

## FACTORS ASSOCIATED WITH OUTPATIENT WAITING TIMES AT OESAPA HEALTH CENTER

Indri Melanie Mesah<sup>1\*</sup>, Rina Waty Sirait<sup>2</sup>, Masrida Sinaga<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, FKM Universitas Nusa Cendana

<sup>2-3</sup>Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Nusa Cendana

\*Korespondensi: indrimelanie22@gmail.com

### Abstract

The standard waiting time for medical services is 60 minutes, starting from the registration process to the time when patients enter the doctor's examination room. Long wait periods can aggravate patients' condition when they need a doctor's consultation and this impacts the health service quality offered by primary health care. The Oesapa Health Center was visited by 150 patients every day on average. Based on interviews with several patients, they had to wait 1-2 hours to receive service. This study aims to identify variables influencing the health center's outpatient waiting time in 2022. The cross-sectional research method was applied. The research sample consisted of 93 people selected by accidental sampling. Data collection used questionnaires and observation sheets. The data analysis was bivariate using the chi-square test. The results showed a relationship between the technical competence of health workers, timeliness of service, and facility and infrastructure availability with the waiting time for outpatients at the center. Puskesmas Oesapa needs to focus more on the service promptness, coordination among the staff, and ensuring the center equipped with needed facilities to speed up services and reduce patient waiting times.

Keywords: Outpatient, Community Health Center, Waiting Time.

### Abstrak

Standar waktu tunggu pelayanan medis adalah 60 menit, dimulai dari proses registrasi dan berakhir pada saat pasien masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu yang lama dapat memperparah kondisi pasien saat membutuhkan konsultasi dokter dan dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang ditawarkan Puskesmas. Puskesmas Oesapa rata-rata menangani 150 pasien setiap hari. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pasien di lokasi penelitian, mereka harus menunggu 1-2 jam untuk mendapatkan pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu rawat jalan di Puskesmas Oesapa tahun 2022. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian *cross sectional*. Sampel penelitian terdiri dari 93 orang yang dipilih secara *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan lembar observasi. Analisis data yang dilakukan adalah analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kompetensi teknis petugas, ketepatan waktu pelayanan, dan ketersediaan sarana dan prasarana dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Oesapa tahun 2022. Puskesmas Oesapa perlu fokus pada ketepatan waktu pelayanan pasien, meningkatkan koordinasi petugas, dan melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang untuk mempercepat pelayanan dan mengurangi waktu tunggu pasien.

Kata Kunci: Pasien Rawat Jalan, Puskesmas, Waktu Tunggu.

### Pendahuluan

Waktu tunggu merupakan lama waktu yang dipakai pasien mulai dari pendaftaran hingga masuk ke ruang pemeriksaan dokter.<sup>1</sup> Standar waktu tunggu pasien yaitu  $\leq 60$  menit yang tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.<sup>2</sup>

Fasilitas kesehatan menyediakan berbagai layanan, termasuk rawat jalan, yang sering kali menjadi gerbang utama bagi pasien untuk memperoleh pelayanan di rumah sakit atau Puskesmas. Pelayanan rawat jalan berhubungan dengan banyak pasien dalam waktu yang relatif

bersamaan sehingga ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan sangatlah penting. Keterlambatan pelaksanaan pelayanan dapat berkontribusi terhadap lamanya waktu tunggu pasien. Waktu tunggu yang lama dapat memperburuk kondisi pasien yang membutuhkan konsultasi medis dan dapat berakibat fatal yang dapat mengancam nyawa pasien.<sup>3</sup> Kondisi ini juga dapat menyebabkan inefisiensi waktu pelayanan yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan serta kepuasan pasien maupun keluarga yang mengantar. Waktu tunggu yang lama tidak hanya membuat pasien dan keluarga cemas, tetapi juga menyita banyak waktu yang bisa digunakan untuk aktivitas lain. Pasien akan memberikan penilaian yang buruk apabila pelayanan yang diterima tidak dapat menyembuhkan keluhan dan penyakitnya, termasuk juga waktu tunggu yang lama dalam mendapatkan pelayanan.

Permasalahan terkait waktu tunggu pasien yang lama masih sering terjadi hampir di semua fasilitas pelayanan kesehatan. Hasil Penelitian di beberapa rumah sakit di barat laut Nigeria menemukan bahwa sebanyak 61% pasien memiliki durasi tunggu antara 90 hingga 180 menit di unit rawat jalan, sedangkan 36,1% lainnya memiliki waktu pemeriksaan kurang dari 5 menit.<sup>4</sup> Penelitian lain yang dilakukan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung menyebutkan bahwa pelayanan rawat jalan khususnya penyakit dalam memiliki waktu tunggu rata-rata 157,13 menit.<sup>5</sup> Sedangkan hasil penelitian di Unit Gawat Darurat RSUP. Prof. Dr. R.D Kandou Manado menemukan 54% pasien memiliki waktu tunggu kurang baik yaitu lebih dari 60 menit.<sup>6</sup>

Waktu tunggu pasien yang lama terjadi karena adanya ketidakseimbangan antara penawaran dan permintaan terhadap sumber daya medis, sehingga menyebabkan waktu tunggu yang berlebihan baik pada layanan rawat jalan, gawat darurat maupun rawat inap.<sup>7</sup> Waktu tunggu bervariasi menurut fasilitas kesehatan, jumlah dan kualitas fasilitas yang tersedia, kapasitas tenaga medis, kecepatan pelayanan administrasi, dan pola kedatangan pasien semuanya dapat berdampak pada waktu tunggu.<sup>8</sup>

Puskesmas Oesapa berada di Kota Kupang dan melayani masyarakat di Kecamatan Kelapa Lima dan sekitarnya. Hasil survei terhadap 18 Puskesmas pada tahun 2021, di Kota Kupang dan Kabupaten Kupang, NTT, menyebutkan rata-rata 150 orang mengunjungi Puskesmas Oesapa setiap harinya.<sup>9</sup> Tingginya permintaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Oesapa sekiranya dapat diimbangi dengan ketersediaan tenaga kesehatan dan fasilitas yang memadai baik dari segi jumlah maupun kapasitas mutu. Bila unsur ini tidak terpenuhi maka akan mempengaruhi mutu pelayanan termasuk indikator waktu tunggu. Berdasarkan studi literatur di temukan bahwa pasien mengeluhkan lamanya waktu pelayanan oleh petugas di Puskesmas Oesapa hal ini terjadi karena kurang memadainya sarana dan prasarana yang tersedia serta semua proses pelayanan yang belum terkomputerisasi sehingga data tidak tersimpan rapi yang mengakibatkan pelayanan menjadi lama dan tidak efisien.<sup>10</sup>

Fasilitas yang menyediakan layanan kesehatan harus memastikan bahwa layanan diberikan tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan pasien untuk menghindari berbagai risiko penyimpangan standar pelayanan kesehatan, bahkan kesalahan fatal yang dapat membahayakan nyawa pasien serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan. Keefektifan pelayanan dapat dicapai jika seluruh komponen pelayanan dari standar masukan maupun standar proses dapat berinteraksi dan berjalan dengan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Oesapa tahun 2022 berdasarkan variabel kompetensi teknis petugas, ketepatan waktu pelayanan, ketersediaan sarana prasarana dan pelayanan pendaftaran.

**Metode**

Penelitian menggunakan desain *cross-sectional* dan dilaksanakan di Puskesmas Oesapa Kota Kupang dari bulan Oktober sampai November 2022. Penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Sampel berjumlah 93 responden dari populasi 2.994 pasien yang berkunjung ke Puskesmas Oesapa pada bulan Oktober 2022. Kuesioner dan lembar observasi digunakan untuk mengumpulkan data dan data dianalisis menggunakan uji *chi-square* untuk menguji hubungan antara variabel dependen yakni waktu tunggu dengan kategori cepat ( $\leq 60$  menit) dan lama ( $> 60$  menit). Variabel independen yakni kompetensi teknis petugas dengan kriteria kompeten (jika interval jawaban pasien  $\geq 81,25\%$ ) dan tidak kompeten (jika interval jawaban pasien  $< 81,25\%$ ), ketepatan waktu pelayanan dengan kriteria tepat waktu (jika interval jawaban pasien  $\geq 81,25\%$ ) dan tidak tepat waktu (jika interval jawaban pasien  $< 81,25\%$ ), sarana dan prasarana dengan kriteria baik (jika interval jawaban pasien  $\geq 50\%$ ) dan kurang baik (jika interval jawaban pasien  $< 50\%$ ), serta pelayanan pendaftaran dengan kriteria cepat ( $\leq 10$  menit) dan lama ( $> 10$  menit). Komite Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana telah memberikan persetujuan etik terhadap penelitian ini dengan nomor: 2022340-KEPK.

**Hasil**

Sebagian besar responden adalah perempuan (76,34%), berusia 18-27 tahun (38,71%), ibu rumah tangga (39,78%) dan menamatkan SMA (67,74%). Karakteristik responden secara detail disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (n=93)	Proporsi (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	22	23,66
Perempuan	71	76,34
<b>Umur</b>		
18-27 th	36	38,71
28-37 th	19	20,43
38-47 th	13	13,98
48-57 th	16	17,20
58-67 th	7	7,53
>68 th	2	2,15
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	10	10,75
Karyawan swasta	3	3,23
Wiraswasta	13	13,98
Pensiunan	3	3,23
IRT	37	39,78
Mahasiswa	26	27,96
Lainnya	1	1,08
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	4	4,30
SMP	8	8,60
SMA	63	67,74
Perguruan tinggi	18	19,35

Hasil analisis hubungan antara kompetensi teknis petugas, ketepatan waktu pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta pelayanan pendaftaran dengan waktu tunggu pasien di Puskesmas Oesapa Tahun 2022 disajikan pada tabel 2.

Tabel 2. Hubungan Kompetensi Teknis Petugas, Ketepatan Waktu Pelayanan, Ketersediaan Sarana dan Prasarana dan Pelayanan Pendaftaran dengan Waktu Tunggu Pasien di Puskesmas Oesapa Tahun 2022

Variabel	Waktu Tunggu Pasien				Total		<i>ρ-value</i>
	Cepat		Lama		n	%	
	n	%	n	%			
Kompetensi teknis petugas							
Kompeten	13	92,9	1	7,1	14	100	0,000
Tidak kompeten	0	0,0	79	100	79	100	
Ketepatan waktu pelayanan							
Tepat waktu	10	90,9	1	9,1	11	100	0,000
Tidak tepat waktu	3	3,7	79	96,3	82	100	
Ketersediaan sarana dan prasarana							
Baik	13	22,8	44	77,2	57	100	0,005
Kurang baik	0	0,0	36	100	36	100	
Pelayanan pendaftaran							
Cepat	11	14,7	64	85,3	75	100	1,000
Lama	2	11,1	16	88,9	18	100	

Berdasarkan kompetensi teknis, responden dengan waktu tunggu pasien cepat ( $\leq 60$  menit) paling banyak menilai petugas kompeten (92,9%), dan pasien yang menunggu  $> 60$  menit akan menilai petugas tidak kompeten (100%). Nilai *ρ-value* sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) menunjukkan bahwa ada hubungan antara kompetensi teknis petugas dengan waktu tunggu pasien.

Berdasarkan ketepatan waktu pelayanan, responden dengan waktu tunggu cepat paling banyak mengatakan pelayanan diberikan tepat waktu (90,9%), sedangkan responden yang memiliki waktu tunggu lama lebih banyak mengatakan tidak tepat waktu dalam pelayanan (96,3%) Nilai *ρ-value* sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) menunjukkan bahwa ada hubungan antara ketepatan waktu pelayanan dengan waktu tunggu pasien.

Berdasarkan ketersediaan sarana dan prasarana, responden dengan waktu tunggu cepat ( $\leq 60$  menit) paling banyak menilai ketersediaan sarana dan prasarana baik (22,8%) sedangkan responden yang memiliki waktu tunggu pasien lama ( $> 60$  menit) lebih banyak menilai ketersediaan sarana dan prasarana kurang baik (100%). Nilai *ρ-value* sebesar 0,005 ( $< 0,05$ ) menunjukkan bahwa ada hubungan antara ketersediaan sarana dan prasarana dengan waktu tunggu pasien.

Berdasarkan pelayanan pendaftaran, responden yang memiliki waktu pendaftaran cepat tetap menilai ia menghabiskan waktu tunggu yang lama (85,3%). Nilai *ρ-value* sebesar 1,000 ( $> 0,05$ ) diperoleh menggunakan uji *chi square* yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara waktu pelayanan pendaftaran dengan waktu tunggu pasien.

**Pembahasan**

Kompetensi merupakan perpaduan antara kemampuan intelektual, keterampilan bekerja dan keandalan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan tertentu.<sup>11</sup> Sifat ini mendeskripsikan kecakapan seorang petugas mencakup kemampuan dalam melaksanakan

tanggung jawab, memberikan solusi dan menjalin kerja sama dengan orang lain.<sup>12</sup> Penelitian ini menemukan adanya hubungan antara kompetensi teknis petugas dengan waktu tunggu. Dari persiapan teknis, terlihat perilaku petugas yang ramah saat melayani pasien, dan komunikatif dalam menjelaskan berbagai prosedur pelayanan Puskesmas. Aspek kompetensi teknis petugas yang masih kurang terkait dengan durasi pelayanan dan rendahnya daya tanggap dan kemampuan dokter dalam menangani keluhan penyakit secara tepat dan cepat. Temuan ini berbeda dengan penelitian di poliklinik rawat jalan RSUP Haji Makassar yang menemukan bahwa kompetensi teknis tidak berhubungan dengan waktu tunggu.<sup>13</sup> Adanya perbedaan hasil penelitian ini karena jawaban didasarkan pada persepsi responden sehingga informasi yang diperoleh bersifat subjektif. Waktu tunggu yang sesuai standar dapat tercapai jika semua pihak yang mengambil bagian dalam pemberian pelayanan dapat melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, cepat dan tepat sesuai dengan disiplin ilmu, serta pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dengan tetap mengedepankan sikap yang sopan dan ramah kepada pasien dan keluarga yang datang berkunjung. Tenaga pelayanan yang tidak kompeten berisiko menyebabkan penyimpangan standar pelayanan kesehatan termasuk waktu tunggu, hingga kesalahan fatal yang dapat membahayakan nyawa pasien dan mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.

Jumlah waktu yang dihabiskan Puskesmas untuk melayani pasien juga perlu dipertimbangkan dalam hal ketepatan waktu pelayanan.<sup>14</sup> Penelitian ini menemukan bahwa terdapat hubungan antara ketepatan waktu pelayanan dengan waktu tunggu. Hasil tersebut mengkonfirmasi temuan penelitian terdahulu bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pasien dan ketepatan waktu pelayanan.<sup>15</sup> Aspek ketepatan waktu yang menonjol yaitu waktu buka pelayanan yang dilakukan tepat jam 08.00 sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan Puskesmas. Namun, pelayanan pasien di loket pendaftaran dan poliklinik belum dilakukan tepat waktu sehingga membuat pasien menunggu lama dan menyebabkan penumpukan pasien. Ketepatan waktu dimulainya pelayanan dan pemeriksaan oleh petugas kesehatan (termasuk dokter) mempengaruhi waktu tunggu pasien. Pelayanan yang dilakukan dengan tepat dan cepat akan mempersingkat waktu tunggu pasien dan mencegah pasien menumpuk baik di loket pendaftaran maupun di poliklinik.

Sarana dan prasarana mencakup segala bentuk perlengkapan, peralatan, dan bangunan untuk melaksanakan suatu kegiatan serta fasilitas penunjang.<sup>16</sup> Penelitian ini menemukan adanya korelasi antara ketersediaan sarana-prasarana dan waktu tunggu. Temuan tersebut mengkonfirmasi hasil penelitian terdahulu yakni terdapat korelasi antara ketersediaan sarana dan prasarana dengan waktu tunggu.<sup>17</sup> Berdasarkan hasil penelitian dan observasi peneliti, pasien yang datang berkunjung di Puskesmas Oesapa tidak kesulitan dalam mengambil karcis atau nomor antrean karena telah dibuat dalam bentuk elektronik. Pasien hanya perlu memilih tujuan poliklinik dengan cara menekan pada monitor dan nomor antrean akan otomatis tercetak. Selain itu, telah tersedia pengeras suara yang membantu dalam proses pemanggilan pasien ke loket pendaftaran atau ke poliklinik sehingga pasien mendengar namanya dipanggil dengan jelas. Loket pendaftaran menyediakan dua komputer untuk *entry* data pasien. Sarana yang masih kurang yaitu tempat duduk yang kurang memadai dan fasilitas hiburan yang tidak tersedia di ruang tunggu pasien sehingga pasien merasa lelah dan bosan. Selain itu, proses pelayanan, khususnya pasien BPJS, sering terkendala jaringan. Rekam medis pasien juga masih berbasis kertas dan belum adanya ruang khusus untuk menyimpan rekam medis, sehingga data pasien belum tersimpan dengan baik.

Pasien yang berkunjung/datang berobat ke Puskesmas diterima di loket pendaftaran. Pendaftaran dilakukan oleh petugas untuk mengontrol alur pelayanan dan proses berkas rekam medis untuk semua unit pelayanan di Puskesmas.<sup>18</sup> Penelitian ini tidak menemukan korelasi

antara pelayanan pendaftaran dengan waktu tunggu. Dalam studi sebelumnya, pelayanan pendaftaran berkaitan dengan waktu tunggu sehingga terdapat perbedaan hasil temuan.<sup>19</sup> Jumlah sampel dapat berkontribusi terhadap perbedaan temuan. Pendaftaran dapat berlangsung dalam waktu yang cepat di Puskesmas Oesapa karena proses administrasi yang mudah dan tenaga kesehatan yang mampu menjelaskan langkah-langkah pendaftaran secara akurat kepada pasien. Sikap komunikatif petugas diperlukan agar pasien tidak kebingungan dalam mendaftar dan mendapatkan pelayanan dokter, serta menghindari kesalahpahaman dan kesenjangan informasi antara pihak puskesmas maupun pasien.<sup>20</sup> Namun, masih terdapat beberapa permasalahan terkait pelayanan pendaftaran yang dapat berkontribusi terhadap waktu tunggu pasien yaitu ketidakseimbangan antara jumlah petugas dengan angka pasien yang berkunjung. Hanya terdapat dua petugas yang mendistribusikan dan mengambil dokumen rekam medis di bagian *filling* dari semua poliklinik. Selain itu, pencatatan, pengiriman dan penyimpanan rekam medis di Puskesmas Oesapa masih dilakukan secara konvensional sehingga waktu distribusi menjadi lebih lama. Berkas rekam medis perlu dibuat dalam bentuk elektronik agar informasi medis pasien selalu tersedia setiap kali dibutuhkan dan agar pengisian rekam medis dapat langsung dilakukan oleh dokter tanpa harus menunggu pengantaran.<sup>15</sup>

### Kesimpulan

Ada hubungan yang signifikan antara kompetensi teknis petugas, ketepatan waktu pelayanan dan ketersediaan sarana prasarana dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Oesapa. Pelayanan pendaftaran tidak ditemukan berhubungan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan. Puskesmas Oesapa perlu memastikan pelayanan kepada pasien dilaksanakan secara tepat waktu sehingga menghindari penumpukan pasien di loket pendaftaran dan di poliklinik. Untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, koordinasi antar petugas mulai dari petugas pendaftaran hingga dokter perlu ditingkatkan. Penambahan jumlah petugas terutama petugas distribusi rekam medis, dan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai harus diupayakan untuk mengurangi waktu tunggu pasien.

### Daftar Pustaka

1. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. 129/Menkes/SK/II Jakarta; 2008.  
<https://snars.web.id/rs/standart-pelayanan-minimal-rs-129menkesskii2008/>
2. Fatrida D, Saputra A. Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *J 'Aisyiyah Med.* 2019;4(1):11–21.  
[http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1097451&val=16453&title=Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1097451&val=16453&title=Hubungan+Waktu+Tunggu+dengan+Tingkat+Kepuasan+Pasien+dalam+Mendapatkan+Pelayanan+Kesehatan)
3. Silitonga TM. Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Tahun 2016. *J Adm Rumah Sakit.* 2016;4(2):161–72.  
<https://journal.fkm.ui.ac.id/arsi/article/view/2568>
4. Oche M, Adamu H. Determinants of Patient Waiting Time in the General Outpatient Department of a Tertiary Health Institution in North Western Nigeria. *Ann Med Health Sci Res.* 2013;3(4):588–92.  
<https://www.ajol.info/index.php/amhsr/article/view/99631>
5. Torry T, Koeswo M, Sujianto S. Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan Kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Penyakit Dalam RSUD

- Dr. Iskak Tulungagung. *J Kedokt Brawijaya*. 2016;29(3):252–7.  
<https://jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/view/1645>
6. Timporok OP, Mulyadi, Malara R. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien di Instalasi Gawat Darurat Medik RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *eJournal Keperawatan (e-Kp)*. 2015;3(2):1–8.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/8201>
  7. Li J, Zhu G, Luo L, Shen W. Big Data-Enabled Analysis of Factors Affecting Patient Waiting Time in the Nephrology Department of a Large Tertiary Hospital. *J Healthc Eng*. 2021;2021:1–10.  
<https://www.hindawi.com/journals/jhe/2021/5555029/>
  8. Nguyen STT, Yamamoto E, Nguyen MTN, Le HB, Kariya T, Saw YM, et al. Waiting Time in the Outpatient Clinic at a National Hospital in Vietnam. *Nagoya J Med Sci*. 2018;80(2):227–39.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5995730/>
  9. Ngambut K, Takesan I. Meningkatkan Mutu Layanan Kesehatan Puskesmas melalui Penyediaan Air, Sanitasi, dan Kebersihan yang Berkelanjutan. *J Pengabdian Pada Masy*. 2021;6(4):995–1004.  
<http://ppm.ejournal.id/index.php/pengabdian/article/view/808>
  10. Nabuasa YY. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Rekam Medis sebagai Sarana Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *JASISFO (Jurnal Sist Informasi)*. 2021;2(1):150–60.  
<https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jasisfo/article/view/3320>
  11. Fahlevi MI. Pengaruh Kompetensi Petugas terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Peureumeue, Kabupaten Aceh Barat. *Pros Semin Nas IKAKESMADA*. 2017;256–65. <http://eprints.uad.ac.id/5421/1/34>. Pengaruh Kompetensi Petugas terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Peureumeue, Kabupaten Aceh Barat.pdf
  12. Anggaraeni NM. Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas dan Kompetensi Petugas terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *J Ilmu Huk Hum dan Polit*. 2021;1(2):225–34.  
<https://www.dinastirev.org/JIHHP/article/view/675>
  13. Windarti S, Junus D. Pengaruh Kinerja Perawat Pelaksana terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Sulawesi Selatan. *J Penelit Kesehat Pelamonia Indones*. 2020;03(02):32–7.  
<http://ojs.iikpelamonia.ac.id/index.php/Kesehatan/article/view/246>
  14. Herman, Sudirman, Nizmayanun. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. *Prev J Kesehat Masy*. 2014;5(2):22–35.  
<http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Preventif/article/view/5750>
  15. Melina DE. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pasien Instalasi Rawat Jalan di Lima Poliklinik RSUD Pasar Rebo Tahun 2011. Universitas Indonesia; 2011. <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20440406&lokasi=lokal>
  16. Handayani L, Yenni RA, Mardawati D, Hamilina T. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terhambatnya Proses Pendaftaran Pasien Berdasarkan E-Puskesmas. *J Manaj Inf Kesehat Indones*. 2021;9(2):126–9.  
<https://jmiki.apfirmik.or.id/index.php/jmiki/article/view/326>
  17. Rumlatur N, Salim NA, Istanti N. Hubungan Sarana Prasarana dengan Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *J Kesehat Masy*. 2021;14(1):385–91.

- <http://jurnal.stikeswirahusada.ac.id/jkm/article/download/323/236>
18. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Jakarta, Indonesia; 2019.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/111713/permenkes-no-4-tahun-2019>
  19. Sumayku IM, Pandelaki K, Kandou GD, Wahongan PG, Jeini EN. Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika, Kabupaten Minahasa Utara. *e-CliniC*. 2022;11(1):1–10.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/eclinic/article/view/41467>
  20. Tusrini W, Setiawati EP, Ferdian D, Gondodiputro S, Wiwaha G, Sunjaya DK. Analisis Waktu Tunggu dan Waktu Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung Tahun 2019. *J Sehat Masada*. 2022;XVI(1):202–16.  
<http://ejournal.stikesdhhb.ac.id/index.php/Jsm/article/view/287>