

## **Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Di Poli Penyakit Dalam RS Bhayangkara Surabaya Tahun 2024**

Aris Sukarno<sup>1</sup>, Eka Yoshida<sup>2</sup> Atik Kridawati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Universitas Respati Indonesia

[arissukarno85@gmail.com](mailto:arissukarno85@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Waktu tunggu pasien yang panjang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan persepsi terhadap kualitas pelayanan. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya pada tahun 2024. Faktor-faktor yang dianalisis meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pemasaran, prosedur pelayanan dan perilaku pasien. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian terdiri dari 33 responden yang merupakan tenaga kesehatan di poli penyakit dalam. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan regresi logistik berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel sumber daya manusia ( $p$  value= 0,000; OR=31,863), *marketing* ( $p$  value = 0,002; OR=35,548) dan perilaku pasien ( $p$  value=0,006; OR=128,532) memiliki pengaruh signifikan terhadap waktu tunggu pasien, sedangkan variabel sarana dan prasarana dan prosedur pelayanan pasien tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Perilaku pasien merupakan variabel paling dominan yang mempengaruhi waktu tunggu dengan OR 128,532.

Kesimpulan penelitian ini waktu tunggu pasien dipengaruhi oleh variabel SDM, *marketing* dan perilaku pasien, sedangkan variabel sarana prasarana dan prosedur pelayanan tidak berpengaruh. Saran perlu ditingkatkan peran edukasi perilaku pasien melalui brosur, video, media sosial yang dimiliki rumah sakit dan bisa dikerjakan secara langsung oleh tenaga medis dengan cara yang konsisten

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Poli Penyakit Dalam, Rumah Sakit

### **ABSTRACT**

Long waiting times can impact patient satisfaction and how they perceive the quality of healthcare services. This study aims to explore the factors that influence patient waiting times at the internal medicine clinic of Bhayangkara Hospital Surabaya in 2024. The factors examined include human resources, facilities and infrastructure, marketing, service procedures, and patient behavior. Using a quantitative approach with a cross-sectional design, the study surveyed 33 healthcare professionals working in the internal medicine clinic. Data were gathered through structured questionnaires and analyzed using multiple logistic regression. The findings reveal that human resources ( $p$ -value = 0.000; OR = 31.863), marketing ( $p$ - value = 0.002; OR = 35.548), and patient behavior ( $p$ -value = 0.006; OR = 128.532) significantly impact waiting times. However, facilities, infrastructure, and service procedures do not show a notable effect. Among these, patient behavior stands out as the most influential factor, with an OR of 128.532.

In conclusion, waiting times are primarily shaped by staffing, marketing strategies, and patient behavior, while infrastructure and service procedures have little effect. To help reduce waiting times, hospitals should focus on patient education—using brochures, videos, and social media—as well as direct, consistent communication from healthcare professionals to encourage more efficient patient flow.

Keywords: Waiting Time, Internal Medicine Polyclinic, Hospital

<https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARS>

Article History :

Submitted 05 Agustus 2025, Published 30 Agustus 2025

## PENDAHULUAN

### Latar

### Belakang

Pelayanan kesehatan yang efisien dan berkualitas merupakan fondasi utama dalam menjaga kesejahteraan masyarakat. Rumah sakit, sebagai garda terdepan penyedia layanan kesehatan, dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat dan bermutu tinggi. Salah satu tolok ukur krusial dalam menilai kualitas layanan rumah sakit adalah waktu tunggu pasien. Penundaan yang berlarut-larut dalam pelayanan dapat menimbulkan dampak negatif yang signifikan terhadap pengalaman dan kepuasan pasien, memicu rasa frustrasi, kecemasan, bahkan berpotensi memperburuk kondisi kesehatan mereka (Purnomo et al., 2021; Wijayanti, 2023). Berbagai studi telah menggarisbawahi bahwa lamanya waktu tunggu secara substansial mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima, sehingga efisiensi pelayanan memiliki potensi besar dalam meningkatkan kepuasan pasien dan membentuk pandangan positif terhadap mutu rumah sakit (Wijayanti, 2023; Rensiner et al., 2018). Oleh karena itu, identifikasi dan penanganan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap waktu tunggu yang lama menjadi krusial bagi rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Waktu tunggu yang panjang seringkali menjadi indikasi adanya permasalahan dalam tata

Bhayangkara Surabaya selama periode Agustus hingga Oktober 2024 menunjukkan kinerja yang cukup baik, dengan tingkat kesesuaian waktu kelola rumah sakit, termasuk alur administrasi yang kurang efisien, sistem pendaftaran yang kompleks, serta prosedur diagnosis dan perawatan yang memakan waktu. Faktor-faktor ini dapat menyebabkan ketidakseimbangan antara jumlah pasien yang membutuhkan layanan dengan ketersediaan tenaga medis, serta kekurangan fasilitas yang memadai untuk menangani pasien secara cepat (Purnomo et al., 2021; Silitonga, 2018). Dalam konteks pelayanan rawat jalan, isu ini menjadi semakin relevan, terutama pada poli penyakit dalam yang menangani pasien dengan kondisi medis yang kompleks dan memerlukan penanganan berkelanjutan. Sebagai contoh, di Rumah Sakit Universitas Brawijaya, waktu tunggu pelayanan yang belum optimal dilaporkan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Gambaran persentase kesesuaian waktu pelayanan di poli penyakit dalam Rumah Sakit

pelayanan dengan standar  $\geq 6$  menit yang konsisten di atas 91% setiap bulannya. Namun, data waktu tunggu pelayanan pasien di rumah sakit yang sama mengungkapkan tantangan yang signifikan. Persentase pasien yang berhasil mendapatkan pelayanan sesuai standar waktu tunggu  $\leq 1$  jam sangat rendah, dengan fluktuasi antara 1,14% hingga 5,32% selama periode pengamatan. Sebaliknya, mayoritas waktu tunggu pasien berada di kategori tidak sesuai standar, dengan persentase ketidaksesuaian yang mencapai lebih dari 94% pada sebagian besar periode. Secara keseluruhan, meskipun waktu pelayanan ini telah berjalan dengan tingkat kesesuaian yang tinggi, waktu tunggu pasien muncul sebagai kendala utama dalam pelayanan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya. Berbagai faktor diidentifikasi mempengaruhi waktu tunggu pasien di rumah sakit, meliputi aspek sumber daya manusia (SDM), sarana prasarana, strategi pemasaran, prosedur pelayanan, serta karakteristik pasien (Saputra, 2014). Kualitas pelayanan medis di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan jumlah tenaga medis yang tersedia. Dokter dan perawat, sebagai ujung tombak pelayanan, memegang peranan vital dalam menentukan efektivitas layanan. Ketersediaan tenaga medis yang terampil dan mencukupi sangat krusial untuk kelancaran proses pelayanan, terutama dalam menangani kasus-kasus medis kompleks yang memerlukan tindakan segera.

Penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah atau kualifikasi tenaga medis yang tidak sesuai dengan kebutuhan pasien dapat secara signifikan memperpanjang waktu tunggu (Suarmayasa, 2023; Sondakh, 2023). Beban kerja yang berlebihan pada tenaga medis akibat tingginya jumlah pasien atau ketidakseimbangan rasio pasien dan tenaga medis juga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan memperlama waktu tunggu (Fadila & Sulastri, 2023; Djawa, 2023).

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai merupakan elemen krusial dalam mendukung efisiensi proses pelayanan di rumah sakit. Keterbatasan fasilitas, seperti ruang periksa yang tidak mencukupi atau alat

kesehatan yang rusak dan tidak terawat, dapat menghambat pelayanan medis dan memperpanjang waktu tunggu pasien (Nugraha, 2023; Suryantoko et al., 2020). Sistem antrian yang kurang terorganisir dan proses administrasi yang tidak efisien juga dapat berkontribusi pada lamanya waktu tunggu pasien (Pratama, 2023; Rahman, 2023).

Strategi pemasaran yang diterapkan oleh rumah sakit juga memiliki dampak terhadap jumlah pasien yang datang dan, pada gilirannya, mempengaruhi kepadatan pasien serta waktu tunggu di poli tertentu (Nafia, 2021; Syafawani, 2020). Peningkatan jumlah pasien tanpa diimbangi dengan peningkatan kapasitas pelayanan dapat memperburuk masalah waktu tunggu (Beny, 2021).

Prosedur administratif yang rumit dan tidak efisien di rumah sakit dapat secara signifikan memperpanjang waktu tunggu pasien. Proses pendaftaran yang melibatkan banyak tahapan dan pengisian formulir berulang seringkali menjadi penyebab utama keterlambatan (Kuo et al., 2018; Yeo et al., 2021).

Faktor perilaku pasien, seperti ketidaktepatan waktu kedatangan atau kurangnya pemahaman mengenai prosedur, juga dapat berkontribusi terhadap waktu tunggu yang lama (Goto et al., 2022; Mleşnięe & Bocşan, 2016).

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, dan dengan mempertimbangkan data awal mengenai waktu tunggu pelayanan di poli penyakit

dalam Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien di Poli Penyakit Dalam RS Bhayangkara Surabaya Tahun 2024”.

### **Rumusan Masalah**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya pada tahun 2024. Berdasarkan data yang diperoleh, meskipun waktu pelayanan pasien menunjukkan tingkat kesesuaian yang cukup baik dengan standar yang ditetapkan, waktu tunggu pasien masih menjadi masalah utama. Standar waktu tunggu  $\leq 1$  jam hanya tercapai oleh sebagian kecil pasien, dengan persentase yang sangat rendah pada bulan Agustus (5,31%), mengalami penurunan tajam pada bulan September (1,14%), dan sedikit

membalik pada bulan Oktober (5,32%). Sebaliknya, lebih dari 94% hingga hampir 99% pasien mengalami ketidaksesuaian dalam waktu tunggu, yang menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan dalam pelayanan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi waktu tunggu ini mencakup berbagai aspek, seperti sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana rumah sakit, pemasaran, prosedur pelayanan serta perilaku pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana masing-masing faktor ini berkontribusi terhadap waktu tunggu yang lama, serta bagaimana perbaikan dalam aspek-aspek tersebut dapat mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya.

#### **Pertanyaan Penelitian**

Merujuk permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh sumber daya manusia (SDM) terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya tahun 2024 ?
2. Apakah terdapat pengaruh sarana dan prasarana terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya tahun 2024 ?
3. Apakah terdapat pengaruh *marketing* terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya tahun 2024 ?
4. Apakah terdapat pengaruh prosedur pelayanan terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya tahun 2024 ?
5. Apakah terdapat pengaruh perilaku pasien terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya tahun 2024 ?

#### **Tujuan Umum Penelitian**

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya pada tahun 2024.

#### **Tujuan Khusus Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh sumber daya manusia (SDM) terhadap waktu tunggu pasien di poli

- penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya tahun 2024.
2. Menganalisis pengaruh sarana dan prasarana terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya tahun 2024.
  3. Menganalisis pengaruh *marketing* terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya tahun 2024.
  4. Menganalisis pengaruh prosedur pelayanan terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya tahun 2024.
  5. Menganalisis pengaruh perilaku pasien terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya tahun 2024.
  6. Menganalisis faktor paling dominan yang berpengaruh terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya.

### **Ruang Lingkup**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien di Poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya pada tahun 2024. Variabel dependen yang diukur dalam penelitian ini adalah waktu tunggu pasien, sementara variabel independen yang diteliti meliputi sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana rumah sakit, pemasaran, prosedur pelayanan dan perilaku pasien.

Penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data primer melalui kuesioner yang disebarakan kepada seluruh personel yang terlibat dalam proses pelayanan di poli penyakit dalam. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk mengetahui sejauh mana faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap waktu tunggu pasien di rumah sakit tersebut.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Rumah Sakit**

Rumah sakit didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, meliputi rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Definisi ini didukung oleh Permenkes, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Permenkes tahun 2010, dan pendapat ahli. WHO menambahkan bahwa rumah sakit

merupakan bagian integral dari organisasi kesehatan dan sosial yang memberikan pelayanan kesehatan lengkap, baik kuratif maupun preventif.

Undang-undang No. 44 Tahun 2009 pasal 29 menjabarkan 20 kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap rumah sakit. Kewajiban ini mencakup pemberian informasi yang benar, pelayanan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif, pelayanan gawat darurat, peran aktif dalam penanggulangan bencana, penyediaan fasilitas bagi masyarakat tidak mampu, pelaksanaan fungsi sosial, menjaga standar mutu pelayanan, penyelenggaraan rekam medis, penyediaan sarana dan prasarana umum yang layak, pelaksanaan sistem rujukan, penolakan keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika, pemberian informasi hak dan kewajiban pasien, penghormatan dan perlindungan hak pasien, pelaksanaan etika rumah sakit, memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana, melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan, membuat daftar tenaga medis, menyusun peraturan internal rumah sakit, memberikan bantuan hukum kepada petugas, dan memberlakukan kawasan tanpa rokok.

Misi utama rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna

dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang terintegrasi dengan peningkatan, pencegahan, serta rujukan. Untuk menjalankan fungsinya, rumah sakit menyelenggarakan kegiatan pelayanan medis, pelayanan dan asuhan keperawatan, pelayanan penunjang medis dan nonmedis, pelayanan kesehatan masyarakat dan rujukan, pendidikan, penelitian dan pengembangan, serta administrasi umum dan keuangan.

Berdasarkan Permenkes No. 340/Menkes/Per/III/2010, rumah sakit diklasifikasikan berdasarkan tiga aspek :

1. Kepemilikan : meliputi rumah sakit pemerintah (pusat, provinsi, kabupaten), BUMN, swasta (BUMS), dan milik asing (PMA).

2. Jenis Pelayanan: terdiri dari rumah sakit umum, rumah sakit jiwa, dan rumah sakit khusus (jantung, ibu dan anak, mata, dll.).
3. Kelas: dibedakan menjadi rumah sakit kelas  
A (spesialistik dan subspecialistik luas), kelas  
B (minimal 11 spesialistik dan subspecialistik terbatas, bisa pendidikan atau non-pendidikan), kelas C (spesialistik dasar), dan kelas D (pelayanan medik dasar).

### **Waktu Tunggu**

Waktu tunggu didefinisikan sebagai durasi yang dihabiskan pasien sejak mendaftar hingga masuk ke ruang pemeriksaan dokter untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Camacho et al., 2006; Arifa, 2018; Bustani et al., 2015). Lamanya waktu tunggu sering menjadi sumber keluhan pasien dan mencerminkan efisiensi rumah sakit dalam mengelola komponen pelayanan sesuai dengan harapan pasien (Lestari et al., 2020; Bustani et al., 2015). Proses pelayanan di poliklinik umumnya melibatkan pendaftaran, penyiapan rekam medis, dan menunggu giliran bertemu dokter (Damayanti et al., 2023), dimana sarana/prasarana dan sumber daya manusia pada setiap tahap berkontribusi pada total waktu tunggu.

Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu: Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien antara lain

(Walakandou et al., 2021):

- Tingginya perbandingan rasio dokter dan pasien: Jumlah pasien yang banyak dengan jumlah dokter yang tidak memadai dapat memperpanjang waktu tunggu.
- Kurangnya jumlah pegawai: Kekurangan staf di bagian pendaftaran, pemanggilan dokter, dan pengambilan obat dapat memperlambat pelayanan.
- Jadwal perjanjian dokter dan pasien yang kurang terorganisir: Tidak adanya atau kurang baiknya penjadwalan dapat menyebabkan antrian panjang.
- Pasien yang tidak memenuhi janji: Ketidakhadiran pasien sesuai jadwal dapat mempengaruhi alur pelayanan harian.
- Petugas medis dan paramedis yang terlambat dan kurang perhatian terhadap jadwal: Keterlambatan

petugas dapat menunda pelayanan dan memperpanjang antrian.

Selain itu, Bustani et al. (2015) menambahkan faktor-faktor seperti:

- Jumlah pasien yang banyak.
- Kurangnya petugas di loket pendaftaran umum dan BPJS.
- Gangguan koneksi internet.
- Pendistribusian berkas rekam medik yang sering terlambat.
- Keterbatasan ruangan yang ada.
- Keterbatasan SDM yang mempunyai keahlian di bidang rekam medik.

Indikator Waktu Tunggu: Berdasarkan Keputusan Kementerian Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, standar waktu tunggu di rawat jalan dikategorikan menjadi:

- Kategori lama: Lebih dari 60 menit (> 60 menit).
- Kategori cepat: Kurang dari atau sama dengan 60 menit ( $\leq 60$  menit).

### **Sumber Daya Manusia (SDM)**

SDM didefinisikan sebagai keseluruhan karyawan perusahaan yang berperan penting dalam mencapai tujuan organisasi. Manusia merupakan aset utama yang mengelola sumber daya lain dan menentukan kesejahteraan perusahaan. Pengelolaan SDM yang efektif meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan, dimana kepuasan kerja menjadi faktor penting. Kinerja individu pegawai berkontribusi pada keberhasilan organisasi. Pengelolaan SDM di rumah sakit

meliputi rekrutmen, seleksi, penempatan, pelatihan, pengembangan, dan jenjang karir untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Klasifikasi Sumber Daya Manusia: SDM dapat diklasifikasikan berdasarkan peran dalam administrasi, manajemen, dan pelaksanaan pekerjaan sesuai bidang tugas masing-masing. Sumber Daya Manusia Kesehatan dan Tenaga Kesehatan: SDM kesehatan adalah upaya terencana dalam pendidikan dan pelatihan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang tinggi. Tenaga kesehatan adalah individu yang aktif bekerja di bidang kesehatan, memiliki pendidikan formal atau kewenangan tertentu. Jenis tenaga kesehatan meliputi tenaga medis (dokter, dokter gigi), keperawatan (perawat, bidan), kefarmasian (apoteker, asisten apoteker, analis farmasi), kesehatan masyarakat, gizi, terapan fisik, dan keteknisian medis.

Peran SDM dalam Waktu Tunggu Pasien: SDM memegang peran kunci dalam efisiensi waktu tunggu pasien. Kompetensi dan keterampilan SDM yang baik mempercepat pelayanan. Kedisiplinan dan etos kerja, termasuk ketepatan waktu, juga berpengaruh. Jumlah dan distribusi SDM yang sesuai dengan volume pasien penting untuk menghindari penumpukan. Komunikasi dan koordinasi tim yang efektif memperlancar proses pelayanan. Kemampuan SDM dalam memanfaatkan teknologi juga dapat mempercepat pelayanan. Optimalisasi peran SDM memerlukan pelatihan, insentif, dan lingkungan kerja yang mendukung untuk meminimalkan waktu tunggu tanpa menurunkan kualitas layanan.

#### **Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah peralatan utama yang digunakan secara langsung untuk mencapai tujuan, contohnya tempat tunggu dan toilet (Moenir, 2006). Prasarana adalah perangkat yang berfungsi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan, seperti kondisi lingkungan ruang perawatan. Secara umum, sarana dan prasarana atau fasilitas bertujuan untuk mempermudah dan memperlancar pekerjaan dalam mencapai tujuan.

Tujuan Sarana dan Prasarana: Menurut Junaidi (2017), tujuan utama sarana dan prasarana adalah untuk mempercepat proses pekerjaan, meningkatkan produktivitas (barang atau jasa), menghasilkan kerja yang lebih berkualitas, memudahkan pekerjaan, dan memberikan kenyamanan bagi pihak yang

berkepentingan.

Peran Sarana dan Prasarana dalam Waktu Tunggu Pasien: Moenir (2006) menjelaskan bahwa sarana dan prasarana memiliki peran penting dalam mempengaruhi waktu tunggu pasien. Kelengkapan, kualitas, dan efisiensi penggunaan fasilitas menentukan kecepatan pelayanan. Beberapa poin penting meliputi:

1. Kelengkapan Sarana: Ketersediaan peralatan medis, sistem teknologi informasi, dan fasilitas administrasi yang lengkap dapat mempercepat proses pelayanan.
2. Kapasitas Prasarana: Kapasitas ruang tunggu, jumlah loket pendaftaran, dan ruang pemeriksaan yang memadai dapat mengurangi antrian dan mempercepat alur pelayanan.

3. Pemeliharaan dan Pengelolaan Sarana: Pemeliharaan yang rutin memastikan fasilitas berfungsi optimal dan meminimalkan waktu tunggu akibat kerusakan.
4. Integrasi Teknologi: Penggunaan teknologi seperti sistem antrian elektronik dan rekam medis digital dapat meningkatkan efisiensi proses administratif dan pelayanan secara keseluruhan.

Moerir menekankan pentingnya perencanaan, pemanfaatan, dan pemeliharaan sarana dan prasarana secara menyeluruh oleh manajemen untuk mengoptimalkan pelayanan dan mengurangi waktu tunggu pasien.

### **Marketing**

Pemasaran adalah kegiatan pokok perusahaan untuk mencapai tujuan (bertahan, berkembang, laba) dan memenuhi kebutuhan konsumen. Terdapat berbagai definisi, namun intinya adalah menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat untuk mendapatkan nilai balik.

Sasaran Pemasaran: Menarik pelanggan baru dengan menawarkan nilai unggul dan mempertahankan serta menumbuhkan pelanggan yang sudah ada dengan memberikan kepuasan.

Program Pemasaran Rumah Sakit:

- o Perlu menjawab pertanyaan tentang siapa pelanggan dan bagaimana cara terbaik

melayani mereka.

- o Diturunkan dari strategi pemasaran dalam rencana strategis rumah sakit.
- o Melibatkan bauran pemasaran (marketing mix) yang terintegrasi untuk seluruh pelayanan.
- o Bauran Pemasaran (Awal): 4P - Pelayanan (Product), Harga (Price), Tempat (Place), Promosi (Promotion).
- o Bauran Pemasaran (Pengembangan): 7P - ditambah Sumber Daya Manusia (People), Proses (Process), dan Bukti Fisik (Physical Evidence).

Produk dalam Konteks Rumah Sakit: Adalah jenis pelayanan yang diberikan (preventif, diagnostik, terapeutik, dll.) yang dilihat dari perspektif konsumen sebagai solusi untuk menghilangkan nyeri, menyembuhkan penyakit, memperpanjang hidup, mengurangi kecacatan, dan sebagainya.

Target Pasar Rumah Sakit: Tenaga medis dan non-medis, pasien, dan institusi pengguna jasa (perusahaan asuransi, BPJS).

Pergeseran Fokus: Dari rumah sakit dan dokter sebagai sentral menjadi pasien sebagai sentral. Faktor Penting dalam Program Pemasaran: Memperhatikan kebutuhan, keinginan, dan permintaan pasien, serta kepuasan pasien.

Peran Marketing dalam Waktu Tunggu Pasien (Menurut Kotler & Armstrong):

- Pengelolaan Ekspektasi: Komunikasi yang jelas dan realistis mengenai waktu tunggu melalui berbagai media pemasaran dapat mengurangi frustrasi pasien.
- Branding dan Customer Experience: Strategi pemasaran yang fokus pada pengalaman pasien (misalnya, menciptakan ruang tunggu yang nyaman) dapat memberikan kesan positif meskipun ada waktu tunggu.
- Promosi Teknologi Layanan: Memanfaatkan pemasaran untuk mendorong penggunaan teknologi seperti pendaftaran daring atau sistem antrian digital yang dapat mengurangi waktu tunggu.
- Meningkatkan Loyalitas Pasien: Transparansi informasi dan pemenuhan janji layanan melalui kegiatan pemasaran dapat membangun kepercayaan dan loyalitas pasien.
- Analisis Data dan Feedback Pasien: Tim pemasaran dapat mengumpulkan umpan

balik pasien untuk mengidentifikasi penyebab waktu tunggu yang lama dan mencari solusi perbaikan.

### **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan rumah sakit merupakan serangkaian langkah sistematis dan terstruktur yang bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan secara efektif dan efisien, mulai dari pendaftaran hingga tindak lanjut, sesuai dengan standar dan regulasi yang berlaku (Permenkes No. 21 Tahun 2021). Penyelenggaraan pelayanan rumah sakit di Indonesia diatur dalam Permenkes No. 3 Tahun 2020, yang mewajibkan setiap rumah sakit menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat demi meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu, rumah sakit juga memiliki kewajiban aktif dalam pelayanan bencana dan penyelenggaraan rekam medis (PP No. 47 Tahun 2021).

Standar Prosedur Operasional (SPO) atau *Standard Operating Procedures* (SOP) adalah

instruksi tertulis yang dibakukan untuk berbagai proses administrasi dan pelayanan. Departemen Kesehatan RI memberlakukan SOP Profesi, Pelayanan, dan Administrasi sebagai bentuk pertanggungjawaban mutu pelayanan (Widhori, 2014). Penyusunan SOP harus memenuhi prinsip kemudahan, kejelasan, efisiensi, efektivitas, keselarasan, keterukuran, dinamis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan, dan kepastian hukum (PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008).

Pelaksanaan SOP juga memiliki prinsip-prinsip penting, yaitu konsisten, komitmen seluruh jajaran, perbaikan berkelanjutan, mengikat, seluruh unsur memiliki peran, dan terdokumentasi dengan baik (Wawolangi & Permatasari, 2021).

Dalam konteks waktu tunggu pasien, prosedur pelayanan memainkan peran signifikan sebagaimana diatur dalam Permenkes No. 21 Tahun 2021. Regulasi ini menekankan beberapa aspek penting:

1. Standarisasi Proses Pelayanan: Langkah- langkah pelayanan yang terstandar memastikan efisiensi dan konsistensi, meminimalkan variasi yang dapat memperpanjang waktu tunggu.
2. Pemanfaatan Teknologi Informasi: Penggunaan rekam medis elektronik dan sistem antrian digital dipercepat proses administratif dan klinis, yang secara langsung mengurangi waktu tunggu.
3. Pengelolaan Beban Kerja SDM:

Penyesuaian jumlah tenaga kesehatan dengan volume pasien mendukung alokasi sumber daya yang optimal untuk mempercepat pelayanan.

4. Peningkatan Kualitas Sarana dan Prasarana: Fasilitas yang memadai, baik fisik maupun teknologi, melancarkan alur pelayanan pasien.
5. Monitoring dan Evaluasi: Prosedur pelayanan mencakup evaluasi rutin untuk mengidentifikasi hambatan dan melakukan perbaikan berkelanjutan.

#### **Perilaku Pasien**

Dari perspektif biologis, perilaku adalah aktivitas organisme yang dipengaruhi oleh faktor genetik dan lingkungan (Fortunata et al., 2023; Sulistyorini & Maesaroh, 2019). Perilaku kesehatan merupakan respons individu terhadap stimulus terkait sakit dan penyakit, sistem pelayanan kesehatan, makanan, serta

lingkungan (Pidiyanti et al., 2023). Respon ini dapat bersifat pasif (pengetahuan, persepsi, sikap) maupun aktif (tindakan nyata), mencakup perilaku terhadap sakit dan penyakit (promosi, pencegahan, pencarian pengobatan, pemulihan), sistem pelayanan kesehatan, makanan (nutrisi), dan lingkungan kesehatan (air bersih, sanitasi, limbah, rumah sehat, dll.).

Njotomulio (2021) mengklasifikasikan perilaku terkait kesehatan menjadi perilaku kesehatan (pemeliharaan dan peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit), perilaku sakit (tindakan individu yang merasa sakit untuk mengenali kondisinya), dan perilaku peran sakit (tindakan untuk memperoleh kesembuhan).

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku terbagi menjadi faktor genetik (ras, jenis kelamin, sifat fisik, bakat, inteligensi) dan faktor eksogen atau lingkungan (usia, pendidikan, pekerjaan, agama, sosial ekonomi, kebudayaan) (Sunaryo, 2004; Notoatmodjo, 2003; Sarwono, 2000; Hurlock, 2008; Santrock, 2003; Azwar, 2009; Nursalam, 2018; Nasirotnun, 2013; Sukirno, 2011).

Domain perilaku kesehatan menurut Putra (2021) meliputi kognitif (pengetahuan), afektif (sikap), dan psikomotor (tindakan/keterampilan). Lubis dan Widiawati (2019) juga membagi perilaku menjadi tiga domain untuk tujuan pendidikan, yang

kemudian diukur melalui pengetahuan, sikap, dan praktik (Himawati, 2023; Sugiarto & Gabriella, 2020). Tindakan memiliki tingkatan mulai dari persepsi, respon terpimpin, mekanisme, hingga adaptasi.

Dalam konteks waktu tunggu pasien (Sunaryo, 2004), perilaku pasien memiliki peran signifikan:

1. Kepatuhan terhadap Prosedur: Pasien yang mengikuti prosedur administrasi dan alur pelayanan membantu mempercepat proses.
2. Tingkat Pemahaman dan Kesiapan: Pemahaman yang baik terhadap proses pelayanan mempercepat layanan.
3. Perilaku Proaktif: Inisiatif pasien seperti mencari informasi atau menggunakan layanan daring dapat mengurangi waktu tunggu.
4. Komunikasi dengan Petugas: Informasi yang jelas dan akurat dari pasien mempercepat pengumpulan data dan pengambilan keputusan medis.

5. Kedisiplinan dan Sikap Kooperatif: Kepatuhan terhadap jadwal dan sikap kooperatif mendukung efisiensi alur layanan.

### **Kerangka Teori**

Kerangka teori pada penelitian ini menggambarkan faktor-faktor utamayang diasumsikan memengaruhi Waktu Tunggu Pasien di rumah sakit. Waktu tunggu pasien, sebagaimana direferensikan oleh Permenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008, diposisikan sebagai variabel dependen atau hasil yang dipengaruhi. Adapun variabel independen atau faktor-faktor yang diasumsikan memengaruhi waktu tunggu pasien, terbagi menjadi beberapa elemen utama:

- SDM (Sumber Daya Manusia): Mengacu pada ketersediaan, kompetensi, dan efisiensi tenaga kesehatan dan staf pendukung rumah sakit, yang didukung oleh teori dari Sumarsono (2003). Jumlah dan kinerja SDM tentu dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan dan akhirnya waktu tunggu.
- Sarana dan Prasarana: Merupakan ketersediaan dan kondisi fasilitas fisik, peralatan medis, dan teknologi yang digunakan dalam pelayanan rumah sakit. Sarana dan prasarana yang memadai dan berfungsi baik dapat memperlancar proses pelayanan dan mengurangi waktu tunggu.

- Marketing (Kotler & Amstrong, 2008): Dalam konteks ini, pemasaran tidak hanya berfokus pada menarik pasien tetapi juga pada pengelolaan ekspektasi pasien, komunikasi yang efektif mengenai proses dan waktu tunggu, serta pemanfaatan teknologi untuk efisiensi layanan. Strategi pemasaran yang baik dapat secara tidak langsung mempengaruhi persepsi dan pengalaman pasien terkait waktu tunggu.
- Prosedur Pelayanan (Permenkes No 21 Tahun 2021): Merujuk pada alur dan tahapan pelayanan yang ditetapkan oleh rumah sakit sesuai dengan regulasi yang berlaku. Prosedur yang jelas, efisien, dan terstandarisasi diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan dan mengurangi waktu tunggu pasien.
- Perilaku Pasien (Sunaryo, 2004): Mencakup tindakan dan respons pasien selama proses pelayanan, seperti kepatuhan terhadap

prosedur, tingkat pemahaman, inisiatif proaktif, dan komunikasi dengan petugas. Perilaku pasien yang kooperatif dan informatif dapat memperlancar alur pelayanan.

Secara keseluruhan, kerangka teori ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor yang terkait dengan sumber daya rumah sakit (SDM dan sarana prasarana), strategi pemasaran dalam mengelola pasien, sistem operasional pelayanan (prosedur pelayanan), serta partisipasi aktif dari pasien itu sendiri (perilaku pasien). Interaksi yang baik antara faktor-faktor ini diharapkan dapat menghasilkan waktu tunggu pasien yang lebih singkat dan pengalaman pelayanan yang lebih positif.

### **KERANGKA KONSEP**

#### **Kerangka Konsep**

Kerangka konsep dalam suatu penelitian adalah kerangka yang berhubungan antara konsep- konsep yang akan diteliti atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan (Notoatmodjo, 2015:143). Penelitian ini digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien di Poli Penyakit Dalam RS Bhayangkara Surabaya pada tahun 2024.

#### **Hipotesis**

1. Terdapat pengaruh sumber daya manusia (SDM) terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya tahun 2024.

2. Terdapat pengaruh sarana dan prasarana terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya tahun 2024.
3. Terdapat pengaruh *marketing* terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya tahun 2024.
4. Terdapat pengaruh prosedur pelayanan terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya tahun 2024.
5. Terdapat pengaruh perilaku pasien terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya tahun 2024.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan observasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat penelitian. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya pada tahun 2024 dimana penelitian ini hanya melakukan pengambilan data sekali saja.

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan bulan Desember 2024 sampai dengan Februari 2025, lokasi penelitian di RS Bhayangkara Tk.II Surabaya.

### Populasi

Populasi dari penelitian ini berjumlah 33 orang, terdiri dari seluruh staf terkait administrasi dan pelayanan di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya.

### Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *total sampling*. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2020). Alasan mengambil total sampling karena menurut Sugiyono (2020) jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya.

## Analisa Data

1. Analisis univariat dilakukan terhadap tabulasi data kuesioner yang diperoleh. Analisis ini hanya menghasilkan distribusi dan persentase dari karakteristik responden dan tiap-tiap variabel (Notoatmodjo, 2005). Hasil penelitian dideskripsikan dalam bentuk tabel, diagram, grafik dan distribusi frekuensi untuk mengevaluasi besarnya proporsi masing- masing variabel yang diteliti.
2. Analisa Bivariat: analisa bivariat untuk menguji hubungan antara variabel independent variabel dependen . Uji statistik yang dilakukan dalam penelitian adalah *chi square*. Taraf kesalahan yang digunakan adalah 5%, untuk melihat hasil kemaknaan perhitungan statistik digunakan batas kemaknaan 0,05. Berarti jika  $p \text{ value} \leq 0,05$  maka hasilnya bermakna yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Uji statistik *Odds Ratio* (OR). digunakan untuk membandingkan

*Odds* pada kelompok yang kepuasan tinggi dan *Odds* pada kelompok yang kepuasan rendah. Uji statistik *chi square* menggunakan bantuan program komputer SPSS.

Analisis multivariat adalah analisis apabila variabel bebas berjumlah lebih dari 1 dan variabel terikat berjumlah satu. Analisis multivariat bertujuan untuk mengetahui variabel bebas/faktor risiko yang paling mempengaruhi variabel terikat. Analisis multivariat yang digunakan adalah uji regresi. Analisis ini menggunakan uji regresi logistik karena variabel dependennya berbentuk kategorik dengan model prediksi yang bertujuan untuk memperoleh model yang terdiri dari beberapa variabel independen yang dianggap baik untuk memprediksi kejadian variabel dependen. Variabel yang dimasukkan dalam analisis multivariat adalah variabel yang pada analisis bivariatnya mempunyai nilai  $p < 0,25$ . (Dahlan, 2016)

Analisis multivariat pada regresi logistik dibagi menjadi 3 metode, yaitu *enter*, *forward* dan *backward*. Pada penelitian ini menggunakan metode *backward*, software secara otomatis akan memasukkan semua variabel yang terseleksi untuk dimasukkan kedalam multivariat. Secara bertahap, variabel yang tidak berpengaruh akan dikeluarkan dari analisis. Proses akan berhenti sampai tidak

ada lagi variabel yang dapat dikeluarkan dari analisis.

Semua variabel kandidat dimasukkan secara bersama-sama untuk dipertimbangkan menjadi model dengan hasil menunjukkan nilai  $p < 0,05$ . Variabel terpilih dimasukkan ke dalam model dan nilai  $p$  yang tidak signifikan dikeluarkan dari model, berurutan dari nilai  $p$  tertinggi. Rumus regresi logistik adalah sebagai berikut (Dahlan, 2014) :

$$p = \frac{1}{1 + e^{-(\alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_kx_k)}}$$

Keterangan:

$p$  = Probabilitas untuk terjadinya peristiwa dari variabel respon (dependen, terpengaruh, tak bebas, resultante).

$\alpha$  = Konstanta, yang lazim disebut intersep

$b_k$  = Koefisien regresi variabel prediktor (independen, bebas, pengaruh, kovariat) yang biasa disebut lereng (slope)

$x_k$  = Variabel prediktor yang pengaruhnya akan diteliti

$e$  = Inverse logaritma natural (nilai  $e = 2,7182818$ )

Dalam penelitian ini, analisis multivariat digunakan untuk mengetahui pengaruh berbagai variabel bebas terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya pada tahun 2024. Analisis multivariat

memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi hubungan antara beberapa variabel independen (variabel bebas) dengan variabel dependen (yaitu waktu tunggu pasien). Dengan menggunakan teknik ini, kita dapat menilai secara lebih mendalam pengaruh masing-masing faktor terhadap waktu tunggu pasien secara bersamaan dan mengetahui variabel mana yang paling dominan dalam mempengaruhi waktu tunggu.

### KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya (p *value*=0,000; OR=31,863)
2. Sarana dan prasarana tidak berpengaruh terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya (p *value*=0,110)
3. *Marketing* berpengaruh secara signifikan terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya (p

*value*=0,002; OR=35,348)

4. Prosedur pelayanan tidak berpengaruh terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya (p *value*=0,208)
5. Perilaku pasien berpengaruh secara signifikan terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya (p *value*=0,006; OR=128,532)
6. Perilaku pasien merupakan variabel yang paling dominan terhadap waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya dengan mempunyai *odd rasio* paling tinggi (OR=128,532) setelah dikontrol variabel *marketing* dan SDM.

#### DAFTAR PUSTAKA

Azwar, S. (2009). Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya. Pustaka Pelajar.

Dahlan, M. S. (2014). Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan Deskriptif, Bivariat, Multivariat, dilengkapi Aplikasi dengan menggunakan SPSS Edisi 6 (6th ed.). Epidemiologi Indonesia.

Dahlan, M. S. (2016). Seri 9 Analisis Multivariat Regresi Logistik Disertai Praktik dengan Program SPSS dan Stata. Epidemiologi Indonesia.

Fortunata, C. F. R., Puspitadewi, T. R., & Wahyurianto, Y. (2023). Pengetahuan dan Perilaku Masyarakat Dalam Pelaksanaan Protokol Kesehatan di Masa Pandemi Covid-19. *JURNAL KEPERAWATAN*, 17(2), 98–107. <https://doi.org/10.36568/nersbaya.v17i2.86>

Himawati, M. (2023). Upaya Peningkatan Kesadaran Menjaga Kesehatan Gigi Dan Mulut di Wilayah Kerja Puskesmas Leuwigajah dengan Program Penyuluhan. *Jurnal Abdimas Kartika Wijayakusuma*, 4(2). <https://doi.org/10.26874/jakw.v4i2.304>

Hurlock, E. B. (2008). Psikologi Perkembangan. Erlangga Press.

Lubis, M., & Widiawati, N. (2019). Integrasi Domain Afektif Taksonomi Bloom Dengan Pendidikan Spritual Al-Ghazali. *Journal Educative : Journal of Educational Studies*, 4(2), 121.

Nasirotnun, S. (2013). Pengaruh kondisi sosial ekonomi dan pendidikan orang tua terhadap motivasi melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi pada siswa. *Jurnal Pendidikan Ekonomi IKIP Veteran Semarang*, 1(2), 15–24.

Njotomulio, A. M., & Pramadi, A. (2021). Studi

Kasus Penderita Diabetes Mellitus Tipe 2 Ditinjau dari Protection Motivation Theory. *Insight : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 17(1), 37–46. <https://doi.org/10.32528/ins.v17i1.2131>

Notoatmodjo, S. (2003). Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. PT Rineka Cipta.

Nursalam. (2018). Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional (Edisi 5). Salemba Medika.

Pidiyanti, P., Ginting, A. S. br., & Hidayani, H. (2023). Pengaruh Pemberian Informasi Melalui Media Whatsapp Terhadap Perilaku Ibu Dalam Pemberian Asi Eksklusif di Wilayah Kerja Puskesmas Pongok Tahun 2022. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(9), 3664–3674. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i9>.

1521

Putra, G. A. (2021). Hubungan Frekuensi Terpaan Informasi Melalui Media Komunikasi Dengan Perilaku Masyarakat Tentang Bencana Gempa bumi dan Tsunami. *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 2(1), 58. <https://doi.org/10.36722/jaiss.v2i1.541>

Santrock, J. W. (2003). *Adolescence: Perkembangan Remaja*. Erlangga. Sarwono. (2000). *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Raja Grafindo Persada.

Sugiarto, A., & Gabriella, D. A. (2020). Kesadaran dan perilaku ramah lingkungan mahasiswa di kampus. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 9(2),260.

<https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v9i2.21061>

Sukirno. (2011). Teori PDRB. Teori Produk Domestik Regional Bruto, 331(02), 12– 48.

Sulistiyorini, E., & Maesaroh, S. (2019). Pengetahuan Dan Sikap Remaja Putri Tentang Anemia Dengan Perilaku Mengonsumsi Tablet Zat Besi Di Rw 12 Genengan Mojosongo Jebres Surakarta. *Jurnal Kebidanan Indonesia :Journal of Indonesia Midwifery*,10(2), 110.

<https://doi.org/10.36419/jkebin.v10i2.286>

Sunaryo. (2004). *Psikologi Untuk Pendidikan*. EGC. Adisasmito. (2007). *Sistem Kesehatan*. Jakarta: PT. Raja Graamedia.

Aditama, T. Y. (2007). *Manajemen administrasi rumah sakit (Edisi ke-2)*. Jakarta: Universitas Indonesia.

Amalia, M., & Pratiwi, E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Luwuk Banggai

Pada Masa Pandemi Covid- 19 Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(1), 76-84.

Amiruddin, E. E., & Alfreda, V. (2023). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Puskesmas Betoambari. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(2), 144-150.

Apriyanti, D., & Dirbawanto, N. D. (2021). Analisis Rekrutmen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Catur Pilar Makmur Serjahtera, Focal Point Medan. *SENRIABDI*, 511-526.

Arifa, A. F. C. (2018). Pengaruh informasi pelayanan prolanis dan kesesuaian waktu terhadap pemanfaatan prolanis di pusat layanan kesehatan Unair. *Jurnal*

- Administrasi Kesehatan Indonesia, 6(2), 95- 102.
- Auliana, T. (2024). Pengaruh penerapan strategi lean healthcare: SIM RS GOS terhadap kepuasan pasien dan waktu tunggu di poli rawat jalan RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh 2024 (Master's thesis, Universitas Andalas). Universitas Andalas Repository.
- Beny, B. (2021). Evaluasi penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit (simrs) di rsud praya kabupaten lombok tengah nusa tenggara barat. *Journal of Information Systems for Public Health*, 5(3), 13. <https://doi.org/10.22146/jisph.41428>
- Boone, & Kurtz. (2000). Pengantar Bisnis. Jakarta: Erlangga.
- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. M. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal E-Biomedik (EBm)*, 3(3).
- Camacho, F., Anderson, R., Safrit, A., Jones, A. S., & Hoffmann, P. (2006). The relationship between patient's perceived waiting time and office-based practice satisfaction. *North Carolina Medical Journal*, 67(6), 409–413.
- Damayanti, R. A., Ningtyas, R., & Setiawan, C. T. (2023). Gambaran Waktu Tunggu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan Di RSIA Bunda Arif Purwokerto. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 21190-21198.
- Djawa, D. (2023). Efisiensi waktu pelayanan pasien dengan metode lean management: literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (Mppki)*, 6(12), 2357-2364. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i12.4059>
- Fadila, R. and Sulastri, E. (2023). Hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien lansia poli penyakit dalam. *Jurnal Kesehatan Dan Pembangunan*, 13(26), 110-118. <https://doi.org/10.52047/jkp.v13i26.246>
- Fajrin, K., & Ahri, R. A. (2021). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien di RSUD Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 2(5), 827-835.
- Goto, Y., Miura, H., & Ito, N. (2022). Comparison between the chief care manager and the normal care manager on hospitalization and

discharge coordination activities in japan: an online cross-sectional study of care managers in aichi prefecture. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(19),12122.<https://doi.org/10.3390/ijerph191912122>

Haliman, A., & Wulandari, A. (2012). *Cerdas memilih rumah sakit* (Ed. I). Edited by Benedicta Rini W. Yogyakarta, Indonesia: Rapha.

Hassan, M. (2009). *Business Management*. 1st ed. Kaduna: Joy Publishers.

Junaidi. (2017). *Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*. Yogyakarta: Tantusta Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Pedoman Akreditasi Rumah Sakit*.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Vol. 1, No. 2). Jilid. Jakarta: Erlangga.

Kuo, K., Liu, C., Talley, P., & Pan, S. (2018). Strategic improvement for quality and satisfaction of hospital information systems. *Journal of Healthcare Engineering*, 2018,1-14.  
<https://doi.org/10.1155/2018/3689618>

Lestari, D. D., Parinduri, S. K., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor*, 3(3), 231-240.

Mleşnişte, M. and Bocşan, I. (2016). Cost-efficiency analysis of a multi-pavilion hospital in cluj county. *Medicine and Pharmacy Reports*, 89(1), 110-116.  
<https://doi.org/10.15386/cjmed-606>

Moenir. (2006). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nafia, Z. (2021). Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di rumah sakit: literature review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Rs Dr Soetomo*, 7(2), 233.  
<https://doi.org/10.29241/jmk.v7i2.634>

Notoatmodjo, Soekidjo. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka.

Nugraha, E. (2023). Evaluasi penerapan sistem informasi pendaftaran online di rumah sakit kumala siwi kodus dengan hot-fit model. *Journal of Informatics and Computing*, 2(1), 21-28.  
<https://doi.org/10.31884/random.v2i1.27>

- Nugrahaningrum, R. O., Triastity, R., & Sunarso, S. (2018). Pengaruh Motivasi, Kepuasan, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai RRI Surakarta (Survei pada Pegawai RRI Surakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 18(3).
- Pratama, I. (2023). Sistem informasi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi. *Comserva Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(07), 2571-2576.  
<https://doi.org/10.59141/comserva.v3i07.1044>
- Purnomo, W., Hariyanti, T., & Prastowo, W. (2021). Analisa waktu tunggu pelayanan rawat jalan di rs universitas brawijaya. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(4), 447.  
<https://doi.org/10.24912/jmbk.v5i4.6904>
- Rahman, A. (2023). Model pengembangan pelayanan rawat jalan poliklinik interna rumah sakit lotim medical center berdasarkan jumlah kedatangan, tingkat pelayanan, dan waktu pelayanan pasien. *TLA*, 1(1), 15-25.  
<https://doi.org/10.61397/tla.v1i1.37>
- Ren, L., Zhang, X., Wang, J., Sun, M., Tang, S., & Gong, N. (2017). Design of hospital beds center management information system based on his.  
<https://doi.org/10.2991/msmee-17.2017.242>
- Rensiner, R., Azwar, V., & Putra, A. (2018). Analisis faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan rsud dr. achmad darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 1.  
<https://doi.org/10.25077/jka.v7i0.817>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. A. (2012). *Management*. New Jersey: Pearson Education.
- Robinson, F. H., Diaris, N. M., & Deswiniyanti, N. W. (2020, October). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Periode Februari dan Maret di RSUD Wangaya Kota Denpasar Tahun 2020. In *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, dan Sosial Humaniora (SINTESA) (Vol. 3)*.
- Rowland, H. S., & Rowland, B. L. (1984). *Hospital administration handbook*. Aspen Publishers.
- Saputra, E. (2014). Analisis penerimaan sistem informasi manajemen rumah sakit umum daerah Bangkinang menggunakan metode

- technology acceptance model (TAM). SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri, 10(2), 229-235.
- Saputra, S., & Andani, K. W. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT CITRA CROCOTAMA INTERNATIONAL Di Jakarta. Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan, 3(1), 98-106.
- Silitonga, T. (2018). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap lama waktu tunggu rawat jalan di rumah sakit santa elisabeth batam tahun 2016. Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia, 4(2).  
<https://doi.org/10.7454/arsi.v4i2.2568>
- Simanjuntak, M. R., Pasaribu, N. D., & Sibagariang, E. E. (2020). Manajemen sumber daya manusia dengan waktu tunggu pasien di pelayanan farmasi Rumah Sakit X. Jurnal Prima Medika Sains, 2(2), 32-36
- Sondakh, R. (2023). Upaya efisiensi waktu tunggu pasien bpjs pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit mata provinsi sulawesi utara. Jurnal Kesehatan Tambusai, 4(4), 5100-5119.  
<https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.23033>
- Stanton, W. (1996). Prinsip-prinsip pemasaran (Jilid 2, Edisi ke-7). Jakarta: Erlangga.
- Suarmayasa, I. (2023). Specific waiting time pelayanan pasien di poliklinik rawat jalan rsd mangusada. Jurnal Riset Kesehatan Nasional, 7(2), 131-139.  
<https://doi.org/10.37294/jrkn.v7i2.508>
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono, S. (2003). Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: LPFE- UI.
- Suradinata, E. (1996). Organisasi dan manajemen pemerintahan dalam kondisi era globalisasi. Bandung: Ramadhan.
- Suryantoko, S., Agnes, A., & Faisol, A. (2020). Penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit guna meningkatkan mutu pelayanan di rumkital marinir cilandak. Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (Marsi), 4(2), 155-165.  
<https://doi.org/10.52643/marsi.v4i2.999>
- Syafawani, N. (2020). Upaya peningkatan penerapan budaya keselamatan pasien di rumah sakit.  
<https://doi.org/10.31219/osf.io/9ztyg>
- Torang, S. (2012). Metode riset struktur dan perilaku organisasi. Bandung: Alfabeta.

Walakandou, R. J. R., Ratag, G. A. E., & Korompis, G. E. C. (2021). Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Waktu Tunggu Pasien dalam Masa Pandemi Covid 19 di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 2(3), 046-057.

Wawolangi, J. A., & Permatasari, A. (2021). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pada Klinik Utama Vincentius Kristus Raja Surabaya. *BIP's Jurnal Bisnis Perspektif*, 13(2), 146-155.

Widhori. (2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan perawat dalam pelaksanaan protap pemasangan infus di ruang rawat inap RSUD Padang Panjang tahun 2014.

Wijayanti, F. (2023). Hubungan waktu tunggu pasien dengan tingkat kepuasan pasien di klinik mitra sehat karanganyar. *Asjn (Aisyiah Surakarta Journal of Nursing)*, 4(1), 40-45.

<https://doi.org/10.30787/asjn.v4i1.1195> Yeo, S., Tan, C., & Goh, Y. (2021). Obstetrics services in malaysia: factors influencing patient loyalty. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(3), 389-409.

<https://doi.org/10.1108/ijphm-08-2020-0070> .

-, N. (2024). Marketing 4.0 dalam pelayanan kesehatan: tinjauan literatur terhadap transformasi digital dan strategi pemasaran: literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (Mppki)*, 7(4), 744-751.

<https://doi.org/10.56338/mppki.v7i4.4909>

Amiruddin,E.(2023). Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di puskesmas betoambari. *Jurnal*

*Keperawatan Profesional*, 4(2), 144-150.

<https://doi.org/10.36590/kepo.v4i2.694>

Ansyori, A. (2023). Tingkat kepuasan pasien

rawat jalan terhadap dimensi mutu pelayanan tempat pendaftaran. *Jurnal Ilmiah Permas Jurnal Ilmiah Stikes Kendal*, 13(2), 557-570.

<https://doi.org/10.32583/pskm.v13i2.897>

Anuruddhika, T., Prasanth, S., & Rathnayaka, R.

(2022). The approaches utilized in queuing modeling:a systematic literature review.*Asian Journal of Convergen cein*

Technology,8(2),24-30. <https://doi.org/10.33130/ajct.2022v08i02.006>

Djawa, D. (2023). Efisiensi waktu pelayanan pasien dengan metode lean management :literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (Mppki)*,6(12), 2357- 2364. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i12.4059>

Fahamsya,A.(2023). Pengaruh waktu tunggu pengambilan obat terhadap kepuasan pasien dipuskesmas kaladawa .*KJFI* ,1 (1) ,4657 .<https://doi.org/10.36308/kjfi.v1i1.528>

Fajrin, K., Haeruddin, H., & Ahri, R. (2021). Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien di rsud kota makassar. *Window of Public Health Journal*, 1214-1222. <https://doi.org/10.33096/woph.v2i3.242>

Fitri, H. and Hidayati, M. (2021). Pengaruh lama waktu tunggu pendaftaran terhadap kepuasan pasien di puskesmas waringinkurung. *Cerdika Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1789-1795. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i12.262>

Heriyanto, H. (2023). Analisis perbandingan regulasi dan perlindungan hukum atas privasi data pasien di tiga negara asia tenggara (indonesia, singapura, dan laos). *Jurnal Ners*, 7(2), 1247-1259. <https://doi.org/10.31004/jn.v7i2.16760>

Heryanadi, C. (2021). Evaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rs tni au dr. m. salamun. *Cerdika Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1706-1717. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i12.257>

Hidayati, S. (2024). Pelayanan aparatur desa di kantor desa sungai rambai kecamatan pariaman

utara. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (Jpk)*, 5(2), 91-100.

<https://doi.org/10.18196/jpk.v5i2.19215>

Husni, T., Kurnia, B., & Safarianti, S. (2022).

Pengaruh intervensi prosedur layanan terhadap waktu tunggu (model intervensi) dan tingkat kepuasan masyarakat pada layanan kesehatan poliklinik tht-kl rsudza banda aceh. *Journal of Medical Science*, 3(1), 1-9.

<https://doi.org/10.55572/jms.v3i1.53> Ihsan,M. (2024).Simulasi sistem antrian loket parkir kendaraan di mall sts ( sedang terminal square ). *Jurnal Teknologika*, 14

(1),153161.<https://doi.org/10.51132/teknologika.v14i1.380> Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada puskesmas maccini sombala. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 99.

<https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483> Najib, S. (2024). Evaluasi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di rumah sakit. *Jurnal Riset Kesehatan Poltekkes Depkes Bandung*, 16(1) , 252-257.

<https://doi.org/10.34011/juriskesbdg.v16i1.2513>

Najib, S. (2024). Evaluasi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di rumah sakit *Jurnal Riset Kesehatan Poltekkes Depkes Bandung*,16(1), 252-257.

<https://doi.org/10.34011/juriskesbdg.v16i1.2513>

Naufal, M. (2024). Implementation of a web-based queuing system in hospital polyclinic services using the fifo method. *imeisj*, 1(2), 112-118.

<https://doi.org/10.56447/imeisj.v1i2.246> Novita, N. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien di instalasi gawat darurat (igd) rumah sakit umum dr. zainoel abidin banda aceh. *Journal of Medical Science*,4(2),71-81.

<https://doi.org/10.55572/jms.v4i2.100>

Novita, N. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien di instalasi gawat darurat (igd) rumah sakit umum dr. zainoel abidin banda aceh.*Journal of Medical Science*, 4(2), 71-81 .

<https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARS>

<https://doi.org/10.55572/jms.v4i2.100>

Nuraini, N. and Wijayanti, R. (2018). Optimalisasi waktu tunggu rawat jalan dengan metode lean healthcare di klinik pratama. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (Jmiki)*, 6(1), 31. <https://doi.org/10.33560/v6i1.182>

Nuraini, N. and Wijayanti, R. (2018). Optimalisasi waktu tunggu rawat jalan dengan metode lean healthcare di klinik pratama. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (Jmiki)*, 6(1), 31. <https://doi.org/10.33560/v6i1.182>

Nurseha, N. (2023). Pengaruh experiential marketing dengan customer loyalty di rumah sakit.*Media Gizi Kesmas* ,

12(2),1052-1056.<https://doi.org/10.20473/mgk.v12i2.2023.1052-1056>

Purnomo, P. and Sofia, E. (2022). Kualitas layanan dan manajemen kerelasiaan pelanggan menciptakan kepuasan berimplikasi terhadap loyalitas (studi pada pasien rawat jalan rsud ngimbang kabupaten lamongan). *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 1(1), 11.

<https://doi.org/10.32897/jiim.2022.1.1.164>

Rema, V. and Sikdar, K. (2021). Optimizing patient waiting time in the outpatient department of a multi-specialty indian hospital: the role of technology adoption and queue-based monte carlo simulation. *SnComputer Science*,2(3).

<https://doi.org/10.1007/s42979-021-00595-8>

Sagay, J., Darwita, R., & Novrinda, H. (2023). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di poliklinik gigi rumah sakit hermina manado. *E-Gigi*,11(2),196-205.

<https://doi.org/10.35790/eg.v11i2.45625>

Sagay, J., Darwita, R., & Novrinda, H. (2023). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di poliklinik gigi rumah sakit hermina manado. *E-Gigi*,11(2),196-205.

<https://doi.org/10.35790/eg.v11i2.45625>

Solehudin,S.(2024).Analisis penerapan manajemen dokumentasi asuhan keperawatan elektronik. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan*, 3(1),235-245.

<https://doi.org/10.55606/jurrikes.v3i1.276>

Sugondo, F., Faustina, P., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh efisiensi waktu tunggu, biaya pelayanan, kebersihan, serta kenyamanan ruangan terhadap kepuasan pasien (studi pada

pelayanan instalasi rawat jalan rumah sakit medika lestari). *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3), 205-214. <https://doi.org/10.14710/jmki.9.3.2021.205-214>

Sumayku, I., Pandelaki, K., Kandou, G., Wahongan,

P., & Nelwan, J. (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.

<https://doi.org/10.35790/ecl.v11i1.41467>

Suspenti, D., Machmud, R., & Lestari, Y. (2020).

Analisis waktu tunggu rawat jalan di rumah sakit umum daerah dr achmad darwis suliki

tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4).  
<https://doi.org/10.25077/jka.v8i4.1137>

Suspent, D., Machmud, R., & Lestari, Y. (2020). Analisis waktu tunggu rawat jalan di rumah sakit umum daerah dr achmad darwis suliki tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4).  
<https://doi.org/10.25077/jka.v8i4.1137>

Suspent, D., Machmud, R., & Lestari, Y. (2020). Analisis waktu tunggu rawat jalan di rumah sakit umum daerah dr achmad darwis suliki tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4).  
<https://doi.org/10.25077/jka.v8i4.1137>

T., P. (2024). Optimizing queue management in healthcare settings: enhancing patient satisfaction through strategic approaches. *Asian Journal of Economics Business and Accounting*, 24(5),525-534.<https://doi.org/10.9734/ajeba/2024/v24i51327>

Wijayanti, F. (2023). Hubungan waktu tunggu pasien dengan tingkat kepuasan pasien di klinik mitra sehat karanganyar. *Asjn (Aisyiah Surakarta Journal of Nursing)*, 4(1), 40-45.  
<https://doi.org/10.30787/asjn.v4i1.1195>

Winata, H., Wahyoedi, S., & Gunardi, W. (2022).

Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh citra rumah sakit dan kepuasan pasien (studi pada pasien rawat inap rs ukrida jakarta). *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (Marsi)*, 6(2), 120-127.

<https://doi.org/10.52643/marsi.v6i2.2402>

Yunere, F. (2023). Hubungan discharge planning dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap anggrek dan dahlia rsud dr. adnaan wd

payakumbuh. *Jurnal Kesehatan Tambusai*,4(4),6625-6631.<https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.22123>

Djawa, D. (2023). Efisiensi waktu pelayanan pasien dengan metode lean management : literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (Mppki)*,6(12), 2357-2364.<https://doi.org/10.56338/mppki.v6i12.4059>

Fitri, H. and Hidayati, M. (2021). Pengaruh lama waktu tunggu pendaftaran terhadap kepuasan pasien di puskesmas waringinkurung. *Cerdika Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12),1789-1795. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i12.262>

Najib, S. (2024). Evaluasi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di rumah sakit. *Jurnal Riset Kesehatan Poltekkes Depkes*

Bandung, 16(1), 252-257.

<https://doi.org/10.34011/juriskesbdg.v16i1.2513>

Primadhani, S., Ilyas, Y., & Atthahirah, A. (2023). Sistem pendaftaran online sebagai suatu strategi peningkatan layanan rumah sakit : literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (Mppki)*, 6(1), 20-26. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i1.2890>

Sondakh, R. (2023). Upaya efisiensi waktu tunggu pasien bpjs pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit mata provinsi sulawesi utara. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 5100-5119.

<https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.23033> Tsany, M. (2024). Gambaran waktu tunggu dan kepuasan pasien bpjs di poli penyakit dalam rumah sakit al-ihsan bandung. *Bandung Conference Series Medical Science*, 4(1), 682-688.

<https://doi.org/10.29313/bcsms.v4i1.11521>

Fajrin, K., Haeruddin, H., & Ahri, R. (2021). Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien di rsud kota makassar. *Window of Public Health Journal*, 1214-1222.

<https://doi.org/10.33096/woph.v2i3.242>

Ikhyana, F. (2023). Keefektifan sistem pendaftaran dan antre online terhadap pelayanan kesehatan. *Comphi Journal Community Medicine and Public Health of Indonesia Journal*, 4(1). [https://doi.org/10.37148/comp\\_hijournal.v4i1.148](https://doi.org/10.37148/comp_hijournal.v4i1.148)

Nuraini, N. and Wijayanti, R. (2018). Optimalisasi waktu tunggu rawat jalan dengan metode lean healthcare di klinik pratama. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (Jmiki)*, 6(1), 31.

<https://doi.org/10.33560/.v6i1.182>

Nurfadillah, A. and Setiatin, S. (2021). Pengaruh waktu tunggu pasien rawat jalan terhadap kepuasan pelayanan pendaftaran di klinik x kota bandung. *Cerdika Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1133-1139. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i9.194>

Sugondo, F., Faustina, P., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh efisiensi waktu tunggu, biaya pelayanan, kebersihan, serta kenyamanan ruangan terhadap kepuasan pasien (studi pada pelayanan instalasi rawat jalan rumah sakit medika lestari). *Jurnal Manajemen*

Kesehatan Indonesia, 9(3), 205-214. <https://doi.org/10.14710/jmki.9.3.2021.205-214>  
Wijayanti, F. (2023). Hubungan waktu tunggu pasien dengan tingkat kepuasan pasien di klinik mitra sehat karanganyar.

Asjn (Aisyiyah Surakarta Journal of Nursing), 4(1), 40-45.

<https://doi.org/10.30787/asjn.v4i1.1195> Ikhyana, F. (2023). Keefektifan sistem pendaftaran dan antre online terhadap pelayanan kesehatan. Comphi Journal Community Medicine and Public Health of Indonesia Journal,4(1).[https://doi.org/10.37148/comp\\_hijournal.v4i1.148](https://doi.org/10.37148/comp_hijournal.v4i1.148)

Kusmiranti, K., Narmi, N., & Balaka, K. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit (simrs) di rsud bahteramas prov. sultra. Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan, 2(02), 01-07.

<https://doi.org/10.46233/jikk.v2i02.657>

Mokoagow, D.(2024). Sisteminformasi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi: mini literature review. Comserva Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat,3(10),4135-4144.<https://doi.org/10.59141/comserva.v3i10.1223>

Novitasari, N., Rasmun, R., & Kadir, A. (2023). Hubungan perilaku caring perawat dan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap di rsd dr. h. soemarno sosroatmodjo tanjung selor. Aspiration of Health Journal, 1(2), 281-290.

<https://doi.org/10.55681/aohj.v1i2.108> Nugraha, E. (2023). Evaluasi penerapan sistem

informasi pendaftaran online di rumah sakit kumala siwi kodus dengan hot-fit model. Journal of Informatics and Computing, 2(1), 21-28.

<https://doi.org/10.31884/random.v2i1.27>

Paramarta, V. (2024). Analisis biaya (investasi)

sistem informasi manajemen rumah sakit (simrs). Comserva Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat, 3(10), 4135-4144. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i10.1221>

Septiana, Y. (2023). Rancang bangun aplikasi sistem antrean di poliklinik penyakit dalam. Jurnal Algoritma, 20(1), 211-220.

<https://doi.org/10.33364/algoritma/v.20->

1.1241

Serhalawan, R. (2023). Penerapan metode hot-fit dalam mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit (literature review). *Comserva Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(08), 3058-3071.

<https://doi.org/10.59141/comserva.v3i08.1106>

Seta,A.(2023).Literaturereview:tinjauan implementasi aplikasi sistem pendaftaran online berbasis web bagi pasien rawat jalan di rumah sakit. (*Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*),8(4).[https://doi.org/10.37887](https://doi.org/10.37887/jimkes_mas.v8i4.46321)

[/jimkes mas .v8i4.46321](https://doi.org/10.37887/jimkes_mas.v8i4.46321)

Wijaya, S. (2024). Penggunaan teknologi pada manajemen sumber daya manusia di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia (JKMI)*,1(3),35-47.

<https://doi.org/10.62017/jkmi.v1i3.1142>