

Perbedaan Lama Waktu Tunggu Pasien di Pendaftaran Rawat Jalan Poliklinik Jantung dan Poliklinik Kebidanan Rumah Sakit X

Nurul Fitriyani Humairoh^{1*}, Amika Rois², Supriyanto³

¹⁻³Jurusan Perkam Medis Dan Informatika Kesehatan, Institut Tarumanagara, Jakarta Selatan, Indonesia

*Email nurul17@gmail.com¹

Alamat: Institut Tarumanagara, Jakarta Selatan, Indonesia

Korespondensi penulis: nurul17@gmail.com

Abstract. Patient waiting time at registration is one of the common issues that often occurs in various health services. Based on the Minister of Health regulation of the republic of Indonesia No. 129/ Minister of Health/ Decree/ II/ 2008, the minimum standard of medical record services in providing the provision of medical record is < 10 minutes and the waiting time for patients in polyclinic is < 60 minutes. The length of waiting times can be caused by various factors such as man, money, machine, method, and materials and can affect the reputation of health services because it is related to hospital quality. This research was conducted at Hospital X and was a quantitative descriptive study. The total sample was obtained using the formula Lameshow with 97 respondents from the Heart polyclinic and 97 respondents from the Midwifery. Data management in this study is by looking at the average value and taking the mean or median according to the normality distribution. If the data results are normal then it will use the mean but if the data results are not normal then use the median. From the research results, there is a difference between the waiting time of the Heart polyclinic and the Midwifery polyclinic. With an average waiting time of the heart polyclinic being 207.96 minutes or for 3 hours 27 minutes and the average waiting time for the midwifery polyclinic is 151.33 minutes or equivalent to 2 hours 31 minutes, with the median value of the Heart polyclinic being 197 minutes or equivalent to 3 hours 17 minutes and the Midwifery polyclinic is 148 minutes or equivalent to 2 hours 28 minutes. There is an anamnesis examination before the doctor's examination with an average of the Heart polyclinic being 40.05 minutes and the anamnesis time of the polyclinic Midwifery is 37, 45 minutes.

Keywords: Differences, waiting time, outpatient care.

Abstrak. Waktu tunggu pasien di pendaftaran merupakan salah satu permasalahan yang sering dijumpai pada berbagai pelayanan kesehatan. Berdasarkan PERMENKES Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 standar minimal pelayanan rekam medis dalam penyediaan rekam medis adalah ≤ 10 menit dan waktu tunggu pasien di poliklinik adalah ≤ 60 menit. Lama waktu tunggu dapat disebabkan dari berbagai faktor misalnya dari man, money, methode, dan materials dan dapat berpengaruh pada reputasi pelayanan kesehatan karena berkaitan dengan mutu rumah sakit. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit X dan merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Total sampel didapatkan menggunakan rumus Lameshow sebanyak 97 responden dari poliklinik Jantung dan 97 responden dari poliklinik Kebidanan. Pengelolaan data pada penelitian ini yaitu dengan melihat nilai rerata dan diambil mean atau median sesuai dengan distribusi normalitas. Jika hasil data normal maka akan menggunakan mean tetapi bila hasil data tidak normal maka menggunakan median. Dari hasil penelitian terdapat perbedaan antara lama waktu tunggu poliklinik Jantung dan poliklinik Kebidanan. Dengan rata-rata waktu tunggu poliklinik jantung adalah 207,96 menit atau selama 3 jam 27 menit dan rata-rata waktu tunggu poliklinik kebidanan adalah 151, 33 menit atau setara selama 2 jam 31 menit, dengan nilai median poliklinik Jantung adalah 197 menit atau setara 3 jam 17 menit dan poliklinik Kebidanan adalah 148 menit atau setara dengan 2 jam 28 menit. Terdapat pemeriksaan anamnase sebelum pemeriksaan dokter dengan rata-rata poliklinik Jantung adalah 40, 05 menit dan waktu anamnase poliklinik Kebidanan adalah 37, 45 menit.

Kata kunci: Perbedaan; Waktu tunggu; Rawat jalan.

1. LATAR BELAKANG

Rekam medis adalah kumpulan data dan catatan tentang pelayanan pasien di rumah sakit. Dengan perkembangan teknologi, rekam medis telah berkembang dari bentuk manual menjadi elektronik. Rekam medis elektronik membantu manajemen dan petugas kesehatan dalam

menyelenggarakan rekam medis pasien (Kesehatan, 2022). Pelayanan rawat jalan adalah layanan kesehatan yang ditujukan bagi pasien yang tidak memerlukan perawatan intensif rumah sakit. Poliklinik kandungan dan poliklinik jantung adalah contoh poliklinik yang memiliki banyak pasien. Jantung merupakan salah satu penyakit yang menyebabkan angka kematian tinggi secara global. Poliklinik Jantung konsentrasi pada kelainan Jantung dan pembuluh darah. Menurut WHO pada tahun 2016 penyakit Jantung merupakan 35 persen dari penyebab kematian yang jumlahnya 1.863.000 (Hafiz *et al.*, 2021). Pada kasus ibu hamil terdapat kasus Angka Kematian Ibu (AKI) menjadi indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia. Tingkat kematian ibu melahirkan di Indonesia masih relatif tinggi dan cenderung meningkat setiap tahunnya. Maka dari itu, perlu dilakukan perbaikan pelayanan kesehatan, termasuk penggunaan sistem pelayanan yang baik dan pengelolaan rekam medis yang efektif. Kasus AKI selalu meningkat setiap tahunnya, pada tahun 2020 terdapat 4.627 kematian dan pada tahun 2021 menunjukkan peningkatan dengan total 7.389 kematian ibu di Indonesia (Kemenkes RI, 2022). Peraturan pemerintah mengharuskan rumah sakit menerapkan sistem dan pelayanan yang baik, dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang mengatur mutu pelayanan dasar dan hak warga negara (Kemenkes, 2019). Menurut PERMENKES Republik Indonesia Nomor 12/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit, menerangkan setiap unit di rumah sakit wajib memiliki standar pelayanan kesehatan yang terstruktur, salah satunya adalah standar pelayanan rekam medis. Standar ini mencakup ketentuan tentang pengisian rekam medis maksimal 24 jam setelah pelayanan, *informed consent*, serta waktu penyediaan rekam medis rawat jalan maupun rawat inap (Menkes, 2008).

Berdasarkan penerapan standar pelayanan minimal dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, waktu maksimal untuk penyediaan rekam medis adalah kurang dari 10 menit untuk rawat jalan dan kurang dari 15 menit untuk rawat inap. Semakin cepat berkas rekam medis dikirimkan demikian waktu tunggu pasien dapat berkurang. Waktu tunggu adalah interval waktu antara pasien dipanggil untuk masuk ke ruang pemeriksaan dokter (Fatrida & Saputra, 2019). Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, perlu dilakukan perbaikan sistem pelayanan untuk meminimalkan waktu tunggu pasien. Melihat dari beberapa hasil analisis dan penelitian salah satunya ialah penelitian Wulandari Rizki Fingky pada penelitian di poliklinik Jantung dari 74 responden terdapat 31,08% pasien memiliki waktu tunggu kurang dari 60 menit sedangkan 68,92% pasien lainnya memiliki waktu tunggu lebih dari 60 menit (Fingky Rizki Wulandari *et al.*, 2023). Adapun hasil penelitian terdahulu dari Sholihah dan Parinduri pada poliklinik Jantung rumah sakit islam bogor tahun 2019

menerangkan, dari 59 responden terdapat 94, 9% pasien dengan lama waktu tunggu lebih dari 60 menit (≥ 60) menit dan 5,1% kurang dari 60 menit (≤ 60) menit (Sholihah & Khodijah Parinduri, 2021). Dan terdapat pula penelitian terdahulu dari Oktari Fitia di poliklinik spesialis dasar rumah sakit TK. III dr. Reksodiwiryo Padang, yang meliputi penyakit dalam, bedah, anak, dan kebidanan, ditemukan bahwa sekitar 97, 2% pasien memiliki waktu tunggu yang tidak memenuhi standar yang ditetapkan sehingga belum bisa memberikan pelayanan optimal kepada pasien (Oktari, 2019). Berdasarkan kasus diatas maka menggambarkan bahwa keterlambatan atau lama waktu tunggu memiliki dampak pada kualitas rumah sakit. Penurunan jumlah pasien yang berkunjung dapat disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal. Dari permasalahan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada poliklinik Jantung dan Kebidanan, dengan banyaknya pasien yang datang pada fasilitas kesehatan apakah terdapat perbedaan waktu tunggu antara kedua poliklinik tersebut. Jika masih terdapat waktu tunggu yang melebihi standar pelayanan, apa faktor yang membuat lama waktu tunggu tersebut?. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Perbedaan Lama Waktu Tunggu Pasien Di Pendaftaran Rawat Jalan Poliklinik Jantung Dan Poliklinik Kebidanan Rumah Sakit X”.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini tidak menggunakan pendekatan variabel dependen dan independen, karena peneliti melakukan penelitian dengan mencari perbedaan antara dua poliklinik dan bila terdapat perbedaan antara dua poliklinik maka poliklinik satu tidak akan mempengaruhi poliklinik dua. Jenis penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif, yang mana hasil penelitian didapatkan berupa angka atau bilangan. Definisi operasi pada penelitian ini adalah hasil ukur lama waktu dari pasien datang hingga sampai pasien mendapatkan pelayanan pada rumah sakit X dengan metode manual. Dengan variabel waktu tunggu di poliklinik Jantung dan poliklinik Kebidanan. Berdasarkan jenisnya, penelitian ini menggunakan jenis penelitian tersedia (*Theoretical Population*) karena subjek dari penelitian ini adalah keseluruhan dan semua pengunjung yang datang ke poliklinik Jantung dan poliklinik Kebidanan rumah sakit X. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *lemeshow* yang merupakan rumus besar sampel yang populasinya belum diketahui. Berjumlah 97 pasien yang datang ke poliklinik Jantung dan poliklinik Kebidanan. Untuk mendapatkan hasil berapa waktu yang dibutuhkan, dilakukan observasi secara langsung kepada responden di pendaftaran rawat jalan hingga pasien masuk ke poliklinik untuk mendapatkan pelayanan dokter. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendaftar di poliklinik Jantung dan Kebidanan sedangkan kriteria eksklusi pada

penelitian ini pasien dengan nomor antrian yang hilang atau terhapus. Penelitian ini dilakukan pada periode bulan Juli hingga bulan Agustus tahun 2023 dan menggunakan lembar observasi sebagai instrumen untuk mengumpulkan data tentang waktu tunggu pasien. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif yaitu dengan mengumpulkan data-data dengan sebenarnya. Kemudian data akan disusun lalu dioalah. Pengolahan data penelitian ini melibatkan perhitungan nilai rerata, yaitu menghitung jumlah dari seluruh nilai yang didapatkan dengan cara membagi jumlah data dan banyaknya data yang didapatkan. Dan akan diambil nilai mean atau median disesuaikan dengan distribusi normalitasnya. Jika hasil data yang didapatkan normal maka akan memakai mean tetapi bila hasil data yang didapatkan melenceng jauh atau tidak normal maka menggunakan median.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Demografi Responden

Dalam penelitian ini data diambil pada bulan Juli hingga bulan Agustus di Rumah Sakit X. Responden dalam penelitian ini adalah pasienn yang datang ke rawat jalan Poliklinik Jantung dan Poliklinik Kebidanan Rumah X dengan jumlah 97 orang dari Poliklinik Jantung dan 97 orang dari Poliklinik Kebidanan. Total jumlah responden pada penelitian ini diambil dari perhitungan dengan rumus *Lameshow*, yang merupakan rumus besar sampel yang populasinya belum diketahui. Responden pada penelitian ini di dominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan. Sebanyak 26,8% laki-laki dan 73,2% perempuan.

2. Hasil Penelitian Di Poliklinik Jantung Rumah Sakit X

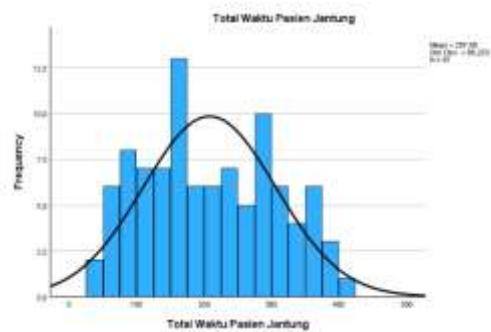
Penelitian ini dilakukan pada Juli hingga Agustus 2023, dengan 97 responden pada poliklinik Jantung dengan rata-rata lama waktu tunggu pasien adalah 207 menit atau sekitar 3 jam 27 menit (3.27 menit).

Tabel 1. Rata-Rata Lama Waktu Tunggu Pasien di Poliklinik Jantung Rumah Sakit X

Rata-Rata Waktu Tunggu Poliklinik Jantung	Rata- Rata
	207,96

Statistics			
		Total Waktu Pasien Jantung	Total Waktu Pasien Kandungan
N	Valid	97	97
	Missing	0	0
Mean		207,96	151,33
Median		197,00	148,00
Minimum		40	18
Maximum		408	354
Percentiles	10	84,80	33,00
	20	104,20	66,00
	30	143,00	91,40

Gambar 1. Rata-Rata Lama Waktu Tunggu Pasien di Poliklinik Jantung Rumah Sakit X



Gambar 2. Rata-Rata Lama Waktu Tunggu Pasien di Poliklinik Jantung

3. Hasil Penelitian Di Poliklinik Kebidanan Rumah Sakit X

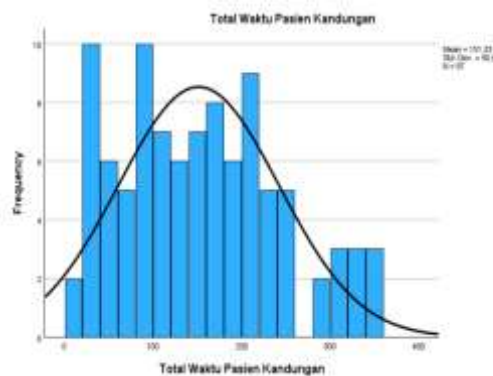
Hasil penelitian di poliklinik kebidanan rumah sakit X dengan 97 responden menunjukkan rata-rata waktu tunggu pasien mencapai 151 menit, atau sekitar 2 jam 31 menit (2.31 menit).

Tabel 2. Rata-Rata Lama Waktu Tunggu Pasien di Poliklinik Kebidanan

Rata-Rata Waktu Tunggu Poliklinik Kebidanan	Rata-Rata
	151,33

Statistics			
		Total Waktu Pasien Jantung	Total Waktu Pasien Kandungan
N	Valid	97	97
	Missing	0	0
Mean		207,96	151,33
Median		197,00	148,00
Minimum		40	18
Maximum		408	354
Percentiles	10	84,80	33,00
	20	104,20	66,00
	30	143,00	91,40

Gambar 3. Rata-Rata Lama Waktu Tunggu Pasien di Poliklinik Kebidanan



Gambar 4. Rata-Rata Lama Waktu Tunggu Pasien di Poliklinik Kebidanan

4. Perbedaan Lama Waktu Tunggu Pasien di Poliklinik Jantung dan Poliklinik Kebidanan Rumah Sakit X

Berdasarkan hasil penelitian terdapat perbedaan lama waktu tunggu antara dua poliklinik. Hasil tersebut diambil dari nilai median dari poliklinik jantung (197,00) dan poliklinik kebidanan (148,00).

Variabel	Min	Max	Median	Rentang
Poli Jantung	40	408	197,00	98,253
Poli Kebidanan	18	354	148,00	90,680

Gambar 5. Perbedaan Lama Waktu Tunggu Pasien di Poliklinik Jantung dan Poliklinik Kebidanan

Sesuai dengan hasil observasi yang telah dilakukan, Rumah Sakit X memiliki indikator mutu yaitu untuk pendaftaran rawat jalan adalah selama 10 menit dan untuk indikator mutu pelayanan lama waktu tunggu di poliklinik adalah selama 60 menit. Dalam penelitian ini melibatkan 194 responden yang terbagi menjadi 97 responden dari poliklinik jantung dan 97

responden dari poliklinik kebidanan. Adapun rata-rata lama waktu tunggu pasien poliklinik jantung adalah selama 207 menit atau selama 3 jam 27 menit. Dan rata-rata lama waktu tunggu pasien rawat jalan di Poliklinik Kebidanan adalah sebesar 151 menit atau selama 2 jam 31 menit. Pada penelitian ini terdapat perbedaan waktu tunggu pasien di Poliklinik Jantung dan Poliklinik Kebidanan Rumah Sakit X. Dari 194 responden, median waktu tunggu di Poliklinik Jantung adalah 3 jam 17 menit, sedangkan di Poliklinik Kebidanan adalah 2 jam 28 menit. Waktu tunggu terlama di Poliklinik Jantung adalah 6 jam 48 menit, dan tercepat adalah 40 menit. Sementara itu, waktu tunggu terlama di Poliklinik Kebidanan adalah 5 jam 54 menit, dan tercepat adalah 18 menit. Hasil analisis waktu tunggu pasien menunjukkan bahwa pelayanan masih jauh dari target standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan RI, yakni < 60 menit untuk rawat jalan dan < 10 menit untuk penyediaan rekam medis. Proses pendaftaran pasien dilakukan melalui dua loket, yaitu loket pendaftaran manual dan loket pendaftaran online. Setelah selesai mendaftar, pasien diarahkan menunggu di poliklinik yang di tuju. Sebelum mendapatkan pelayanan dokter pasien akan mendapatkan pelayanan anamnase dari perawat. Terdapat 3 titik anamnase dalam pelayanan rawat jalan Jantung karena ruang pemeriksaan anamnase digabungkan dengan pasien poliklinik penyakit dalam. Rata-rata waktu tunggu pasien dari pendaftaran ke ruang anamnase adalah selama 40, 05 menit. Tetapi dengan adanya 3 titik anamnase pasien tetap tertib dan tidak terjadi penumpukan saat pemeriksaan awal oleh perawat. Dan untuk poliklinik kebidanan terdapat 1 tempat pemeriksaan anamnase di poliklinik Kebidanan dengan rata-rata waktu tunggu adalah 37, 45 menit. Kedua poliklinik tersebut umumnya memiliki pasien dengan waktu tunggu anamnase lebih dari 60 menit. Hal itu dikarenakan pasien tidak langsung menuju poliklinik setelah pendaftaran sehingga pasien tidak langsung mendapatkan pelayanan anamnase dengan cepat. Poliklinik Jantung rumah sakit X hanya memiliki satu dokter yang bekerja di dua rumah sakit yang berbeda. Sementara poliklinik kebidanan memiliki dua dokter kandungan yang masing-masing dokter bekerja di dua tempat yang berbeda, serta terdapat dokter yang memiliki praktik mandiri. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 512/ 2007 pasal 3 menetapkan bahwa dokter atau dokter gigi dapat praktik di maksimal 3 tempat baik sarana pelayanan kesehatan pemerintah, swasta atau mandiri (Permenkes,2007). Sedangkan pada pasal 5 menyatakan dalam kondisi kebutuhan medis di daerah, konsil kedokteran Indonesia dapat menetapkan STR bagi dokter spesialis atau dokter gigi spesialis untuk praktik sebagai dokter umum, berdasarkan permintaan kepala dinas kesehatan provinsi atas nama menteri (Permenkes, 2007). Kurangnya sumber daya manusia (Dokter) mengharuskan dokter bekerja di tempat yang berbeda-beda. Hal ini menyebabkan terdapat kesenjangan antara waktu

pendaftaran dan waktu kedatangan dokter. Dimana dokter harus memenuhi pelayanan rumah sakit satu dan rumah sakit lainnya. Walaupun di waktu yang berbeda hal ini tidak sebanding dengan banyaknya pasien yang datang ke pelayanan rawat jalan poliklinik Jantung.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang rekam medis elektronik mewajibkan semua fasilitas kesehatan untuk menjalankan sistem rekam medis elektronik (RME) paling lambat pada bulan Desember 2023. Peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan data pasien dalam era digitalisasi kesehatan (Kemenkes, 2022). Untuk mencapai tujuan bersama maka Rumah Sakit X mulai mengadakan pengalihan sistem pengelolaan rumah sakit dari manual menuju elektronik. Penelitian di Rumah Sakit X menunjukkan bahwa rumah sakit masih dalam proses transisi ke rekam medis elektronik, sehingga petugas perlu penyesuaian dan pelatihan terus menerus. Standar waktu tunggu rawat jalan yang ditetapkan adalah kurang dari 60 menit dan waktu penyediaan rekam medis kurang dari 10 menit. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien di kedua poliklinik melebihi standar tersebut, yaitu lebih dari 60 menit. Waktu tunggu dihitung mulai dari pendaftaran hingga pasien mendapatkan pelayanan dokter dengan tambahan pelayanan anamnase oleh perawat yang memakan waktu sekitar 10 menit.

Selain karena masa pembaharuan tetapi juga karena terdapat kesenjangan antara waktu pendaftaran pasien dengan waktu kedatangan dokter di masing-masing poliklinik, salah satunya ialah Poliklinik Jantung dan Poliklinik Kebidanan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah sumber daya manusia, tenaga medis khususnya dokter. Dalam satu hari poliklinik Jantung dapat melayani 25-35 pasien setiap harinya. Jika dikalikan dalam satu bulan Petugas dan dokter melayani sekitar 700-900 pasien setiap bulannya. Jumlah ini belum bersama jumlah pasien poliklinik lain yang ada di rumah sakit. Maka dari itu terdapat antrian cukup panjang pada pelayanan pendaftaran rawat jalan. Sedangkan poliklinik Kebidanan hanya 15-20 pasien setiap harinya. Waktu pendaftaran pasien rawat jalan dimulai pada jam 07.00 WIB hingga jam 14.00 WIB. Dan jadwal praktik dokter Poliklinik Jantung dan Poliklinik Kebidanan dimulai dari jam 08.00 WIB hingga selesai. Dikatakan hingga selesai dikarenakan pasien akan terus bertambah selama pendaftaran rawat jalan dibuka dan akan berhenti hingga pendaftaran rawat jalan tutup.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan data penelitian yang diambil pada bulan Juli sampai dengan bulan Agustus 2023. Pasien dengan waktu tunggu paling lama ialah sebesar 408 menit atau selama 6 jam 48

menit (6.48 menit). Dan waktu tunggu tercepat ialah sebesar 18 menit. Dengan rata-rata lama waktu tunggu pasien pendaftaran rawat jalan di Poliklinik Jantung ialah 207 menit atau selama 3 jam 27 menit (3.27 menit). Dan rata-rata waktu tunggu pasien di pendaftaran rawat jalan Poliklinik Kebidanan ialah 151 menit atau selama 2 jam 31 menit (2.31 menit). Penelitian ini dibuat untuk melihat apakah terdapat perbedaan lama waktu tunggu antara dua poliklinik di rumah sakit X. Menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara lama waktu tunggu pasien di pendaftaran poliklinik Jantung dan pendaftaran Poliklinik Kebidanan, dengan hasil median adalah 197 atau 3 jam 17 menit untuk pasien Poliklinik Jantung dan 148 atau 2 jam 28 menit untuk pasien Poliklinik Kebidanan.

Berdasarkan pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada dua poliklinik, sehingga tidak dapat melihat poliklinik lainnya. Hasil ini dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas cakupan sampel dan menyempurnakan metodologi penelitian.

Dari hasil penelitian, menghasilkan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan, yaitu perlu menambahkan sumber daya manusia khususnya dokter. Karena pasien yang terlalu banyak tidak sebanding dengan standar beban kerja dokter. Bila sumber daya sudah cukup maka pelayanan akan berjalan sesuai dengan standar waktu yang dibuat oleh pelayanan kesehatan. Dan perlu adanya standar prosedur operasional (SPO) serta meninjau penjadwalan dokter agar sesuai dengan waktu dibuka bagian pendaftaran. Sehingga waktu tunggu pasien dapat di minimalkan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

DAFTAR REFERENSI

- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4(1), 11–21.
- Fingky Rizki Wulandari, Puteri Fannya, Deasy Rosmala Dewi, & Daniel Happy Putra. (2023). Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak Tahun 2022. *Student Scientific Creativity Journal*, 1(4), 27–40. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i4.1548>
- Hafiz, D. M. Al, Amaly, K., Jonathan, J., & Rachmatullah, M. T. (2021). Sistem Prediksi Penyakit Jantung Menggunakan Metode Naive Bayer. *Jurnal Rekayasa Elektro Sriwijaya*, 2(2), 151–157.
- Kemenkes. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*.

- Kemenkes. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022*. <https://kemkes.go.id>
- Kemenkes RI. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia 2021*. <https://kemkes.go.id>
- Kesehatan, M. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022*. <https://peraturan.bpk.go.id>
- 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>
- Leny Aweq, F., Ifantono, N., & Hakim, L. (2017). Efektifitas Standar Prosedur Operasional Terhadap Penurunan Waktu Tunggu Operasi Elektif di Rumah Sakit Umum. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(2), 136–139. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6138>
- Menkes. (2008). *Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Oktari, F. (2019). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Spesialis Dasar Rumah Sakit TK. III dr. Reksodiwiryono Padang Tahun 2019*.
- Permenkes. (2007). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 512/Menkes/Per.IV/2007 Tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran*. <https://ika-fkunpad>
- Sholihah, N., & Khodijah Parinduri, S. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019. *Promotor*, 3(6), 585–597. <https://doi.org/10.32832/pro.v3i6.5565>