

# ANALISIS KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN KETEPATAN WAKTU TUNGGU DI RUMAH SAKIT: SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

Nur Hasanah<sup>1</sup>, Mutiara Putri Rizanti<sup>2</sup>, Alini Sapitri<sup>3</sup>, Vince Miagoni<sup>4</sup>, Putri Inrian Tari<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Sriwijaya, Sumatera Selatan, Indonesia

hasanahnur1203@gmail.com

## ABSTRACT

**Background:** Waiting time is one of the important components affecting the quality of hospital services that must be considered, as it has an influence on the level of patient satisfaction. The length of waiting time that does not meet the standards is often a complaint of patients when they come to health institutions. The purpose of writing this article is to determine the relationship between patient satisfaction and the accuracy of waiting time in hospitals. **Methods:** The method used was systematic literature review by reviewing quantitative approach studies related to the topic that has been determined. Article searches were conducted from two databases, including Google Scholar and PubMed using the keywords "Patient Satisfaction" AND "Waiting Time" AND "Hospital" for Google Scholar and "Patient Satisfaction" AND "Waiting Time" AND "Hospital" for Pubmed, with a time span of 2017 to 2024. A total of 916 articles were found, but only 10 articles met the criteria. **Results:** The results showed a significant relationship between patient satisfaction and waiting time accuracy in hospitals, although this can still be influenced by other technical factors. **Conclusion:** Hospitals should manage waiting times efficiently to improve service quality and patient satisfaction.

**Keywords:** Hospital, patient satisfaction, waiting time

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Waktu tunggu adalah salah satu komponen penting yang dapat memengaruhi mutu pelayanan rumah sakit dan tingkat kepuasan pasien sehingga harus terus diperhatikan. Lamanya waktu tunggu yang tidak sesuai standar sering kali menjadi keluhan pasien pada saat mereka datang ke instansi kesehatan. Tujuan dari penulisan artikel ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien dengan ketepatan waktu tunggu di rumah sakit. **Metode:** Metode yang digunakan yaitu *systematic literature review* dengan melakukan tinjauan terhadap studi-studi pendekatan kuantitatif terkait topik yang sudah ditetapkan. Penelusuran artikel dilakukan dari dua database, meliputi Google Scholar dan PubMed menggunakan kata kunci "Kepuasan Pasien" AND "Waktu Tunggu" AND "Rumah Sakit" untuk Google Scholar dan "Patient Satisfaction" AND "Waiting Time" AND "Hospital" untuk Pubmed, dengan rentang waktu tahun 2017 hingga 2024. Artikel yang ditemukan sebanyak 916 artikel, tetapi hanya 10 artikel yang memenuhi kriteria. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan ketepatan waktu tunggu di rumah sakit, meskipun hal ini masih dapat dipengaruhi oleh faktor teknis lainnya. **Kesimpulan:** Rumah sakit harus mengelola waktu tunggu secara efisien agar dapat meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

**Kata kunci:** Kepuasan pasien, rumah sakit, waktu tunggu

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah sebuah indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu pelayanan kesehatan, karena hal tersebut mencerminkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien (Fatrida & Saputra, 2019). Salah satu aspek yang sangat berpengaruh meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit adalah pengelolaan waktu tunggu. Waktu

tunggu yang sesuai dengan standar berhubungan langsung dengan kepuasan pasien dan menjadi penentu utama dalam mengukur kualitas pelayanan (Percunda, et al., 2024).

Waktu tunggu yang lama masih sering menjadi faktor keluhan pasien di rumah sakit, mulai dari proses pendaftaran hingga pasien mendapatkan pemeriksaan dari dokter. Pengelolaan waktu tunggu juga masih sering diabaikan oleh pihak manajemen rumah sakit. Pengelolaan waktu tunggu yang tidak efektif tersebut berisiko dapat menurunkan mutu pelayanan secara menyeluruh, hingga dapat memberikan dampak buruk kepada kepuasan pasien dan keluarganya (Laeliyah & Subekti, 2017). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat dipengaruhi oleh pengelolaan waktu tunggu yang efisien, serta fasilitas yang memadai dan tenaga medis kompeten. Oleh karena itu, manajemen waktu tunggu sangat penting untuk ditingkatkan agar dapat memberikan kepuasan tinggi kepada pasien dan memastikan mutu pelayanan bisa lebih baik (Wiryansyah & Yusrina, 2024).

Penelitian-penelitian terdahulu telah banyak mengangkat isu terkait ketepatan waktu tunggu pelayanan kesehatan dan dampaknya terhadap kepuasan pasien. Baik itu durasi waktu tunggu ataupun respon petugas, keduanya memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di suatu fasilitas pelayanan kesehatan (Pokko et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu tidak hanya berkaitan dengan seberapa lama proses menunggu, melainkan juga berkaitan erat dengan seberapa berkualitas interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan yang terkait. Tidak hanya itu, waktu tunggu juga dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor internal, yaitu seperti ketersediaan tenaga medis, efektivitas sistem antrean, efisiensi alur pelayanan, serta pengelolaan jadwal praktik dokter (Sumakyu et al., 2022). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit telah menetapkan standar waktu tunggu maksimal dalam pelayanan rawat jalan pasien selama 60 menit, akan tetapi nyatanya masih banyak fasilitas kesehatan yang belum memenuhi standar tersebut, hingga memberikan dampak negatif terhadap persepsi dan kepuasan pasien (Paganini et al., 2024).

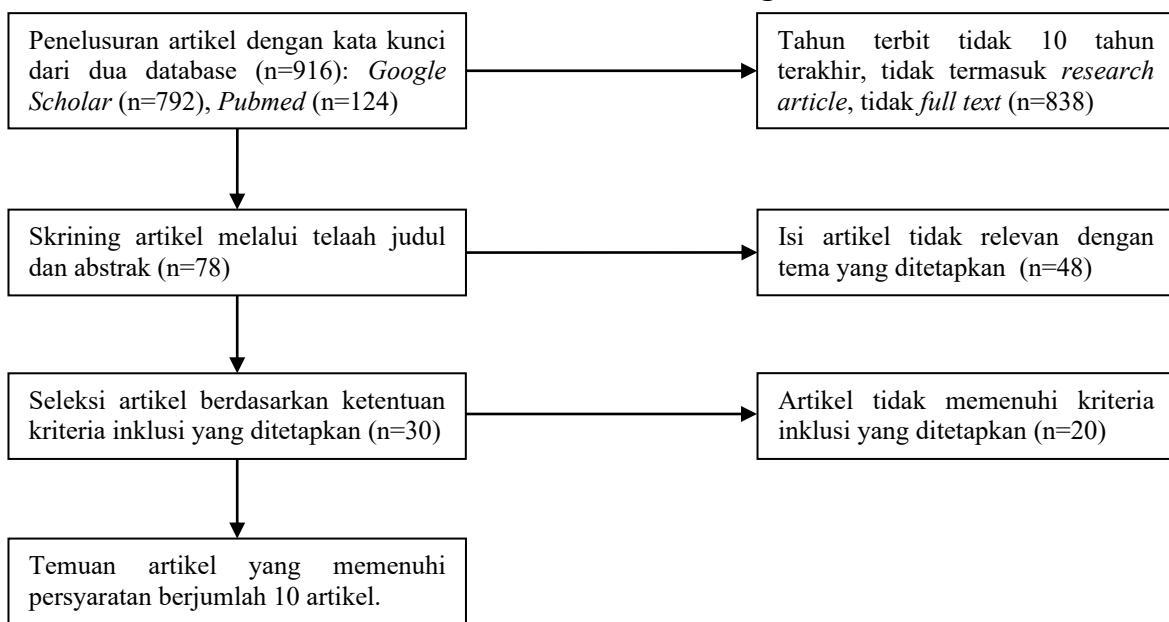
Durasi waktu tunggu dalam suatu pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari ketidakseimbangan antara jumlah pasien dan tenaga medis, sistem pendaftaran yang tidak efisien, hingga keterlambatan dalam proses pelayanan. Selain itu, persepsi pasien terhadap waktu tunggu tidak hanya dapat dipengaruhi oleh lamanya waktu tunggu objektif, tetapi juga dapat disebakan oleh pengalaman dan ekspektasi pasien selama menunggu (Alraihi, et al., 2020). Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sangat ditentukan oleh harapan dan toleransi masing-masing individu pasien terhadap waktu tunggu (Nguyen et al., 2021). Untuk itu, tujuan dari penulisan artikel ini adalah meninjau, menganalisis dan mengevaluasi lebih lanjut hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan ketepatan waktu tunggu di rumah sakit, serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai implikasinya terhadap mutu pelayanan kesehatan.

## METODE

Metode yang digunakan penelitian ini yaitu *systematic literature review* pada studi-studi yang pendekatannya adalah kuantitatif. Pencarian artikel diawali dengan pemilihan topik “Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Ketepatan Waktu Tunggu di Rumah Sakit”. Penelusuran artikel dilakukan dari dua database, meliputi *google scholar* dan *PubMed* menggunakan kata kunci “kepuasan pasien” AND “waktu tunggu” AND “rumah sakit” untuk *Google Scholar* dan “*patient satisfaction*” AND “*waiting time*” AND “*hospital*” untuk *Pubmed*. Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu sebuah studi yang meneliti hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit, tersedia *full text*, diterbitkan dalam rentang waktu 2017 hingga 2024, baik lingkup nasional

ataupun internasional. Sementara, kriteria eksklusi dalam penelitian ini yaitu studi-studi yang tidak membahas terkait kepuasan pasien terhadap waktu tunggu, hanya tersedia abstrak, dipublikasikan dengan bahasa selain Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia, berupa *systematic review* dan meta-analisis, serta penelitian-penelitian yang dilakukan di fasilitas kesehatan selain rumah sakit seperti klinik atau puskesmas. Penelusuran dan seleksi artikel *literatur review* ini merujuk pada ketentuan protokol *The Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analysis* (PRISMA).

**Gambar 1. PRISMA Flow Diagram**



## HASIL

**Tabel 1. Hasil Systematic Literature Review Kepuasan Pasien Berdasarkan Ketepatan Waktu Tunggu di Rumah Sakit**

Judul	Penulis	Negara Penelitian	Metode	Hasil
Hubungan Waktu Tunggu Rawat Inap dari Instalasi Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang Tahun 2024	Oscar Wiryansyah, Yusrina	Ari Indonesia	Penelitian kuantitatif, pendekatan <i>cross-sectional</i> .	Waktu tunggu berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ( $p$ value = 0,015, OR = 14,545). Artinya pasien dengan waktu tunggu yang lebih singkat memiliki peluang 14,5 kali lebih tinggi untuk merasa puas daripada pasien dengan waktu tunggu lama.
Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi	Cicayuli Yantika, Zulfa, dan Elsa Luvia Harmen	Indonesia	Penelitian kuantitatif, pendekatan <i>cross-sectional</i> .	Waktu tunggu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p$ value = 0,231). Artinya lama atau cepatnya waktu tunggu tidak memengaruhi kepuasan pasien yang melakukan perawatan di RS Islam Ibnu

Sina Bukittinggi.				
Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri	Alita Dewi Percunda, Adi Laksono, dan Hilmi Nur Widiyas Rama	Indonesia	Penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif dan uji <i>chi-square</i> .	Ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien ( $p$ value = 0,005). Artinya, pasien yang menunggu sesuai standar, yaitu $\leq 60$ menit, cenderung merasa lebih puas dibandingkan dengan yang menunggu lebih lama.
Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien	Glenn Gilang Manyering, Minarni Wartiningsih , Billy Daniel Messakh, dan Hanna Tabita Hasianna Silitonga	Indonesia	Penelitian kuantitatif dengan observasi analitik.	Tidak ada korelasi signifikan antara durasi waktu tunggu dan kepuasan pasien ( $p$ value = 0,626). Artinya pasien tetap merasa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan, meskipun waktu tunggu lama melebihi standar.
<i>Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient: An empirical investigation</i>	Hui Zhang, Weimin Ma, Shufen Zhou, Jingjing Zhu, Li Wang, dan Kaixin Gong	China	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> berbasis survei.	Waktu tunggu subjektif seperti EWT ( $p$ value = 0,006), TWT ( $p$ value = 0,043), RWT ( $p$ value = 0,009), dan PWT ( $p$ value = 0,000) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan waktu tunggu actual (AWT) tidak berpengaruh secara signifikan ( $p$ value = 0,365). Tetapi, perbedaan antara EWT dan AWT serta antara PWT dan AWT berpengaruh signifikan pada tingkat kepuasan pasien ( $p$ value = 0,000), dengan kata lain waktu tunggu objektif memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien secara tidak langsung melalui waktu tunggu subjektif.
<i>Impact of waiting time on patients' satisfaction and health care service quality at hospital outpatient department</i>	Mohamed Abdullah Alnasser dan Rakan Rakan Bandar Q. Alotaibi	Arab Saudi	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan analitis.	Terdapat pengaruh yang signifikan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan ( $p$ value < 0,001). Koefisien korelasi kepuasan pasien ( $r$ = 0,591) dan kualitas pelayanan ( $r$ = 0,474), terhadap waktu tunggu bersifat positif dan signifikan. Penyebab utama dari lamanya waktu tunggu adalah proses registrasi,

				kekurangan tenaga medis, dan sistem penjadwalan.
Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada Kabupaten Malang.	Cyntia Sapta Anggraeni, Luluk Nur Aini, dan Nurul Anjarwati	Indonesia	Penelitian kuantitatif, pendekatan <i>cross-sectional</i> .	Kepuasan pasien tidak dipengaruhi secara signifikan oleh waktu tunggu pelayanan ( $p$ value = 0,441). Artinya, walaupun waktu tunggu melewati standar yang ditetapkan, pasien tetap menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan, karena dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya seperti keramahan staf, fasilitas yang tersedia, serta pengalaman positif sebelumnya dari rumah sakit.
Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan.	Nofriadi, Mera Delima, dan Yuni Sara	Indonesia	Penelitian kuantitatif, pendekatan <i>cross-sectional</i> .	Waktu tunggu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p$ value= 0,000; chi-square = 45,333). Artinya, pasien yang mengalami waktu tunggu yang lebih cepat memiliki kemungkinan 45 kali lebih tinggi untuk merasa puas, jika dibandingkan dengan pasien yang menunggu lama.
Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu	Nur Laeliyah dan Heru Subekti	Indonesia	Penelitian kuantitatif, pendekatan <i>cross-sectional</i> .	Waktu tunggu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p$ value= 0,042; chi-square = 4,135). Artinya, semakin lama waktu tunggu, semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan.
<i>Associations Between Waiting Times, Service Times, and Patient Satisfaction in an Endocrinology Outpatient Department: A Time Study and Questionnaire Survey</i>	Zhenzhen Xie dan Calvin Or	China	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>observation al time study</i> dan survei kuesioner.	Waktu tunggu aktual berkorelasi negatif secara signifikan dengan kepuasan pasien dan pandangan pasien terhadap waktu yang diterima (misal, $r$ = -0,43 untuk QPP-treatment waiting time). Hasil menunjukkan bahwa faktor pandangan pasien terhadap kualitas komunikasi, kepedulian tenaga kesehatan, dan suasana sosio-kultural juga memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu dan pelayanan secara menyeluruh.

## PEMBAHASAN

Dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit, kepuasan pasien sebagai penerima layanan menjadi indikator penting. Rumah sakit memastikan bahwa layanan yang diberikan berjalan secara efektif dan efisien melalui pelayanan kesehatan yang optimal dan harus disesuaikan dengan preferensi, harapan dan kebutuhan pasien (Anelia & Modjo, 2023). Dalam pelayanan kesehatan, antrian atau waktu tunggu menjadi salah satu penyebab utama yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Persepsi negatif terhadap kualitas layanan kesehatan dapat timbul karena menurunnya kepuasan pasien akibat waktu tunggu yang lama. Rawat jalan menjadi pelayanan yang kerap menjadi kesan awal terhadap kualitas layanan rumah sakit. Pasien yang menunggu terlalu lama dalam mendapatkan penanganan dapat memberikan penilaian yang kurang baik terhadap pelayanan rumah sakit (Supriyati & Kusumaningsih, 2023).

Menurut hasil penelitian Wiryansyah dan Yusrina (2024) di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang, waktu tunggu berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien, terutama dalam pelayanan rawat inap dari IGD. Pasien yang dilayani lebih cepat cenderung merasa puas dibandingkan pasien yang harus menunggu lama, sesuai dengan hasil OR yaitu sebesar 14,545. Kecepatan pelayanan menjadi indikator utama mutu rumah sakit dalam layanan yang bersifat darurat dan membutuhkan respon cepat. Oleh karena itu, peningkatan sistem manajemen IGD dan sistem rujukan internal perlu dioptimalkan sebagai bentuk nyata peningkatan mutu layanan dan kepuasan pasien.

Sebaliknya, penelitian Yantika (2024) dan Manyering, et al (2023) menyatakan bahwa waktu tunggu tidak memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pasien di poli rawat jalan.\_ Mayoritas pasien tetap memberikan penilaian positif terhadap walaupun waktu tunggu melebihi 60 menit. Situasi ini mengindikasikan bahwa faktor lain, seperti kualitas komunikasi dokter, responsivitas tenaga medis, serta kenyamanan selama menunggu memiliki kontribusi besar dalam menciptakan kepuasan pasien. Maknanya, waktu tunggu yang belum efisien tidak memengaruhi kepuasan pasien apabila rumah sakit mampu membangun suasana layanan yang kondusif dan kooperatif.

Sedangkan, penelitian oleh Percunda, et al (2024) dan Nofriadi, et al (2019) menunjukkan bahwa keterkaitan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien sangat kuat dan signifikan. Pada RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan, tingkat kepuasan jauh lebih tinggi ditunjukkan oleh pasien yang waktunya kurang dari 60 menit. Sementara itu, pasien yang menunggu lebih cepat memiliki peluang puas 45 kali lebih besar di RSUD Painan. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam layanan rawat jalan dengan jumlah kunjungan pasien yang tinggi, efisiensi menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi terhadap mutu pelayanan. Rumah sakit yang tidak mampu mengelola waktu tunggu secara optimal berisiko menurunkan kepercayaan pasien dan menimbulkan persepsi kurang professional dalam menangani beban kerja pelayanan.

Penelitian Zhang, et al (2023) memberikan perspektif yang lebih komprehensif terkait persepsi subjektif waktu tunggu. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa waktu tunggu yang dirasakan (*perceived waiting time*) memberikan dampak yang lebih besar terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan waktu tunggu aktual (*actual waiting time*). Hal ini menandakan bahwa persepsi subjektif pasien terhadap kenyamanan saat menunggu pelayanan lebih menentukan kepuasan mereka, daripada durasi waktu nyata yang berlangsung. Sedangkan, penelitian dari Xie & Or (2017) memberikan catatan bahwa pasien yang menghabiskan waktu hingga 89% dari kunjungan untuk menunggu masih bisa merasa puas jika pelayanan yang mereka dapatkan memberikan kenyamanan, baik dari segi empati ataupun komunikasi yang baik. Artinya, persepsi pasien merupakan aspek penting yang perlu mendapatkan perhatian serius. Rumah sakit harus dapat mengelola

ekspektasi pasien, memberikan informasi yang jelas, dan mengembangkan hubungan yang harmonis antara tenaga kesehatan dan pasien selama masa tunggu.

Penelitian Alnasser & Alotaibi (2022) juga memberikan temuan yang serupa, bahwa waktu tunggu memiliki korelasi yang positif terhadap kepuasan pasien dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, waktu tunggu yang lama disebabkan oleh antrean yang panjang saat registrasi, kekurangan tenaga medis, dan sistem penjadwalan pasien yang masih manual. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang tidak efisien adalah faktor penyebab utama rendahnya kepuasan pasien. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, rumah sakit disarankan untuk mulai menggunakan sistem antrean elektronik dan optimalisasi jadwal kerja petugas dapat diterapkan secara luas pada berbagai rumah sakit, baik pemerintah ataupun swasta, terutama bagi rumah sakit yang sedang melalukan pengembangan sistem digitalisasi pelayanan.

Sedangkan untuk temuan lainnya, penelitian Laeliyah & Subekti (2017) serta penelitian Angraeni, et al (2021) menekankan pentingnya memperhatikan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Sebagian besar pasien tetap dapat merasa puas, meskipun waktu tunggu di kedua rumah sakit tidak sesuai standar atau berada di atas 60 menit. Hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien sebenarnya dapat dipengaruhi oleh aspek lainnya, seperti kenyamanan ruang tunggu, petugas yang ramah, dan informasi yang jelas dari petugas medis. Hal ini memperkuat konsep bahwa kepuasan pasien bersifat multidimensi dan tidak hanya dapat diukur melalui aspek waktu tunggu. Artinya, rumah sakit perlu untuk mengintegrasikan pendekatan teknis dan emosional dalam proses pelayanan agar dapat memastikan bahwa semua aspek pengalaman pasien dapat dikelola dengan efektif dan efisien.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan tinjauan dan analisis terhadap sepuluh artikel penelitian yang memenuhi persyaratan dengan rentang waktu 2017 hingga 2024, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien memiliki hubungan signifikan dengan ketepatan waktu tunggu di rumah sakit. Pasien yang dilayani dengan waktu tunggu sesuai standar yang ditetapkan ( $\leq 60$  menit), akan memiliki tingkat kepuasaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang harus menunggu lebih lama. Waktu tunggu yang lama dalam memberikan pelayanan secara berkesinambungan dapat menurunkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Akan tetapi, kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan juga dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor teknis lainnya, seperti suasana selama menunggu, sikap ramah petugas, dan komunikasi yang terjalin antara pasien dan tenaga kesehatan. Artinya jika faktor-faktor teknis tersebut terpenuhi, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dapat tetap tinggi meskipun waktu tunggunya lama. Dengan demikian, rumah sakit harus membangun sistem pelayanan yang selain berfokus pada manajemen waktu tunggu, disertai juga dengan memberikan perhatian pada aspek-aspek teknis lainnya yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan mutu pelayanan. Penulis menyarankan agar rumah sakit melakukan evaluasi berkala terhadap waktu tunggu dan persepsi pasien, serta mengembangkan pelatihan rutin bagi tenaga kesehatan dalam hal komunikasi dan pelayanan prima, guna meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhannya.

## KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan, publikasi dilakukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan penulis menyetujui untuk dilakukan publikasi

atas karya ilmiah yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Ketepatan Waktu Tunggu di Rumah Sakit: *Systematic Literature Review*”.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alnasser, M. A., & Alotaibi, R. B. Q. (2022). Impact of waiting time on patients' satisfaction and health care service quality at hospital outpatient department. *International Journal of Health Sciences Research*, 61, 1-44.
- Alrajhi, K. N., dkk. (2020). Effect of Waiting Time Estimates on Patients Satisfaction in The Emergency Department in a Tertiary Care Center. *Saudi Medical Journal*, 41(8), 883-886. DOI: 10.15537/smj.2020.8.25190
- Anelia, N. & Modjo, R. (2023). Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1). 1172-1180.
- Anggraeni, C. S., Aini, L. N., & Anjarwati, N. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada Kabupaten Malang. *Jurnal Keperawatan Florence*, 1(1), 1-8.
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Aisyiyah Medika*, 4(1), 11-21. DOI: 10.36729/jam.v4i1.229
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional (JKESVO)*, 1(2), 102-112. DOI: 10.22146/jkesvo.27576
- Nguyen, N. X., Tran, K., & Nguyen, T. A. (2021). Impact of Service Quality on in-patients Satisfaction, Perceived Value, and Customer Loyalty: A Mixed-Methods Study From a Developing Country. *Patient Preference and Adherence*, 15, 2523-2538. DOI: 10.2147/PPA.S333586
- Nofriadi, Delima, M., & Sara, Y. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. *Prosiding Seminar Kesehatan Perintis*, 2(1), 67-72.
- Paganini, M. A. D. R., Limisran, L., & Yulianto, N. (2024). Tinjauan waktu tunggu pelayanan pasien BPJS di rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(4), 54-63.
- Percunda, A. D., Laksono, A., & Rama, H. N. W. (2024). Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri. *Jurnal Kesehatan*, 2(3), 220-232.
- Pokko, J. N., Ma'rufi, M., Chandra, F. M., & Zamli, Z. (2024). Pengaruh waktu tunggu dan respon petugas terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Alberth Torey Kabupaten Teluk Wondama. *Jurnal Kesehatan Mahardika*, 11(2), 132-141.
- Sumayku, I. M., Pandelaki, K., Kandou, G. D., Wahongan, P. G., & Nelwan, J. E. (2022). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara. *e-cliniC*, 11(1), 1-10. DOI: 10.35790/ecl.v11i1.44251
- Supriyati, K. & Kusumaningsih, I. (2023). Analisis Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(12), 2371-2380. DOI: 10.56338/mppki.v6i12.4174

- Wiryansyah, O. A., & Yusrina. (2024). Hubungan Waktu Tunggu Rawat Inap dari Instalasi Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang Tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 4015–4024.
- Xie, Z., & Or, C. (2017). Associations between waiting times, service times, and patient satisfaction in an endocrinology outpatient department: A time study and questionnaire survey. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 54, 1–10. DOI: 10.1177/0046958017739527
- Yantika, C., Zulfa, & Harmen, E. L. (2024). Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. *JPAMS: Journal of Public Administration and Management Studies*, 3(1), 15–19.
- Zhang, H., Ma, W., Zhou, S., Zhu, J., Wang, L., & Gong, K. (2023). Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient: An empirical investigation. *Medicine*, 102(40), 1-5. DOI: 10.1097/MD.0000000000035184