

Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pasien Guna Menunjang Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Cililin

Zahrah Mujaadilah Hermawan ¹Neni Rohaeni ²,

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik TEDC Bandung^{1,2}

*Corresponding Author: zmuja46@gmail.com

Published: August , 2025

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit. Lamanya waktu tunggu dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berdampak negatif terhadap persepsi pasien terhadap mutu layanan. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau lama waktu tunggu pasien rawat jalan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelayanan di RSUD Cililin.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian adalah 100 pasien rawat jalan yang diambil secara insidental pada bulan April–Mei 2025. Teknik pengumpulan data meliputi observasi langsung, wawancara, dan studi dokumentasi. Instrumen yang digunakan yaitu stopwatch, lembar observasi, dan kuesioner kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 54% pasien mengalami waktu tunggu ≥ 60 menit, yang tidak sesuai dengan standar maksimal waktu tunggu rawat jalan menurut Kemenkes RI. Meskipun demikian, sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa selain waktu tunggu, aspek lain seperti sikap petugas, kenyamanan ruang tunggu, dan fasilitas juga turut memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci: Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan RSUD Cililin.

ABSTRACT

Outpatient waiting time is an important indicator in assessing the quality of hospital care. Long waiting times can lead to dissatisfaction and negatively impact patient perceptions of service quality. This study aims to examine outpatient waiting times and their impact on service satisfaction at Cililin Regional Hospital.

This study used a descriptive method with a quantitative approach. The sample consisted of 100 outpatients recruited incidentally in April–May 2025. Data collection techniques included direct observation, interviews, and documentation studies. The instruments used were a stopwatch, observation sheets, and a patient satisfaction questionnaire.

The results showed that 54% of patients experienced waiting times of 60 minutes or more, which does not meet the maximum outpatient waiting time standards set by the Indonesian Ministry of Health. Nevertheless, the majority of patients expressed satisfaction with the service provided. This suggests that in addition to waiting time, other aspects such as staff attitude, waiting room comfort, and facilities also influence patient satisfaction levels.

Keywords: *Waiting Time, Patient Satisfaction, Outpatient Care, Cililin Regional Hospital.*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang No.36 tahun 2014 tentang tenaga kesehatan menjelaskan bahwa tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan fasilitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Menurut peraturan menteri kesehatan No. 47 Tahun 2016 tentang fasilitas pelayanan kesehatan menjelaskan bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 35 ayat (5) Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan, perlu menetapkan peraturan pemerintah tentang fasilitas

pelayanan kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotive, preventif, kuratif maupun rehabilitative yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat. Proses pelayanan di rumah sakit dimulai dari pelayanan pendaftaran pasien baik rawat jalan, rawat inap maupun gawat darurat. Pasien pertama kali datang ke rumah sakit akan menuju tempat pendaftaran pasien, maka dari tempat itulah pasien akan mendapatkan kesan pertama mengenai pelayanan di rumah sakit tersebut. Rumah sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara umum dapat memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. (Eravianti and Kumala Putri, D. (2021).

Kepuasan pasien sebagai suatu penilaian dengan ruang tunggu yang nyaman dalam menunggu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien saat mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di ruang pelayanan, dengan mendapatkan pelayanan yang diharapkan kemungkinan merujuk teman atau kerabat berobat pelayanan kesehatan tersebut. (Michael Et Al, 2015).

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Dimana waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan dengan situasi harapan pasien. Waktu tunggu pelayanan ini kurang mendapatkan perhatian oleh pihak manajemen rumah sakit. Suatu rumah sakit mengabaikan lama waktu tunggu dalam pelayanan kesehatan maka secara totalitas kualitas pelayanan rumah sakit dianggap tidak profesional dan dapat menurunkan kepuasan pasien sekaligus keluarga pasien.

Berdasarkan latar belakang yang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pasien Guna Menunjang Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSUD Cililin.

METODE PENELITIAN

Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama membuat gambaran atau deskripsi tentang satu keadaan secara objektif. (Ferlin Mauren 2011).

Menurut Sugiyono tahun 2017 data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan (scoring) jadi data kuantitatif merupakan data yang memiliki kecenderungan dapat di analisis dengan cara atau teknik statistik. Data tersebut dapat berupa angka atau skor dan biasanya diperoleh dengan menggunakan alat pengumpul yang jawabnya berupa rentang skor atau pertanyaan yang diberikan bobot.

Adapun metode atau pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dimana metode ini dimaksud untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagai mana adanya. Pendekatan kuantitatif ini digunakan oleh peneliti untuk mengukur tingkat keberhasilan dalam kepuasan pelayanan pasien terhadap waktu tunggu pasien.

Populasi adalah wilayah yang generalisasi yang terdiri atas objek /subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2017).

Berdasarkan pendapat tersebut, populasi yang akan diambil dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Maret 2025 sampai April 2025 sebanyak 9000 pasien rawat jalan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang diambil oleh populasi tersebut untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian maka penulis menggunakan teknik pengambilan sampel sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan /insidental bertemu dengan penelitian dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017).

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan di RSUD Cililin dengan perhitungan jumlah sampel yang diteliti menggunakan metode rumusan Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n: ukuran sampel

N: ukuran populasi

e : kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang diteorir (10%)

maka :

$$n = \frac{9000}{1+9000(0,1)^2}$$

= 98,90 dibulatkan menjadi 100

Dari perhitungan diatas maka jumlah sampel yang harus ada sebanyak 100 pasien rawat jalan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu masih menjadi persoalan utama dalam pelayanan rawat jalan. Lebih dari separuh pasien mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit, melebihi standar. Meskipun demikian, mayoritas pasien tetap merasa puas karena pelayanan yang ramah, fasilitas cukup nyaman, dan prosedur yang cukup mudah dipahami.

Hal ini memperkuat teori bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh waktu tunggu, tetapi juga oleh sikap petugas, kenyamanan lingkungan, dan kualitas komunikasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Michael et al. (2015), bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh pengalaman menyeluruh, bukan hanya satu aspek teknis saja.

Diperlukan komitmen berkelanjutan dari pihak rumah sakit untuk meminimalkan waktu tunggu. Strategi digitalisasi, optimalisasi SDM, serta evaluasi rutin terhadap SOP pelayanan adalah langkah penting untuk menjawab harapan pasien akan pelayanan yang lebih cepat dan efisien.

PEMBAHASAN

Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Rsud Cililin Kunjungan pasien rawat jalan merupakan salah satu kegiatan yang biasa kita temui hampir di setiap rumah sakit dan pusat pelayanan kesehatan lainnya, termasuk di Rsud Cililin. Baik sebagai kunjungan baru maupun kunjungan lama.

Penulis mengambil 100 data kunjungan pasien yang meliputi poli anak, bedah orthopedi, bedah urologi, gigi dan mulut, kulit dan kelamin, mata ,obygn, penyakit dalam, pikiatri, rehab medik, syaraf dan tht. Pada bulan april – mei 2025.

Tabel 1
Data kunjungan pasien rawat jalan di Rsud Cililin

No	Bulan	Jumlah
1	April	4.400
2	Mei	4.600
Total		9.000

Berdasarkan tabel 1 data kunjungan Pasien Rawat Jalan di RSUD Cililin paada bulan april sampai mei sebanyak 9.000 pasien rawat jalan, pada bulan april diperoleh sebanyak 4.400 pasien rawat jalan, sedangkan pada bulan mei diperoleh sebanyak 4.600 pasien rawat jalan .

Data Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Cililin

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapah rumah sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang di sesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat dan nyaman. (Utami 2015)

Waktu tunggu yang dibutuhkan untuk pasien rawat jalan mulai dari pendaftaran sampai diperiksa oleh dokter melebihi dari standar pelayanan minimal waktu tunggu rawat jalan yang membuat kepuasan pelayanan pasien rawat jalan menjadi menurun.

Tabel 2
Data Lama Waktu Tunggu pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rsud Cililin

No	Lama Waktu Tunggu /menit	Jumlah	Persentase %
1	0-60	43	43
2	61-100	26	26
3	101-159	20	20
4	160-200	4	4
5	201-259	4	4
6	260-300	3	3
Total		100	100

Berdasarkan tabel 2 data lama waktu tunggu pasien rawat jalan dapat dijelaskan bahwa ada 43 pasien rawat jalan dari waktu tunggu diperoleh 0-60 menit dengan persentase 43% dari 100 sampel, waktu tunggu 61-100 menit diperoleh 26 pasien rawat jalan dengan persentase 26% dari 100. Sampel, waktu tunggu 101 -159 menit diperoleh 20 pasien rawat jalan dengan persentase 20% dan 100 sampel, waktu tunggu 160-200menit diperoleh 4 pasien rawat jalan dengan persentase 4% dari 100 sampel, waktu tunggu 201-300 menit di peroleh 3 pasien rawat jalan dengan persentase 3% dari 100 sampel.

Rekapitulasi Lama Waktu Tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rsud Cililin

Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu pasien datang mulai dari mendaftar ke loket antri dan menunggu panggilan dari poli masing-masing untuk dianamnesis dan di periksa oleh dokter perawat atau bidan waktu tunggu di indonesia ditetapkan oleh kementrian kesehatan (kemenkes) melalui standar minimal. Setiap rumah sakit harus mengikut standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasar KemenKes No 17/MenKes/SK/II/2023 ialah kurang atau sama dengan 60 menit Waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk ruang pemeriksaan dokter.

Tabel 3
Rekapitulasi lama waktu tunggu pelayanan pasien Rawat jalan di Rsud Cililin

No	Variabel	Jumlah	Presentase (%)
1	Memenuhi standar waktu ≤ 60 menit	44	43
2	Tidak memenuhi standar waktu tunggu ≥ 60 menit	56	57
Total		100	100%

Berdasarkan tabel 3 rekapitulasi lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di peroleh 100 kunjungan pasien rawat jalan menyatakan bahwa standar waktu tunggu rawat jalan dapat dikategorikan baik atau memenuhi standar yaitu ≤ 60 menit diperoleh 44 (43%) kunjungan pasien rawat jalan sedangkan standar

waktu tunggu rawat jalan dapat dikategorikan tidak baik atau tidak memenuhi standar yaitu ≥ 60 menit diperoleh 56 (57%) kunjungan pasien rawat jalan.

Rata-Rata Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Cililin

Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu pasien datang mulai dari mendaftar keloket antri dan menunggu panggilan dari poli masing-masing untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan. Oleh kementerian kesehatan (kemenkes) melalui standar minimal. Untuk rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan dilihat dari hasil penelitian untuk mendapatkan rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan.

Tabel 4
Rata-Rata Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rsud Cililin

No	Kunjungan	Jeda waktu /menit		
		Pendaftaran sampai status RM keluar	Status RM keluar sampai diperiksa dokter	Pendaftaran sampai diperiksa dokter
1	100	10	77	87

Berdasarkan tabel 4 rata-rata lama waktu tunggu pasien rawat jalan diperoleh 100 kunjungan pasien dengan rata-rata jeda waktu pendaftaran sampai status rekam medis keluar 10 menit, rata-rata jeda waktu status rekam medis keluar 10 menit, rata-rata jeda waktu status rekam medis keluar sampai di periksa dokter 77 menit dan jeda waktu pendaftaran sampai diperiksa dokter 87 menit.

Berdasarkan hasil penelitian data kunjungan pasien rawat jalan di Rsud Cililin pada bulan april sampai mei 2025 sebanyak 9000 pasien rawat jalan. Penulis meneliti sebanyak 100 sampel kunjungan pasien rawat jalan : 44 pasien (43%) mengatakan waktu tunggu pelayanan rawat jalan sudah memenuhi standar waktu tunggu ≤ 60 menit, sedangkan 56 pasien (57%) mengatakan waktu tunggu pelayanan rawat jalan tidak sesuai dengan standar waktu tunggu ≥ 60 menit.

Berdasarkan Permenkes R1 No. 17 /MenKes/SK/II/2023 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.

Waktu tunggu dalam sebuah instalasi terutama pelayanan rawat jalan merupakan salah satu hal yang penting untuk diperhatikan oleh petugas rekam medis begitu pun di Rsud Cililin, waktu tunggu pasien di instalasi rawat jalan tidak memenuhi standar minimal rumah sakit dengan adanya hasil yang diperoleh bahwa >50% pasien rawat jalan menyatakan tidak sesuai dengan standatr pelayanan minimal rumah sakit.

Salah satu faktor yang mempengaruhi lambatnya waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu jumlah sumber daya manusia yang kurang memadai khususnya bagian penyimpanan sangat berpengaruh pada kecepatan dalam pelayanan rawat jalan jika waktu tunggu pasien lama dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan.

Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat di Rsud Cililin

Waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan yang terlalu lama tentu saja akan berdampak pada puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas dan semakin lama waktu tunggu pelayanan pasien dapat menurunkan kepuasan pasien sekaligus keluarga pasien .

Penulis membuat tabel kepuasan tabel kepuasan pelayanan pasien rawat jalan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rsud Cililin.

Data kepuasan pelayanan pasien rawat jalan di Rsud Cililin

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan satu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas (Sari, 2015).

Tabel 5
Data Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rsud Cililin

No	Kepuasan	Jumlah	Persebtase %
1	Sangat puas	24	23
2	Cukup puas	29	29
3	Kurang puas	47	48
4	Tidak puas	0	0
Total		100	100

Berdasarkan tabel 4.5 data kepuasan pelayanan pasien rawat jalan diperoleh 100 responden, ada 24 (23%) dengan skala nilai sangat puas, 29 (29%) dengan skala nilai cukup puas, 47 (48%) dengan skala nilai kurang puas dan skala nilai tidak puas yaitu 0 (0%).

Rekapitulasi Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Cililin

Menurut Nursalam tahun 2016, mendefinisikan kepuasan sebagai modal kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan.

Rekapitulasi jumlah responden yang puas sebanyak 51 responden dan responden yang kurang puas sebanyak 49 responden. Penulis akan memberikan tabel persentase puas dan kurang puas pelayanan pasien rawat jalan dari jumlah 100 sampel yang peneliti amati.

Tabel 6
Rekapitulasi Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rsud Cililin

No	Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase
1	Puas	51	52
2	Kurang Puas	49	48
Total		100	100

Berdasarkan tabel 6 kepuasan pelayanan pasien rawat jalan diatas dapat dijelaskan bahwa ada 51 pasien rawat jalan dengan persentase 52 % dari 100 sampel, sedangkan 49 pasien rawat jalan dengan persentase 48 % dari 100 sampel.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pelayanan pasien rawat jalan di Rsud Cililin, diketahui bahwa responden pasien rawat jalan di Rsud Cililin sebanyak 100 responden, responden yang menyatakan puas sebesar 52% yaitu sebanyak 51 pasien, sedangkan responden yang menyatakan kurang puas 48% yaitu sebanyak 49 pasien.

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan satu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas. (Sari,2015)

Kepuasan pelayanan pasien rawat jalan di Rsud Cililin memiliki tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang cukup baik dengan ketepatan waktu yang diberikan, namun masih ada faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan yang didapatkan.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan yang didapatkan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain daya tangkap, empati, kehandalan, kenyamanan, ketersediaan sarana dan prasarana penampilan fisik petugas kesehatan dan kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan yang penulis lakukan di Rsud Cililin, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di Rsud cililin penulis melihat bahwa alur proses pelayanan rawat jalan di Rsud Cililin sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Dirjen Yanmed Depkes RI.

Rata-Rata lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rsud Cililin yaitu 87 menit dikategorikan lama sebab standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan <60 menit.

Tingkat kepuasan pelayanan pasien rawat jalan di Rsud Cililin dikategorikan cukup baik sebab 51 responden menyebutkan puas, sedangkan 49 responden menyebutkan kurang puas dari 100 sampel.

Upaya yang dilakukan dalam menangani masalah waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu berkas yang sudah dijemput oleh petugas langsung disusun kembali ketempat penyimpanan dengan teliti agar tidak ada lagi berkas rekam medis yang terselip ditempat lain jika masih belum ketemu lihat dibuku *ekspedisi* atau *crosscek* komputer dipoli mana kunjungan terakhir pasien, sudah mengajukan penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) dibagian penyimpanan di ingatkan kembali kepada dokter untuk datang diwaktu yang tepat dan standar pelayanan minimal rumah sakit dalam pelayanan waktu tunggu pasien rawat jalan masih dalam proses pembuatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang tulus peneliti sampaikan kepada bapak tercinta yang senantiasa memberikan semangat, doa, dan dukungan moral yang tiada henti. Kepada mamah kasih sayang yang tidak pernah berhenti sampai kapan pun dan doa dan tetap menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah peneliti. Peneliti juga menyampaikan terima kasih kepada Ibu Neni Rohaeni, S.ST., M.K.M, selaku Dosen Pembimbing, yang telah dengan sabar membimbing, memberikan arahan, dan masukan yang sangat berarti sejak awal hingga tersusunnya jurnal ini. Bimbingan beliau tidak hanya menjadi petunjuk dalam aspek akademis, tetapi juga menjadi inspirasi dalam membangun sikap ilmiah yang baik. Tak lupa, peneliti juga berterima kasih kepada seluruh narasumber yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan wawasan yang sangat berharga, serta kepada rekan-rekan dan seluruh pihak di RSUD Cililin yang telah memberikan dukungan selama proses pengumpulan data berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia Utami Dewi, Rukma Astuti, K. E. W. 2015. *Hubungan waktu tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo*.
- Bramantoro Taufan 2017. *Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan kesehatan surabaya : UNAIR (AUP)*
- Bustani, N.M., Rattu, A.J., & Saerang, J. S. M. 2015. *Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Sulawesi Utara*.
- Carolus, P. P. (2010). *Pelatihan manajemen bangsal keperawatan*. Jakarta: PPKC.
- Erhun, M. O. (2013). Patients' response to waiting time in an out-patient pharmacy in Nigeria. *Tropical journal of pharmaceutical research*, 207-214, diakses tanggal 04 Februari 2022, <http://tspace.library.utoronto.ca/handle/18073175>.
- Hatta, Gemala R. 2013. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Disarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: UI-Press.
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit* Yogyakarta: Glosyen Publishing.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1165. 2007. *Bab 1, Pasal 1, Ayat 4. Pelayanan Rawat Jalan*.
- Menteri Kesehatan RI No. 17. 2023. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*
- Menteri Kesehatan No. 24. 2022. *Rekam Medis*
- Nofriadi, Meri Delima, Yuni Sara. 2019. *Hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam RSUD painan*.
- Nursalam. 2016. *Manajemen Keperawatan: aplikasi dan produk keperawatan professional (edisi 5)*. Jakarta: Salemba Medika
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
- Berdasarkan undang-undang No 47 Pasal 1 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit
- Rosjidi, C.H., Liawati E. 2015. *Panduan Penyusunan Proposal Penelitian Untuk Mahasiswa Kesehatan*. Ponorogo

- Simbolon, R (2017). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Dr. Djasamen Saragih Pematangsiantar*. Skripsi diterbitkan. Medan: Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Sumatera Utara Medan, diakses tanggal 25 Februari 2022. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/20965/7>
- Sugiyono, (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: . Alfabeta
- Sugiyono, 2017. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sari, 2015. *Umlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas*.
- Rosjidi dan Liawati, 2015 *tentang bagaimana suatu variabel akan diukur serta alat ukur*
- Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 *tentang kesehatan*