit namun waktu konsultasi dengan tenaga medis sendiri tidak sampai 5 menit, hal tersebut disebabkan oleh jumlah tenaga medis tidak sesuai dengan jumlah pasien yang terlalu banyak (Nguyen, 2015).

Untuk di Indonesia sendiri, penelitian yang dilakukan di 3 provinsi berbeda menemukan waktu tunggu unit rawat jalan di daerah Kediri selama 55 Menit, Manado selama 100-200 menit, dan Indramayu selama 100 menit (Nugraheni & Kumalasari, 2020; Timporok et al 2015; Laeliah & Subekti, 2017).

Beberapa faktor yang diketahui mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien adalah tingginya perbandingan rasio dokter dan pasien, kurangnya jumlah pegawai, jadwal perjanjian dokter dan pasien yang kurang terorganisir, pasien yang tidak memenuhi janji, petugas medis dan paramedis yang terlambat dan kurang perhatian terhadap jadwal yang sudah di tetapkan. Waktu tunggu dan kecepatan pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan waktu tunggu harapan pasien tidak mempunyai pengaruh yang signifikan (Torry et al 2016; Nugraheni & Kumalasari, 2020; Timporok et al 2015).

Menurut Fetter dalam Rr. Ratna Arietta, (2012) membagi faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien menjadi tiga seperti uraian berikut ini. 1. *First waiting time* adalah waktu yang dikeluarkan pasien sejak datang sampai jam perjanjian 2. *True waiting time* adalah waktu yang dikeluarkan pasien sejak jam perjanjian sampai pasien diterima atau diperiksa dokter 3. *Total primary waiting time* adalah waktu tunggu pasien keseluruhan sebelum bertemu dokter. Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan di RSUD Luwuk Banggai di unit rawat jalan sering terjadi dokter tidak datang tepat waktu di karenakan masih melakukan vicite di ruang rawat inap, keluhan lain juga di temukan antrian pada tempat pendaftaran di bagian rekam medis di RSUD Luwuk Banggai pendaftaranya masih manual.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Pakaya, Palendeng dan Kristanto (2020) lamanya waktu tunggu pasien ketika memperoleh pelayanan bagi seorang perawat khususnya di RSUD Luwuk Banggai 53,34% reponden menjawab adalah dibawah dari ½ jam. Kurang maksimalnya cara penanganan waktu tanggap dan waktu tunggu rawat jalan seringkali mempengaruhi adanya ketidakpuasan baik bagi pasien maupun keluarganya sehingga menjurus kepada konflik berupa tindak kekerasan antara lain melalui bentuk kekerasan verbal,

kekerasan fisik maupun kekerasa psikis Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021”

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *survey* analitik. Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* untuk melihat adanya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen secara bersamaan di waktu yang sama. Penelitian ini dilakukan di RSUD Luwuk Banggai. Waktu penelitian berlangsung pada bulan Oktober sampai November Tahun 2021 selama 1 bulan. Jumlah populasi sebanyak 554 pasien sedangkan jumlah sampel sebesar 85 orang .

HASIL PENELITIAN

1. Analisis Univariat
 - a. Distribusi Frekuensi Administrasi Pendaftaran (X^1)

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Administrasi Pendaftaran di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai

Administrasi Pendaftaran	Frekuensi	Persentase %
Baik	63	74,1
Kurang Baik	22	25,9
Total	85	100

Sumber : Data Primer, 2021

Tabel 1 Berdasarkan Tabel 2.5 Frekuensi pada Administrasi Pendaftaran berada pada kategori baik sebanyak 63 orang dengan persentase 74,1% sedangkan untuk kategori kurang baik sebanyak 22 orang dengan persentase 22,9%

- b. Distribusi Frekuensi SDM (X^2) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai

Tabel 2 Distribusi Frekuensi SDM di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai

SDM	Frekuensi	Persentase %
Baik	63	74,1
Kurang Baik	22	25,9
Total	85	100

Sumber : Data Primer, 2021

Tabel 2 menunjukkan bahwa Frekuensi pada SDM berada pada kategori baik sebanyak 63 orang dengan persentase 74,1% sedangkan untuk kategori kurang baik sebanyak 22 orang dengan persentase 22,9%.

c. Sarana Prasarana (X³) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Sarana Prasarana (X³) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai

Sarana dan Prasarana	Frekuensi	Persentase %
Baik	59	69,4
Kurang Baik	26	30,6
Total	85	100

Sumber : Data Primer, 2021

Tabel 3 menunjukkan bahwa Frekuensi pada Sarana Prasarana berada pada kategori baik sebanyak 59 orang dengan persentase 69,4% sedangkan untuk kategori kurang baik sebanyak 26 orang dengan persentase 30,6%.

d. Waktu Tunggu Pelayanan (Y) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai

Tabel 4

Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai

Waktu Tunggu Pelayanan	Frekuensi	Persentase %
Cepat	55	64,7
Lama	30	35,3
Total	85	100

Sumber : Data Primer, 2021

2. Analisis Bivariat

a. Pengaruh Administrasi Pendaftaran (X₁) Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan (Y) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021

Tabel 5

Signifikansi Pengaruh Administrasi Pendaftaran (X₁) Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan (Y) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021

Administrasi Pendaftaran	Waktu Tunggu Pelayanan				Total		P Value	
	Cepat		Lama		N	%		
	N	%	N	%				
Baik	51	81	12	19	63	100	0,000	0,05
Kurang Baik	4	18,2	18	81,8	22	100		
Total	55	64,7	30	35,3	85	100		

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* pada tingkat kepercayaan 95% dengan nilai *p value* = 0,000. Hal ini dapat dikatakan bahwa *p value* lebih kecil dari alpha (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh

Administrasi Pendaftaran(X1) Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan (Y) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021 ($p\text{ value}=0,000<0,05$).

b. Pengaruh SDM (X2) Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan (Y) di Instalasi Rawat Jalan pada Masa Pandemi Covid-19 RSUD Luwuk Banggai

Tabel 6
Signifikansi Pengaruh SDM (X2) Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan (Y) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai pada \ Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021

SDM	Waktu Tunggu Pelayanan				Total	P Value		
	Cepat		Lama					
	N	%	N	%				
Baik	49	77,8	14	22,2	63	100	0,000	0,05
Kurang Baik	6	27,3	16	72,7	22	100		
Total	55	64,7	30	35,3	85	100		

Sumber: Data primer, 2021

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* pada tingkat kepercayaan 95% dengan nilai $p\text{ value}= 0,000$. Hal ini dapat dikatakan bahwa $p\text{ value}$ lebih kecil dari alpha (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh SDM (X2) Terhadap Waktu Tunggu (Y) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021 ($p\text{ value} =0,000<0,05$).

c. Pengaruh Sarana Prasarana (X3) Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan (Y) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021

Tabel 7
Signifikansi Pengaruh Sarana Prasarana (X3) Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan (Y) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021

Sarana Prasarana	Waktu Tunggu Pelayanan				Total	P Value		
	Cepat		Lama					
	N	%	N	%				
Baik	47	77,7	12	20,3	59	100	0,000	0,05
Kurang Baik	8	30,8	18	69,2	22	100		
Total	55	64,7	30	35,3	85	100		

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* pada tingkat kepercayaan 95% dengan nilai $p\text{ value}= 0,000$. Hal ini dapat dikatakan bahwa $p\text{ value}$ lebih kecil dari alpha (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh Sarana Prasarana (X3) Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan(Y) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021 ($p=0,000<0,05$).

PEMBAHASAN

Berdasarkan Tabel 2.5 Frekuensi pada Administrasi Pendaftaran berada pada kategori baik sebanyak 63 orang dengan persentase 74,1% sedangkan untuk kategori kurang baik sebanyak 22 orang dengan persentase 22,9%. Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa administrasi pendaftaran di RSUD Luwuk Banggai sudah baik karena sistem pendaftaran sudah berbasis komputer yang sudah terhubung di poli-poli, loket pelayanan yang disediakan cukup banyak hanya saja terkadang ada keterlambatan dalam melengkapi berkas rekam medis dikarenakan harus dicari secara manual sehingga terjadi keterlambatan berkas Rekam Medis ampai ke Poli yang dituju. Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Pelayanan rekam medis rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah 10 menit, dan pelayanan dokumen rekam medis pelayanan rawat inap selama 15 menit (Depkes RI, 2007).

Waktu tunggu administrasi pendaftaran di instalasi rawat jalan RSUD Luwuk Banggai telah melebihi standar hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan peneliti bahwasanya responden rata-rata menunggu dibagian administrasi selama 16,82 menit hal ini dikarenakan lambatnya pencarian berkas rekam medis yang dilakukan secara manual. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset Rumah Sakit yang penting, dan merupakan sumber daya yang berperan besar dalam pelayanan Rumah Sakit. Penanganan SDM penting karena mutu pelayanan Rumah Sakit sangat tergantung dari perilaku SDM dan kemajuan ilmu dan teknologi memerlukan tenaga yang profesional dan spesialis. Sumber daya manusia meliputi Pendidikan, Umur dan Masa Kerja Pengalaman (Darlis 2012).

Waktu tunggu merupakan total waktu yang digunakan oleh pasien menunggu di poliklinik, terhitung dari pasien mendaftar sampai pasien dipanggil/masuk ke masing-masing ruang poliklinik. Menurut Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 pelayanan rawat jalan dengan indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima/dilayani oleh dokter spesialis yaitu 60 menit (Laeliah and Subekti 2012). Akan tetapi hasil uji menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai masih belum sesuai karena hasil yang diperoleh sebagian besar masih jauh dari pencapaian waktu yang dijadikan sebagai tolok ukur, dan juga masih dalam ketegori waktu lama, dimana rata-rata waktu tunggu pasien dari pendaftaran hingga dipanggil dokter yaitu 64,82 menit.

Sarana adalah segala sesuatu benda fisik yang dapat tervisualisasi oleh mata maupun teraba oleh panca-indra dandengan mudah dapat dikenali oleh pasien dan (umumnya) merupakan bagian dari suatu bangunan gedung ataupun bangunan gedung itu sendiri (Permenkes RI, 2008).

Sedangkan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang berfungsi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan. Misalnya: keadaan lingkungan sekitar ruang perawatan. Sarana prasarana memiliki arti yang sama dengan fasilitas dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan (Kiki 2018).

Adapun hasil perhitungan menggunakan uji *chi square* Sarana Prasarana dengan waktu tunggu pelayanan di Insalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai diperoleh hasil p value $0,000 < 0,05$ dengan demikian bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat

disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh Sarana Prasarana (X_3) Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan(Y) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021.

Hal ini disebabkan jika pasien menunggu terlalu lama dibagian pendaftaran akan berpengaruh terhadap lambatnya mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan maka dibutuhkan sarana penunjang yang dapat mengatasi rasa bosan pasien ketika menunggu pemeriksaan dokter

Sarana Prasarana menjadi salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Peningkatan sarana dan prasarana Rumah Sakit sangat perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Apabila Kualitas sarana dan prasarana pelayanan kesehatan tidak di pelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menurun (Kiki 2018). Ditambah lama waktu tunggu yang peneliti hitung bahwa rata-rata waktu menunggu pasien instalasi rawat jalan 64,82 menit sehingga perlunya sarana prasarana yang menunjang pasien untuk tidak bosan menunggu pemeriksaan dokter.

Hal ini sejalan dengan penelitian Ronald Josef Reinhart Walakandou, Gustaaf Alfrits Elisa Ratag dan Grace Esther Caroline Korompis (2021) bahwa Faktor rekam medis, sumber daya manusia dan infrastruktur dikaitkan dengan situasi pandemik Covid-19 menyebabkan waktu tunggu dapat menjadi lebih lama (Josef et al. 2021).

KESIMPULAN

1. Ada Pengaruh Administrasi Pendaftaran(X_1) Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan (Y) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021 ($p\ value=0,000<0,05$).
2. Ada Pengaruh SDM (X_2) Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan (Y) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021 ($p\ value=0,000<0,05$).
3. Ada Pengaruh Sarana Prasarana (X_3) Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan (Y) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021 ($p\ value=0,000<0,05$).

REFERENSI

- Bayu Setyo Nugroho. (2017). Skripsi Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017.
- Dari, Gebby Wulan. 2017. “Faktor-Faktor Penyebab Penumpukan Dokumen Rekam Medis Di Filing RSIA Kumala Siwi Jepara Tahun 2017.”
- Darlis. 2012. “Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis Di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Yuliddin Away Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan Tahun.” 2012 10(9):32.

- Yanmed. Desky, D. F. (2021). Skripsi Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Stres Dan Pola Tidur Pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara.
- Elles Pertiwi Gaurifa. (2019). Skripsi Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019.
- 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 Bhayangkara Manado. 2, 1–12.
- Kiki, A. (2018). Hubungan Sarana Pra Sarana Dan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Ruang Rawat Inap RSUD Dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2012). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. 1(2), 102–112.
- Nugraheni, R., & Kumalasari, Y. I. (2020). Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Kota Kediri. *Jurnal Kesehatan*, 8(2), 96-105
- Nursanti, F. J., Hariyanti, T., & Harjayanti, N. D. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rumah Sakit Umum X (Factors Affecting Waiting Time Patient Registration For General Hospital X), 5, 154–158.
- Nursanti, F. J., Hariyanti, T., & Harjayanti, N. D. (2018). Pengembangan Sistem Pendaftaran Pasien Rumah Sakit Umum X Malang Tahun 2017. *Jurnal Ners Dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery)*, 5(2), 154–158. <https://doi.org/10.26699/jnk.v5i2.art.p154-158>
- Permenkes RI No.3 Thn 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. (2020). (3), 1–80.