

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sidomulyo Rawat Jalan

Kismiyatul Fitriya Muftika¹

^{1,2} Universitas Riau Indonesia, Rengat, Indragiri hulu

E-mail: kismiyatul@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 02 Juli 2026

Revised: 20 Juli 2026

Accepted: 15 Agustus 2026



This is an open access article under the
[CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2022 by Author. Published
by Universitas Riau Indonesia

ABSTRACT

Waktu tunggu merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan karena berkaitan dengan ketepatan waktu, efisiensi pelayanan, dan pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sidomulyo Rawat Jalan. Metode Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik dan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan pada 21 April–30 Mei 2026 dengan jumlah sampel sebanyak 53 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner dengan menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat kemaknaan $p < 0,05$. Hasil penelitian mayoritas responden memperoleh pelayanan dengan waktu tunggu ≤ 60 menit sebanyak 46 responden (86,7%), dan mayoritas menyatakan puas terhadap pelayanan sebanyak 45 responden (85%). Pada kelompok dengan waktu tunggu ≤ 60 menit, sebanyak 44 responden (95,7%) menyatakan puas, sedangkan pada kelompok dengan waktu tunggu > 60 menit, sebanyak 6 responden (85,7%) menyatakan tidak puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,001$, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Kesimpulan penelitian ini adanya hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sidomulyo Rawat Jalan. Semakin terkendali waktu tunggu pelayanan, semakin besar kecenderungan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Pelayanan Rawat Jalan

1. Latar belakang

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolok ukur penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Mutu pelayanan kesehatan tidak hanya bergantung pada keberhasilan tindakan medis yang dilakukan, tetapi juga ditentukan oleh proses pemberian pelayanan kepada pasien. Dalam hal ini, pelayanan yang cepat, akurat, dan tanggap menjadi kebutuhan mendasar yang perlu dipenuhi oleh setiap fasilitas pelayanan kesehatan. Salah satu komponen yang secara langsung dirasakan pasien dalam menilai mutu pelayanan adalah lamanya waktu tunggu, terutama pada pelayanan rawat jalan. Waktu tunggu yang terlalu panjang dapat menimbulkan rasa tidak nyaman, meningkatkan kejenuhan pasien, serta memengaruhi munculnya persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Oleh sebab itu, waktu tunggu sering digunakan sebagai salah satu indikator penting dalam menilai dan mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan, khususnya pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas (Amanulloh et al., 2026)

Salah satu indikator pelayanan yang secara langsung dapat dirasakan oleh pasien adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan merupakan periode yang diperlukan pasien sejak

melakukan proses pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan dari tenaga medis. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, waktu tunggu digunakan sebagai salah satu indikator mutu karena berhubungan dengan ketepatan waktu dan pengalaman pasien selama menerima pelayanan (Wulandari et al., 2023)

Waktu tunggu pelayanan kesehatan merupakan periode yang dibutuhkan pasien sejak proses pendaftaran hingga memperoleh pelayanan medis dari tenaga kesehatan. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, waktu tunggu menjadi salah satu aspek yang cukup penting karena berhubungan secara langsung dengan pengalaman pasien selama mendapatkan pelayanan. Semakin panjang waktu yang harus dihabiskan pasien untuk menunggu, semakin tinggi pula kemungkinan munculnya ketidakpuasan yang dapat berdampak pada tingkat kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pengelolaan waktu tunggu secara optimal menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan (Prambudi & Yuliaty, 2025)

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Secara konseptual, kepuasan pasien menggambarkan respons atau penilaian individu setelah membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelum memperoleh pelayanan. Tingkat kepuasan akan meningkat apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan pasien. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diperoleh dinilai tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan, maka dapat muncul ketidakpuasan yang selanjutnya memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan (Megaria & Chalid, 2026)

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam menilai kualitas pelayanan adalah melalui lima dimensi mutu pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Keandalan menggambarkan kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pasien serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan. Jaminan mencerminkan kompetensi, kesopanan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam membangun rasa aman dan kepercayaan pasien. Empati berkaitan dengan perhatian, kepedulian, dan kemampuan petugas memahami kebutuhan individual pasien. Sementara itu, bukti fisik mencakup kondisi sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan, ketersediaan peralatan, serta penampilan petugas (Sianturi et al., 2025)

Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dalam membentuk pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Apabila salah satu dimensi tidak terpenuhi secara optimal, maka penilaian pasien terhadap mutu pelayanan dapat menurun. Salah satu aspek yang sangat berkaitan dengan dimensi daya tanggap dan keandalan adalah waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan rasa bosan, lelah, tidak nyaman, serta persepsi bahwa pelayanan kurang efektif dan kurang responsif. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien (Sianturi et al., 2025)

Dalam pelayanan rawat jalan waktu tunggu menjadi salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan karena berkaitan langsung dengan efisiensi proses pelayanan. Waktu tunggu yang terkendali menunjukkan bahwa sistem pelayanan berjalan dengan baik, mulai dari proses pendaftaran, pemeriksaan awal, antrean, hingga pasien mendapatkan pelayanan dari tenaga kesehatan. Sebaliknya, waktu tunggu yang panjang dapat mengindikasikan adanya hambatan dalam alur pelayanan, seperti tingginya jumlah kunjungan, keterbatasan tenaga kesehatan, proses administrasi yang lambat, sistem antrean yang kurang efektif, atau belum optimalnya koordinasi antarunit pelayanan (Ruhyani & Rahmawati, 2026)

Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kota Pekanbaru merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting dalam memberikan

pelayanan kesehatan kepada masyarakat, termasuk pelayanan rawat jalan. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang mudah diakses, efektif, efisien, aman, serta berorientasi pada kebutuhan pasien. Oleh karena itu, ketepatan waktu pelayanan dan kepuasan pasien menjadi aspek yang penting untuk diperhatikan dalam upaya menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu jenis pelayanan dengan intensitas interaksi yang tinggi antara pasien dan tenaga kesehatan. Besarnya jumlah kunjungan pasien dapat menimbulkan antrean yang panjang apabila tidak diimbangi dengan sistem pelayanan yang efektif. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan waktu tunggu dan memengaruhi pengalaman pasien selama berada di fasilitas pelayanan kesehatan. Apabila pasien harus menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan, maka risiko ketidakpuasan dapat meningkat meskipun pelayanan medis yang diberikan telah sesuai dengan standar (Wijayanti, 2026).

Oleh karena itu, evaluasi terhadap waktu tunggu pelayanan perlu dilakukan secara berkala sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan. Evaluasi tersebut dapat memberikan informasi mengenai efektivitas sistem pelayanan, mengidentifikasi tahapan pelayanan yang menyebabkan keterlambatan, serta menjadi dasar dalam merumuskan strategi perbaikan. Di sisi lain, pengukuran tingkat kepuasan pasien juga diperlukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kota Pekanbaru penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai waktu tunggu pelayanan, tingkat kepuasan pasien, serta hubungan antara kedua variabel tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan dasar pertimbangan bagi pihak puskesmas dalam melakukan perbaikan sistem pelayanan, khususnya dalam pengelolaan antrean dan efisiensi waktu pelayanan, sehingga mutu pelayanan dan kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan.

2. Metode penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain analitik menggunakan pendekatan cross-sectional. Pengukuran variabel independen dan variabel dependen dilakukan pada waktu yang relatif bersamaan. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kota Pekanbaru pada bulan 21 April-30 Mei 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kota Pekanbaru selama periode penelitian. Sampel penelitian berjumlah 53 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Kriteria inklusi meliputi pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan, berusia ≥ 18 tahun atau didampingi keluarga yang dapat memberikan informasi, bersedia menjadi responden, serta mampu berkomunikasi dengan baik.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien rawat jalan. Waktu tunggu diukur sejak pasien melakukan pendaftaran hingga memperoleh pelayanan tenaga medis. Pengukuran dilakukan menggunakan lembar observasi dan alat pencatat waktu. Waktu tunggu kemudian dikelompokkan menjadi sesuai standar (≤ 60 menit) dan tidak sesuai standar (> 60 menit). Kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner yang mencakup lima dimensi pelayanan, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Hasil pengukuran dikategorikan menjadi puas dan tidak puas berdasarkan nilai cut-off yang telah ditetapkan. Data dianalisis secara univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi setiap variabel, sedangkan analisis bivariat dilakukan menggunakan uji Chi-Square. Hubungan dinyatakan bermakna apabila nilai $p < 0,05$.

3. Hasil penelitian

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	21	39,6
Perempuan	32	60,4
Usia		
18–25 tahun	9	16,9
26–35 tahun	18	33,9
36–45 tahun	21	39,7
>45 tahun	5	9,5
Pendidikan		
SD/Sederajat	0	0
SMP/Sederajat	6	11,4
SMA/Sederajat	28	52,8
Perguruan Tinggi	19	35,8
Total	53	100

Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 32 orang (60,4%), berada pada kelompok usia 36–45 tahun sebanyak 21 orang (39,7%), dan memiliki tingkat pendidikan SMA/ sederajat sebanyak 28 orang (52,8%).

Distribusi waktu pelayanan

Tabel 2. Waktu pelayanan

Waktu Tunggu	Frekuensi (n)	Persentase (%)
≤60 menit	46	86,7
>60 menit	7	13,2
Total	53	100

Berdasarkan waktu tunggu pelayanan, mayoritas responden memperoleh pelayanan dengan waktu tunggu ≤60 menit, yaitu sebanyak 46 orang (86,7%), sedangkan responden dengan waktu tunggu >60 menit sebanyak 7 orang (13,2%).

Distribusi kepuasan pasien

Tabel 3 kepuasan pasien

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	45	85
Tidak puas	8	15
Total	53	100

Berdasarkan tingkat kepuasan, mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, yaitu sebanyak 45 orang (85%), sedangkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 8 orang (15%).

Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4 Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien

Waktu Tunggu	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Total	p-value
≤60 menit	44 (95,7)	2 (4,3)	46 (100)	
>60 menit	1 (14,3)	6 (85,7)	7 (100)	0,001
Total	45 (84,9)	8 (15,1)	53	

Berdasarkan hasil analisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, diketahui bahwa dari tunggu ≤ 60 menit, sebanyak 44 responden (95,7%) menyatakan puas dan 2 responden (4,3%) menyatakan tidak puas. Sementara itu, dari 7 responden dengan waktu tunggu > 60 menit, hanya 1 responden (14,3%) yang menyatakan puas, sedangkan 6 responden (85,7%) menyatakan tidak puas.

Hasil uji statistik diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,001$, sehingga $p\text{-value} < 0,05$. Dengan demikian, terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien dengan waktu tunggu pelayanan ≤ 60 menit cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien dengan waktu tunggu > 60 menit.

4. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memperoleh pelayanan dengan waktu tunggu ≤ 60 menit, yaitu sebanyak 46 responden (86,7%), sedangkan responden yang memperoleh pelayanan dengan waktu tunggu > 60 menit sebanyak 7 responden (13,2%). Dari aspek kepuasan, sebanyak 45 responden (85%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima dan 8 responden (15%) menyatakan tidak puas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa secara umum waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kota Pekanbaru berada pada kategori yang relatif baik dan diikuti dengan tingginya proporsi pasien yang merasa puas terhadap pelayanan.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa dari 46 responden dengan waktu tunggu ≤ 60 menit, sebanyak 44 responden (95,7%) menyatakan puas dan hanya 2 responden (4,3%) menyatakan tidak puas. Sebaliknya, dari 7 responden dengan waktu tunggu > 60 menit, sebanyak 6 responden (85,7%) menyatakan tidak puas dan hanya 1 responden (14,3%) yang menyatakan puas. Hasil uji statistik memperoleh $p\text{-value} = 0,001$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kota Pekanbaru.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu aspek penting dalam membentuk pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan. Pasien yang mendapatkan pelayanan dalam waktu yang lebih singkat cenderung memberikan penilaian yang lebih positif terhadap pelayanan. Waktu tunggu yang terkendali dapat mencerminkan proses pelayanan yang lebih responsif dan efisien, mulai dari proses pendaftaran, pemeriksaan awal, antrean, hingga pasien memperoleh pelayanan tenaga kesehatan. Sebaliknya, waktu tunggu yang panjang dapat menimbulkan rasa bosan, lelah, tidak nyaman, dan persepsi bahwa pelayanan kurang responsif sehingga pada akhirnya dapat menurunkan kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan konsep yang digunakan dalam penelitian bahwa waktu tunggu berkaitan erat dengan dimensi reliability dan responsiveness dalam mutu pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Amanulloh et al., 2026) di Puskesmas Kamarang. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien mendapatkan waktu tunggu sesuai standar ≤ 60 menit dan hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien dengan $p\text{-value} = 0,000$. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa efisiensi waktu tunggu berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien, meskipun faktor pelayanan lainnya juga dapat memengaruhi kepuasan secara keseluruhan.

Penelitian (Ruhyani & Rahmawati, 2026) juga menunjukkan hasil yang sejalan. Penelitian tersebut menemukan adanya hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dengan $p\text{-value} = 0,000$. Waktu tunggu dipandang sebagai salah satu komponen penting dari pengalaman pelayanan karena pasien tidak hanya menilai kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diterimanya.

Menurut peneliti, tingginya proporsi kepuasan pada pasien dengan waktu tunggu ≤ 60 menit dalam penelitian ini dapat terjadi karena pasien memperoleh pelayanan dalam rentang waktu yang dianggap lebih wajar sehingga mengurangi kejenuhan dan ketidaknyamanan selama menunggu. Pelayanan yang lebih cepat juga dapat menimbulkan persepsi bahwa petugas mampu memberikan pelayanan secara efektif dan tanggap terhadap kebutuhan pasien. Sebaliknya, tingginya ketidakpuasan pada kelompok dengan waktu tunggu > 60 menit dapat berkaitan dengan meningkatnya rasa lelah, kebosanan, serta munculnya persepsi bahwa proses pelayanan berjalan lambat atau kurang efisien.

Meskipun demikian, terdapat 2 responden (4,3%) dengan waktu tunggu ≤ 60 menit yang tetap menyatakan tidak puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa waktu tunggu bukan merupakan satu-satunya faktor yang menentukan kepuasan. Ketidakpuasan masih mungkin muncul akibat faktor lain seperti komunikasi petugas, keramahan, kenyamanan ruang tunggu, kejelasan informasi, fasilitas pelayanan, maupun kesesuaian pelayanan dengan harapan pasien. Sebaliknya, terdapat 1 responden (14,3%) dengan waktu tunggu > 60 menit yang tetap merasa puas. Kondisi ini dapat menggambarkan bahwa pasien masih dapat memberikan penilaian positif apabila aspek pelayanan lainnya, seperti perhatian petugas, kualitas komunikasi, kejelasan informasi, kompetensi tenaga kesehatan, dan kenyamanan pelayanan dinilai memenuhi harapannya.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan mempunyai hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien rawat jalan. Semakin terkendali waktu tunggu pelayanan, semakin besar kecenderungan pasien memberikan penilaian puas terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kota Pekanbaru perlu mempertahankan capaian waktu pelayanan yang sudah baik dan melakukan evaluasi secara berkala terhadap pasien yang masih mengalami waktu tunggu > 60 menit. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui perbaikan sistem antrean, peningkatan koordinasi antarunit, pengaturan alur pelayanan, optimalisasi proses administrasi, serta penyesuaian ketersediaan tenaga kesehatan dengan jumlah kunjungan pasien. Peningkatan aspek tersebut diharapkan dapat mempertahankan sekaligus meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sidomulyo Kot Rawat Jalan”, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian waktu tunggu pelayanan dengan mayoritas responden memperoleh pelayanan dengan waktu tunggu ≤ 60 menit, yaitu sebanyak 46 responden (86,7%), sedangkan responden dengan waktu tunggu > 60 menit sebanyak 7 responden (13,2%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelayanan rawat jalan telah diberikan dalam waktu tunggu yang relatif terkendali.
2. Hasil penelitian k epuasan pasien dengan mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, yaitu sebanyak 45 responden (85%), sedangkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 8 responden (15%). Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pasien rawat jalan berada pada kategori yang baik.
3. Hasil peneltiain dengan uji statistik menunjukkan nilai p-value = 0,001 ($< 0,05$), sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sidomulyo Rawat Jalan.

Daftar pustaka

Amanulloh, H., Khasanah, L., & Subianto, T. (2026). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan*

- dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kamarang. 5(1), 15204–15211.*
- Megaria, J., & Chalid, D. (2026). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Jaka Mulya. 6, 283–294.*
- Prambudi, & Yuliaty, R. (2025). *Hubungan Waktu Tunggu dan Jenis Jaminan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Lampung Eye. 5(2), 695–705.*
- Ruhyani, A. S., & Rahmawati, N. V. (2026). *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Ketepatan Waktu Pelayanan Dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan. 04.*
- Sianturi, L., Ritonga, A. H., & Gurusinga, R. (2025). *Faktor-Faktor Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Factors of Health Service Quality Dimensions Related to Patient Satisfaction. (c), 271–280.*
- Wijayanti, F. R. (2026). *Analisis Sistem Antrean Pelayanan Rawat Jalan Menggunakan Model M / M / 1 di Rumah Sakit Islam. 10(1), 54–57.*
- Wulandari, F. R., Fannya, P., Dewi, D. R., Putra, D. H., Studi, P., Medis, R., & Kesehatan, F. I. (2023). *Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak Tahun 2022. 1(4).*