

**PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DOLOKSANGGUL
KECAMATAN DOLOKSANGGUL KABUPATEN HUMBANG
HASUNDUTAN TAHUN 2024**

Pienti Manalu¹, Dewi Ayu L Hutagaol²

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kesehatan Baru Doloksanggul

Email: dewi.hutagaol@stikeskb.ac.id

Abstrak

Latar Belakang: Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul adalah salah satu rumah sakit tipe C di Doloksanggul. Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul diketahui bahwa dari 10 responden yang diamati, menunjukkan bahwa 6 responden (60%) merasa puas (≤ 60 menit), dengan waktu tunggu di rawat jalan yang sesuai standar sedangkan 4 responden (40%) merasa kurang puas dengan waktu tunggu yang lebih dari standar (>60 menit). Oleh sebab itu sebagian besar responden kurang puas terhadap waktu dan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul tahun 2024. Jenis penelitian ini adalah observasional analitik, dengan desain *cross sectional study*. Populasinya adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul. Dari populasi sejumlah 223 orang, dengan menggunakan teknik sampling *random sampling*, diperoleh jumlah sampel sebanyak 70 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Ujian analisis yang digunakan adalah uji chi square untuk mengetahui korelasi atau hubungan antara dua variabel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 16 for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan menyatakan waktu tunggu di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul sudah sesuai standar sedangkan untuk kepuasan pasien rawat jalan sebagian besar pasien merasa tidak puas. Untuk hasil uji chi square menunjukkan bahwa $p \text{ value} = 0,001 < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di

Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul unit rawat jalan hendaknya lebih meningkatkan pelayanan terutama untuk waktu tunggu pasien rawat jalan.

Katakunci: *waktu tunggu, kepuasan pasien, rawat jalan*

Abstract

Doloksanggul Regional General Hospital is one of the type C hospitals in Doloksanggul. Doloksanggul Regional General Hospital, it is known that of the 10 respondents observed, it showed that 6 respondents (60%) were satisfied (≤ 60 minutes), with the waiting time in outpatient care that met standards while 4 respondents (40%) felt less satisfied with the time the wait is more than the standard (>60 minutes), therefore the majority of respondents are not satisfied with the time and health services at the Doloksanggul Regional General Hospital. This study aims to determine the effect of patient waiting time on patient satisfaction in the Outpatient Unit of the Doloksanggul Regional General Hospital in 2024. This type of research is observational analytic, with a cross sectional study design. The population is outpatients at the Doloksanggul Regional General Hospital. From a population of 223 people, using random sampling techniques, a sample size of 70 people was obtained. The data used in this research are primary data and secondary data. The analytical test used is the chi square test to determine the correlation or relationship between two variables. Testing was carried out using SPSS 16 for Windows software. The results of the study showed that the majority of outpatients stated that the waiting time at the Doloksanggul Regional General Hospital was up to standard, while for outpatient satisfaction the majority of patients were dissatisfied. The results of the chi square test show that $p \text{ value} = 0.001 < 0.05$, which means that there is an influence between waiting time on outpatient satisfaction at the Doloksanggul Regional General Hospital. Based on the research results, it can be concluded that there is an influence of patient waiting time on outpatient satisfaction. Officials at the

Doloksanggul Regional General Hospital outpatient unit should further improve services, especially for outpatient waiting times.

Key words: *waiting time, patient satisfaction, outpatient care*

PENDAHULUAN

Menurut WHO, rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap pada masyarakat, baik kuratif maupun rehabilitatif. Rumah sakit juga merupakan pusat latihan tenaga kesehatan, serta untuk penelitian biososial. Setiap fasilitas kesehatan mempunyai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas pelayanan yang diberikan, salah satunya yaitu pembuatan informasi kesehatan. Dalam penyediaan informasi kesehatan diperlukan perantara profesi perekam medis. Unit rekam medis bertugas mulai dari pengumpulan data awal pasien sampai dengan penyampaian informasi kesehatan (Sobrina, 2011)

Menurut Permenkes No.340 tahun 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit, menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan

pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Rumah sakit harus mempunyai kemampuan pelayanan sekurang kurangnya pelayanan medik umum, gawat darurat, pelayanan keperawatan, rawat jalan, rawat inap, operasi atau bedah, pelayanan medik spesialis, dasa, penunjang medik, farmasi, gizi, sterilisasi, rekam medik, pelayanan administrasi dan manajemen, penyuluhan kesehatan masyarakat, pemulasaran jenazah, laundry, dan ambulance, pemeliharaan sarana rumah sakit, serta pengolahan limbah.

Dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai di layani oleh dokter spesialis. Menurut Menkes RI Nomor :129/Menkes/SK/II/2008

tentang standart pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawatjalan ≤ 60 menit. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 – 60 menit (kategori sedang) dan ≤ 30 menit (kategori cepat) Oleh karena itu perlu diteliti apakah waktu tunggu pelayanan di Rawat Jalan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dengan harapan dapat dilakukan upaya perbaikan oleh pihak rumah sakit. (Menkes RI, 2008)

Berdasarkan penelitian Bustani et al (2015) yang berjudul Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Sulawesi Utara tahun 2012 terdapat 23.894 pasien rawat jalan di BKMM Provinsi Sulut dan

meningkat menjadi 42.406 pasien pada tahun 2014, yang berarti meningkatnya kepadatan jumlah antrian pendaftaran di RS dan hal ini akan berdampak pada waktu tunggu pasien dapat menjadi semakin lama. Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa awal bulan Februari 2015 di BKMM Provinsi Sulut pada 5 orang pasien menunjukkan waktu tunggu pasien antara 100-200 menit untuk mendapatkan pelayanan medis, yaitu mulai dari kedatangan pasien untuk mengambil nomor antrian sampai mendapatkan pemeriksaan oleh dokter. Dalam penelitian Rusmawati, tahun 2012 berjudul Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri, dalam satu hari ada sekitar 125 pasien sampai dengan 175 pasien yang berkunjung ke puskesmas Sukorame, jadi sudah tentu membutuhkan antrian yang agak lama karena pasien yang berkunjung juga sangat banyak dari studi pendahuluan yang dilakukan pada pasien yang berkunjung di puskesmas Sukorame secara acak

sebanyak 20 responden di dapatkan hasil sebanyak 11 responden (55%) menyatakan puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas Sukorame yang mana waktu tunggu setelah daftar di loket dengan jarak pemanggilan masuk ke ruangan dokter atau yang disebut waktu sentuh tidak begitu lama, sedangkan sebanyak 9 responden (45%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dikarenakan pasien yang datang berobat sangat banyak sehingga membutuhkan antrian yang agak lama ketimbang biasanya.

Dalam penelitian Yeni Tri Utami (2010), analisis waktu tunggu pelayanan rawat jalan dari ke 30 responden yang diamati menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum (RSU) Assalam Gemolong, Sragen Jawa Tengah sebanyak 21 responden (70%) diketahui waktu tunggu sesuai dengan standar dan 9 responden (30%) lainnya diketahui waktu tunggu pelayanan rawat jalan lebih dari standar bahwa sebagian besar kepuasan pasien tersebut merasa

puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 80% (24orang). Dikaitkan dengan waktu tunggu pasien ada 3 pasien yang merasa pasien yang merasa puas walaupun dengan waktu tunggu yang tidak standar yaitu > 60 menit. pasien merasa tidak puas sebesar (20%) atau 6 orang,hal tersebut dikarenakan berdasarkan hasil observasi dan kusioner pasien merasa pelayanan yang ada di poli tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan artinya poli buka tidak sesuai dengan jadwal yang ada di Rumah sakit RSUD Doloksanggul adalah salah satu rumah sakit tipe C.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik yang dilakukan dengan desain cross sectional. Populasi sebanyak 223 orang dan pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling dengan penggunaan rumus Slovin dengan jumlah sampel 70 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, kemudian diolah dengan uji *chi-square*

HASIL

Berdasarkan hasil pendistribusian data pasien RS Santa Clara Madiun sebanyak 223 pasien dan diambil sampel dengan rumus Ishaac & Michael diperoleh sebanyak 70 orang. Karakteristik responden karyawan dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Doloksanggul Tahun 2024

No.	JK	J	Persentase(%)
1.	LK	37	52,9
2.	PR	33	47,1
Total		70	100

Berdasarkan tabel 5.1 diatas, diketahui bahwa responden pasien RSUD Doloksanggul lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 37 orang atau 52,9% dan perempuan banyak 33 orang dengan persentase 47,1%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di RSUD Doloksanggul 2024

Varia bel	Mea n	Mod us	Med ian	Std. Deviasi	Min Max	CI (95%)
Usia	35,46	23	30	14,017	20 84	61,25
Varia bel	Mea n	Mod us	Med ian	Std. Deviasi	Min Max	CI (95%)
Usia	35,46	23	30	14,017	20 84	61,25

Sumber: Data Primer, 2017

Berdasarkan tabel5.2 menunjukkan bahwa rata-rata usia responden adalah 35,4 tahun. Kemudian usia responden paling banyak adalah 23 tahun. Usia tengah responden adalah 30 tahun. Usia responden paling muda adalah 20 dan paling tua adalah 84.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2024

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase(%)
1.	SD	5	7,1
2.	SMP	10	14,3
3.	SMA/Sederajat	30	42,9
4.	Diploma	18	25,7
5.	Sarjana	7	10,0
Total		70	100

Sumber: DataPrimer,2024

Berdasarkan tabel 5.3 diatas, diketahui bahwa responden pasien RSUD Doloksanggul mempunyai tingkat pendidikan SMA Sebanyak 30 responden atau 42,9% dari esponden yang mempunyai tingkat pendidikan Diploma sebanyak 18 dengan presentase 25,7% Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan di RSUD Doloksanggul 2024.

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase(%)
1.	IRT	9	12,9
2.	Petani	8	11,4
3.	Wiraswasta	12	17,1
4.	PNS	8	11,4

5.	Swasta	18	25,7
6.	TidakBekerja	15	21,7
Total		70	100

Sumber:DataPrimer,2024

Berdasarkan tabel 5.4 diatas, diketahui bahwa responden pasien RSUD Doloksanggul, paling banyak pekerja swasta 18 responden atau 25,7% dan responden yang paling banyak dengan pekerja lainnya sebanyak 15 responden dengan presentase 21,7%.

5.1.2 Jumlah Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di RS RSUD Doloksanggul

1. Karakteristik Respoden Berdasarkan Tingkat Waktu Tunggu

Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Waktu Tunggu di RSUD Doloksanggul 2024

No	WaktuTunggu	Frekuensi	Presentase (%)
1.	≤60Menit(Standar)	37	52,9
2.	>60Menit(LebihdariStandar)	33	47,1
Total		70	100

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 5.5 diatas,

diketahui bahwa responden pasien RS Santa Clara Madiun, dengan waktu tunggu yang standar 37 responden atau 52,9% dan responden yang kurang dari standar sebanyak 33 dengan presentase 47,1%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel5.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Doloksanggul.

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase(%)
1.	Puas	34	47,1
2.	Tidakpuas	36	51,4
	Total	70	100

Sumber:DataPrimer,2024

Berdasarkan tabel 5.6 diatas, diketahui bahwa responden pasien RSUD Doloksanggul, responden yang tidak puas sebesar 51,4% yaitu sebanyak 36 orang dan responden yang menyatakan puas sebesar 47,1% atau 34 orang. Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Doloksanggul.

Tabel5.7 Tabulasi Silang Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Doloksanggul 2024

WaktuTungguPasien	KepuasanPasien				Total		PValue
	TidakPuas		Puas				
	F	%	f	%	F	%	
>60Menit(LebihdariStandar)	25	35,7	8	11,4	33	47,1	0,001
≤60Menit(Standar)	11	15,7	26	37,1	37	52,9	
Total	36	51,4	34	48,6	70	100	

Sumber:Dataprimer2017

Berdasar data pada 5.7 diketahui bahwa dengan waktu tunggu lebih dari standar (> 60 menit) sebanyak 35,7% tidak puas, sedangkanterdapat 15,7% menilai puas terjadi pada waktu tunggu yang standar (≤60 menit). Terdapat sebanyak 11,4% orang puas dengan waktu tunggu yang lebih dari standar (>60 menit), dan sebanyak 37,1% orang yang puas dengan waktu tunggu yang standar (≤60 menit). analisis *Chi Square* menunjukkan hasil uji statistik didapatkan nilai p value = 0,001 <α =0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H0 di tolak dan H1 diterima yang artinya terdapat pengaruh antara waktu tunggu

terhadap kepuasan pasiendiRSUD
Doloksanggul

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 5.5 diatas, diketahui bahwa responden pasien RSUD Doloksanggul, dengan waktu tunggu yang standar 37 responden atau 52,9% dan responden yang kurang dari standar sebanyak 33 dengan presentase 47,1%.

Berdasarkan tabulasi silang antara waktu tunggu dengan jenis kelamin responden didapatkan hasil bahwa responden laki-laki yang memiliki waktu tunggu kurang dari standar sebanyak 15 orang dan responden yang memiliki waktu tunggu standar sebanyak 22 orang. Untuk responden perempuan yang memiliki waktu tunggu tidak standar sebanyak 18 orang dan responden perempuan yang memiliki waktu tunggu standar sebanyak 14 orang.

Berdasarkan tabulasi silang antara waktu tunggu dengan pendidikan, responden dengan waktu tunggu standar 2 orang merupakan lulusan SD, 5 orang merupakan lulusan SMP, 13 orang

merupakan lulusan SMA, 13 orang merupakan lulusan Diploma 13 orang dan 3 orang merupakan lulusan Sarjana. Sementara itu, responden dengan waktu tunggu standar sebanyak 3 responden merupakan lulusan SD, 5 orang merupakan lulusan SMP 16 orang merupakan lulusan SMA, 5 orang merupakan lulusan D3, dan lulusan sarjana sebanyak 4 orang.

Berdasarkan hasil tabulasi waktu tunggu dengan pekerjaan, responden dengan waktu tunggu standar, sejumlah 6 orang merupakan ibu rumah tangga, 4 orang merupakan petani, 6 orang merupakan wirausahawan, 4 orang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI, 11 orang bekerja sebagai swasta, dan 5 lainnya tidak bekerja. Sedangkan responden dengan waktu tunggu tidak standar, 3 orang merupakan IRT, 4 orang merupakan petani, 6 orang merupakan wirausahawan, 4 orang merupakan PNS/TNI/POLRI, 6 orang bekerja sebagai swasta, dan 10 orang tidak bekerja.

Berdasarkan tabel 5.6 diatas, diketahui bahwa responden pasien RSUD Doloksanggul, responden

yang puas sebesar 51,4% yaitu sebanyak 36 orang dan responden yang menyatakan tidak puas sebesar 47,1% atau 34 orang.

Berdasarkan hasil tabulasi silang antara kepuasan pasien dengan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden yang tidak puas 14 diantaranya berjenis kelamin laki-laki dan 17 orang merupakan perempuan. Responden yang merasa puas 18 orang merupakan laki-laki dan 16 orang merupakan perempuan.

Berdasarkan kepuasan pasien dengan pendidikan, responden yang tidak puas sebanyak 4 orang berpendidikan SD, 6 orang lulusan SMP 13 orang lulusan SMA, 9 orang lulusan D3 dan sejumlah 4 orang merupakan lulusan S1. Responden yang puas sebanyak 1 orang merupakan lulusan SD, 4 orang lulusan SMP, 17 orang lulusan SMA, 9 orang lulusan D3 dan 3 orang lulusan sarjana.

Berdasarkan tabulasi silang antara Kepuasan pasien dengan pekerjaan, responden yang tidak puas sejumlah 6 orang merupakan ibu rumah tangga, 3 orang

merupakan petani, orang bekerja sebagai wirausahawan, 4 orang merupakan PNS//TNI/POLRI, 7 orang bekerja swasta, dan 9 orang tidak bekerja. Responden yang puas 3 orang bekerja sebagai IRT, 5 orang bekerja sebagai petani, 5 orang sebagai wirausahawan, 4 orang sebagai PNS/TNI/POLRI, 11 orang bekerja sebagai swasta, dan 6 orang tidak bekerja.

Berdasarkan tabel 5.7, dengan menggunakan analisis *Chi Square* menunjukkan hasil uji statistik didapatkan nilai $p = 0,001 < \alpha = 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di RSUD Doloksanggul

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap pasien RSUD Doloksanggul sebanyak 70 responden, dapat diambil kesimpulan dari skripsi ini adalah:

1. Penelitian tentang waktu tunggu di RSUD Doloksanggul diperoleh hasil 52,9% sudah memenuhi standar.

2. Penelitian kepuasan pasien di RSUD Doloksanggul diperoleh hasil responden yang tidak puas sebesar 51,4%.
3. Ada pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di RSUD Doloksanggul

Kesehatan Edisi 2 Jakarta, ECG Keputusan Menteri Kesehatan. 2008. No .269/MENKES/PER/III/2008 *Tentang Rekam Medis*

Menteri Kesehatan RI. 2008. *NOMOR : 129/ Menkes /SK /II /2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit*

DAFTAR PUSTAKA

Arieta R. Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad Tahun 2011. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Tesis. Jakarta: Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia; 2012.

Anonim. Definisi, tugas dan fungsi Rumah sakit Menurut WHO. <http://kedaioobat.co.ccWordpress.com>. diakses pada tanggal 25 februari 2017

Azwar, A., dan Prihartono, J. 2014. *Metodologi Penelitian*. Tangerang: Binarupa Aksara Publisher.

EstiA. Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri. Publikasi. stikesstrada.ac.id. diakses pada 3 maret 2017

Gde Muninjaya, A.A. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan*

Neti M. Bustani. 2015. *Analisis Lama Waktu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara*.

Priharyanto, S. 2012. *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Regional IV Jawa Tengah-Daerah Istimewa Yogyakarta*. Dalam <http://core.ac> diakses 3 maret 2017

Riyanto, A. 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha.

Rosjidi, C.H., Liawati E. 2013. *Panduan Penyusunan Proposal dan Laporan Penelitian Untuk Mahasiswa Kesehatan*. Ponorogo.

Riwidikdo, H. 2012. *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.

Rosjidi, C.H., Liawati E. 2013. *Panduan Penyusunan Proposal dan Laporan*

Penelitian Untuk Mahasiswa Kesehatan. Ponorogo.

Sugiyono.2013.*Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif ,dan R&D.* bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D. 2011. *Analisis untuk Penelitian Kesehatan Analisis Data Penelitian dengan SPSS untuk Mahasiswa da Praktisi Kesehatan.* Yogyakarta: Nuha Medika.

Sujarweni, V. 2015. *SPSS untuk Penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press.Sudra, Rano Indra di. 2014. *Rekam Medis.* Tangerang Selatan :Universitas terbuka Tjiptono,F. (2006). *Manajemen Jasa (ed.4).* Yogyakarta: ANDI

Utami Yeni Tri., *Jurnal Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Assalam Gemolong.* Apikes Citra Medika. Surakarta