AKADEMIK E-ISSN 2774-888X
Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis
Vol. 5, No. 2, Mei 2025

Hubungan Waktu Tunggu dan Jenis Jaminan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Lampung Eye Center

Prambudi Rukmono[1], Farida Yuliaty[2], Rulia[3]
Universitas Sangga Buana YPKP, Indonesia
prukmono2607@gmail.com[1], farida.yuliaty@usbypkp.ac.id[2],
rulia_rudayat@yahoo.com[3]

Submitted: 30th Jan 2025 | **Edited**: 29th March 2025 | **Issued**: 01st May 2025

Cited on: Rukmono, P., Yuliaty, F., & Rulia, R. (2025). Hubungan Waktu Tunggu dan Jenis Jaminan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Lampung Eye Center. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis, 5*(2), 695-705.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of waiting time and type of health insurance on patient satisfaction. Using a quantitative approach, research was conducted on outpatients at the Lampung Eye Center Hospital in Bandar Lampung, with a population of 7,998 people and a sample of 382 patients selected randomly. The independent variables in this study are waiting time and type of health insurance, while the dependent variable is patient satisfaction. Data was collected using a questionnaire and analyzed using multiple linear regression. The t test results show that waiting time (P Value = 0.000) and type of health insurance (P Value = 0.015) each have a significant effect on patient satisfaction. The F test also confirmed that these two variables jointly influence patient satisfaction (P Value = 0.000). Overall, both waiting time and type of health insurance have a significant effect on the level of patient satisfaction, both partially and simultaneously**.**

Keywords: Health Guarantee, Patient Satisfaction, Waiting Time

PENDAHULUAN

Waktu tunggu adalah salah satu masalah utama dalam pelayanan kesehatan yang dapat memengaruhi kepuasan pasien dan kualitas layanan, baik di tingkat pelayanan primer, sekunder, maupun tersier (Wulandari et al., 2021). Berdasarkan PMK RI Nomor 129 Tahun 2008, waktu tunggu ideal tidak boleh lebih dari 60 menit. Namun, waktu tunggu yang panjang sering menjadi keluhan pasien, yang menunjukkan kurangnya perhatian dari manajemen rumah sakit dan dapat menurunkan profesionalisme layanan (Laeliyah & Subekti, 2017). Di RS Lampung Eye Center, mayoritas pasien melaporkan waktu tunggu lebih dari 60 menit, yang berisiko menurunkan tingkat kepuasan mereka.

Selain waktu tunggu, jenis jaminan kesehatan juga berperan dalam menentukan kepuasan pasien. Di Indonesia, BPJS Kesehatan dan asuransi kesehatan swasta adalah dua jenis jaminan yang paling banyak digunakan. Di RS Lampung Eye Center, sekitar

66,7% pasien menggunakan BPJS, namun ketimpangan pelayanan antara pasien BPJS dan non-BPJS sering memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan (Sianturi et al., 2020). Kesenjangan ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

Kepuasan pasien adalah respons emosional yang timbul akibat perbandingan antara pelayanan yang diterima dan harapan yang dimiliki. Jika pelayanan sesuai dengan atau melebihi harapan, pasien akan merasa puas; sebaliknya, ketidakpuasan muncul apabila pelayanan tidak memenuhi ekspektasi(Wulandari et al., 2021). Studi awal menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di RS Lampung Eye Center hanya mencapai 60%, yang lebih rendah dari standar mutu nasional. Hal ini diduga akibat waktu tunggu yang lama dan persepsi buruk terhadap pelayanan BPJS.

Penelitian sebelumnya di rumah sakit lain, seperti RSUD Kabupaten Indramayu dan RS Imelda Pekerja Indonesia Medan, menunjukkan adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien(Laeliyah & Subekti, 2017), hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurfadillah & Setiatin, 2021), (Dwi Lestari et al., 2020),(Yuniarti, 2021) bahwa waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pasien . Mengingat pentingnya waktu tunggu dan jenis jaminan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor tersebut di RS Lampung Eye Center, guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.

LANDASAN TEORI

Manajemen

Manajemen dapat dipahami sebagai ilmu dan seni. Sebagai ilmu, manajemen memiliki karakteristik universal, dapat dipelajari karena memiliki objek yang jelas, bersifat sistematis, dan interdisipliner (Prihatini, Apriatni Endang., 2021). Sebagai seni, manajemen melibatkan pengelolaan sumber daya organisasi yang dipengaruhi oleh kemampuan kepribadian seorang manajer dalam menjalankan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen mencakup serangkaian kegiatan seperti perencanaan, pengambilan keputusan, pengorganisasian, memimpin, dan pengendalian yang diarahkan pada sumber daya organisasi, seperti manusia, keuangan, fisik, dan informasi (Griffin, 2021). Sedarmayanti (2020) juga mengemukakan bahwa

manajemen berfungsi untuk mewujudkan hasil tertentu melalui kegiatan orang lain (Sedarmayanti, 2020). Sejalan dengan itu, menurut George R. Terry, manajemen adalah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang ditetapkan melalui pemanfaatan SDM dan sumber daya lainnya (Aditama, 2020).

Berdasarkan pendapat tersebut disimpulkan bahwa manajemen merupakan kombinasi antara ilmu dan seni. Sebagai ilmu, manajemen bersifat sistematis dan dapat dipelajari, sementara sebagai seni, ia melibatkan keterampilan manajer dalam mengelola sumber daya organisasi. Manajemen mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya secara efektif.

Manajemen Pelayanan Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan lembaga penyelenggara layanan kesehatan yang berfungsi untuk mencegah, meningkatkan, memelihara, dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan masyarakat. Layanan kesehatan yang diberikan mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, dengan menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan layanan gawat darurat. Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009, pelayanan kesehatan promotif berfokus pada kegiatan promosi kesehatan, preventif untuk pencegahan penyakit, kuratif untuk pengobatan dan penyembuhan, serta rehabilitatif untuk pemulihan pasien (Departemen Kesehatan RI, 2009). Rumah sakit sebagai institusi non-profit harus memiliki sumber daya manusia yang terampil serta sarana dan prasarana yang memadai agar dapat berfungsi dengan baik dan mengelola pelayanan secara professional (Ricky Agusiady, Serdamayanti, Sri Rochani Mulyani, 2022).

Pelayanan kesehatan yang efektif memerlukan manajemen yang baik. Salah satu teori manajemen yang relevan dalam menganalisis efektivitas pelayanan kesehatan adalah teori POAC (Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, Pengawasan) yang dikemukakan oleh G. Terry. Teori ini digunakan untuk mengukur pencapaian pelayanan kesehatan (Budarma & Ardana, 2022). Pelayanan kesehatan dapat dibedakan menjadi pelayanan kedokteran dan pelayanan kesehatan masyarakat. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang baik, beberapa syarat harus dipenuhi, yaitu ketersediaan dan

keberlanjutan pelayanan, penerimaan oleh masyarakat, keterjangkauan dari sisi lokasi dan biaya, serta mutu yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Waktu Tunggu

Waktu tunggu merupakan salah satu masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien dan memengaruhi kepuasan mereka terhadap pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu dihitung sejak pasien mendaftar hingga mendapat pelayanan kesehatan, seperti diperiksa oleh dokter. Lama waktu tunggu mencerminkan manajemen pelayanan rumah sakit dan memengaruhi persepsi kualitas pelayanan.

Lama waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis, lama waktu untuk dokumen diberikan untuk pasien rawat jalan adalah <10 menit, dan untuk pasien rawat inap adalah < 15 menit. Sedangkan lama waktu tunggu pasien di pelayanan rawat jalan adalah < 60 menit, dimulai saat pasien mendaftar di loket pendaftaran sampai pasien mendapat pelayanan kesehatan dan diperiksa oleh dokter (Kementrian Kesehatan RI, 2008).

Jaminan Kesehatan

Jaminan kesehatan adalah perlindungan finansial bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan. Di Indonesia, terdapat dua sistem utama jaminan kesehatan, yakni yang dikelola oleh pemerintah melalui program BPJS Kesehatan dan yang disediakan oleh pihak swasta. BPJS Kesehatan bersifat wajib bagi seluruh warga negara Indonesia dan bertujuan untuk memberikan akses layanan kesehatan yang merata, terutama untuk masyarakat berpenghasilan rendah. Pembayaran iuran BPJS dilakukan setiap bulan dengan sistem yang berbeda-beda tergantung pada kelas peserta. Untuk peserta yang tidak mampu membayar penuh, subsidi dari pemerintah disediakan. Mulai 2025, sistem kelas BPJS akan digantikan dengan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 (Sianturi et al., 2020).

Selain jaminan kesehatan dari pemerintah, masyarakat juga dapat memilih jaminan kesehatan dari pihak swasta, seperti asuransi kesehatan. Asuransi kesehatan swasta menawarkan fleksibilitas lebih dalam memilih layanan dan rumah sakit, serta cakupan yang lebih luas dengan biaya yang lebih tinggi dibandingkan BPJS. Namun, untuk beberapa orang, jaminan kesehatan non-asuransi atau pembayaran mandiri menjadi pilihan, meskipun ini menimbulkan risiko finansial tinggi karena pasien harus

menanggung seluruh biaya medis tanpa subsidi atau bantuan asuransi. Layanan kesehatan non-asuransi memberikan kebebasan dalam memilih fasilitas kesehatan, namun dengan biaya yang sangat tinggi, terutama untuk perawatan intensif atau kondisi darurat (Pribadi, 2023).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi yang dilakukan pasien terhadap layanan kesehatan dengan membandingkan harapan mereka dengan kenyataan pelayanan yang diterima di fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit (Karunia et al., 2022). Menurut Kotler (2014), kepuasan pasien tercapai ketika layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui ekspektasi pasien (Yanti et al., 2022).

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah penilaian subjektif terhadap layanan kesehatan yang diterima. Evaluasi ini dilakukan dengan membandingkan harapan awal pasien terhadap kenyataan yang dialami, dan kepuasan tercapai apabila pelayanan sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi pasien. Oleh karena itu, kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Objek penelitian adalah hal yang menjadi fokus dalam suatu penelitian, yang dituju untuk memperoleh jawaban atau solusi terhadap permasalahan yang ada. Menurut Objek penelitian dapat diartikan sebagai sasaran ilmiah yang bertujuan untuk mengumpulkan data yang objektif, valid, dan dapat dipercaya mengenai suatu hal atau variabel tertentu (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, objek yang diteliti adalah waktu tunggu dan jenis jaminan kesehatan.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini mengadopsi metode kuantitatif, yang merupakan pendekatan ilmiah sistematis untuk mempelajari fenomena dan hubungan antar bagian dengan mengembangkan model matematis, teori, atau hipotesis. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur data kuantitatif secara objektif melalui perhitungan ilmiah, yang diperoleh dari sampel orang yang diminta menjawab pertanyaan dalam survei untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka. Menurut Sugiyono (2019),

penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk menguji hipotesis melalui analisis data kuantitatif atau statistik yang dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian (Sugiyono, 2019).

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer yang diperoleh langsung dari responden, serta data sekunder yang diperoleh dari referensi kepustakaan yang ada di rumah sakit. Sumber data utama berasal dari hasil kuesioner, wawancara, dan observasi studi kepustakaan di rumah sakit.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan karakteristik objek yang menjadi fokus penelitian. Populasi sebagai totalitas elemen-elemen yang memiliki ciri-ciri serupa, yang bisa berupa individu dalam suatu kelompok, peristiwa, atau objek lainnya yang akan diteliti (Handayani, 2020). Dalam penelitian ini, populasi yang menjadi sasaran adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Lampung Eye Center Bandar Lampung, yang berjumlah 7.998 orang.

Sampel penelitian ini dipilih dari pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi di Rumah Sakit Lampung Eye Center. Untuk menentukan ukuran sampel minimal, digunakan rumus yang dikembangkan oleh Slovin. Rata-rata kunjungan harian rawat jalan di rumah sakit tersebut adalah 95 pasien. Penelitian ini direncanakan berlangsung selama 3 bulan, dengan estimasi total kunjungan sebesar 8.550 pasien. Berdasarkan perhitungan tersebut, besar sampel minimal dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{N}{1 + 7998(d)^2}$$

$$n = \frac{7998}{1 + 7998(0{,}05)^2}$$

$$n = 380{,}9$$

Keterangan:

n : besar sampel

N : jumlah populasi

d : tingkat signifikan (p)

Dengan menggunakan rumus Slovin untuk menghitung ukuran sampel minimal, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 381 sampel.

HASIL PENELITIAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini menggambarkan profil dari para responden. Karakteristik tersebut meliputi usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan.

Usia

Pada penelitian ini, usia responden dikelompokkan dalam tiga kategori, yaitu 17-25 tahun, 26-45 tahun, dan lebih dari 45 tahun. Data tersebut dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-25 Tahun	18	4,7
26-45 Tahun	31	8,1
> 45 Tahun	332	87,2
Total	381	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 1, data menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia di atas 45 tahun, yaitu sebanyak 332 orang (87,2%). Selanjutnya, responden yang berusia antara 26-45 tahun sebanyak 31 orang (8,1%), dan yang berusia 17-25 tahun sebanyak 18 orang (4,7%). Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berasal dari kelompok usia di atas 45 tahun.

Jenis Kelamin

Data penelitian mengenai jenis kelamin responden disajikan pada tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	161	42,3
Perempuan	220	57,7
Total	381	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan table 2, responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 161 orang (42,3%) dan perempuan sebanyak 220 orang (57,7%). Hal ini menunjukkan responden didominasi oleh perempuan.

Tingkat Pendidikan

Pada penelitian ini tingkat dikategorikan menjadi 6. Data mengenai tingkat pendidikan responden disajikan pada tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
Tidak Sekolah	66	17,3
SD Sederajat	53	13,9
SMP Sederajat	61	16
SMA Sederajat	63	16,5
Diploma	49	12,9
Perguruan Tinggi	89	23,4
Total	381	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel 3, diperoleh data responden sebagian besar berpendidikan perguruan tinggi sebanyak 89 orang (23,4%), Tidak sekolah sebanyak 66 orang (17,3%), SMA sederajat sebanyak 63 orang (16,5%), SMP Sederajat sebanyak 61 orang (16%), SD sederajat sebanyak 53 orang (13,9%) dan Diploma sebanyak 49 orang (12,9%).

pembahasan

Analisis Deskriptif

Berdasarkan analisis deskriptif yang telah dilakukan, ditemukan hasil sebagai berikut:

1. Lama Waktu Tunggu (X1): Rentang nilai untuk lama waktu tunggu berkisar antara 23 hingga 35, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 29,51. Sebaran jawaban responden cukup merata, terlihat dari standar deviasi yang lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata.
2. Jenis Jaminan Kesehatan (X2): Nilai untuk jenis jaminan kesehatan berkisar antara 25 hingga 37, dengan rata-rata nilai sebesar 31,19 dan standar deviasi sebesar 4,404. Sebaran jawaban responden terkait jenis asuransi juga merata, karena standar deviasi lebih kecil daripada nilai rata-rata.
3. Tingkat Kepuasan (Y): Rentang nilai tingkat kepuasan pasien adalah antara 47 dan 70, dengan nilai rata-rata sebesar 58,53 dan standar deviasi 8,266. Sebaran jawaban responden terkait tingkat kepuasan cukup merata, tercermin dari standar deviasi yang lebih rendah daripada nilai rata-rata.

Hasil Uji Hitpotesis

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa lama waktu tunggu memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Semakin lama waktu tunggu yang dialami pasien, semakin besar kemungkinan mereka merasa tidak puas dengan pelayanan yang

diberikan. Teori Ekspektansi Disconfirmation menjelaskan bahwa kepuasan pasien tercapai ketika ekspektasi mereka terpenuhi, sedangkan waktu tunggu yang lebih lama dari yang diharapkan cenderung menyebabkan ketidakpuasan. Penelitian lain juga mendukung bahwa waktu tunggu yang lebih singkat berhubungan dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, terutama di fasilitas yang memberikan pelayanan cepat dan efisien, seperti poliklinik atau ruang gawat darurat.

Selain itu, waktu tunggu yang lama dapat mempengaruhi kualitas interaksi antara pasien dan tenaga medis, sehingga memperburuk persepsi terhadap kualitas layanan. Waktu tunggu yang panjang juga dapat menyebabkan peningkatan stres atau kecemasan pasien. Oleh karena itu, pengelolaan waktu tunggu yang efisien, melalui sistem penjadwalan yang baik dan pemanfaatan teknologi, penting dalam meningkatkan pengalaman pasien.

Dari perspektif manajerial, institusi kesehatan yang berhasil mengelola waktu tunggu dengan baik cenderung memperoleh kepercayaan dan loyalitas pasien. Ketidakpuasan yang disebabkan oleh waktu tunggu yang lama juga dapat menciptakan persepsi ketidakadilan di antara pasien. Dalam jangka panjang, kepuasan pasien yang tinggi tidak hanya mengarah pada loyalitas, tetapi juga memperkuat hubungan antara pasien dan fasilitas kesehatan tersebut.

Hasil Uji t

Hasil uji t menunjukkan bahwa jenis jaminan kesehatan, seperti BPJS Kesehatan atau asuransi swasta, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Jenis jaminan kesehatan mempengaruhi pengalaman pasien dalam mengakses layanan, baik dari segi biaya, kualitas, dan kemudahan administrasi. Teori yang mendukung temuan ini adalah Teori Harapan Pelanggan, yang menyatakan bahwa kepuasan pasien meningkat ketika harapan mereka terpenuhi. Pasien dengan asuransi swasta cenderung merasa lebih puas karena mereka mendapatkan layanan yang lebih cepat dan berkualitas dibandingkan dengan pasien BPJS, yang sering mengalami kendala seperti antrian panjang atau cakupan layanan terbatas.

Selain itu, jenis jaminan kesehatan juga mempengaruhi interaksi antara pasien dan tenaga medis. Pasien dengan BPJS mungkin merasa pelayanan yang mereka terima lebih terburu-buru, sementara pasien dengan asuransi swasta cenderung mendapatkan

perhatian lebih personal. Dari perspektif teori kualitas pelayanan (SERVQUAL), jenis jaminan kesehatan mempengaruhi dimensi seperti daya tanggap dan keandalan layanan.

Hasil Uji f

Hasil uji F menunjukkan bahwa kombinasi antara lama waktu tunggu dan jenis jaminan kesehatan secara simultan mempengaruhi kepuasan pasien. Teori Expectancy Disconfirmation mengungkapkan bahwa kepuasan tercapai ketika ekspektasi pasien terhadap waktu tunggu dan kualitas layanan sesuai dengan kenyataan. Pasien dengan asuransi swasta mungkin memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap waktu tunggu yang lebih cepat dan layanan yang lebih baik, sementara pasien dengan BPJS bisa merasa kurang puas jika waktu tunggu lebih lama dan kualitas pelayanan tidak memadai. Pengelolaan waktu tunggu yang efektif dan penyesuaian layanan berdasarkan jenis jaminan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pertama, lama waktu tunggu memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien, di mana semakin lama waktu tunggu, semakin besar kemungkinan terjadinya penurunan kepuasan pasien. Kedua, jenis jaminan kesehatan juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa perbedaan dalam jenis jaminan kesehatan yang digunakan dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan kesehatan yang mereka terima. Ketiga, hasil uji F menunjukkan bahwa baik lama waktu tunggu maupun jenis jaminan kesehatan memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien, yang mengindikasikan bahwa keduanya bersama-sama berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

Aditama, R. A. (2020). *Pengantar Manajemen*. AE Publishing.

Budarma, M., & Ardana, D. M. J. (2022). Manajenem Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik RSUD Kabupaten Buleleng. *Locus*, *14*(1), 1–16. https://doi.org/10.37637/locus.v14i1.924

Departemen Kesehatan RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Kementrian Kesehatan Indonesia.

Dwi Lestari, D., Khodijah Parinduri, S., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayana Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis

Penyakit Dalam Rsud Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor*, *3*(3), 231–240. https://doi.org/10.32832/pro.v3i3.4172

Griffin, R. W. (2021). *Manajemen* (edisi 7 Ji). Erlangga.

Handayani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.

Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, *2*(1), 63–66. https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494

Kementrian Kesehatan RI. (2008). *STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, *1*(2), 102. https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576

Nurfadillah, A., & 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

Pribadi, A. (2023). *Asuransi Kesehatan Swasta di Indonesia*. Asuransi Kesehatan Swasta di Indonesia.

Prihatini, Apriatni Endang., & R. S. D. (2021). *Buku Ajar: Azas-Azas. Manajemen*. CV. Istana Agency, Istana Publishing.

Ricky Agusiady, Serdamayanti, Sri Rochani Mulyani, D. S. (2022). *Manajemen Rumah Sakit*. Deepublish.

Sedarmayanti. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refika Aditama.

Sianturi, H. H., Hadiwiarjo, Y. H., & Anisah, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu dan Cara Bayar terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, *12*(3), 131–136. https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.84

Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA.

Wulandari, S., Herliawati Herliawati, & Fuji Rahmawati. (2021). Hubungan Pengetahuan Dan Self Care Management Dengan Kepatuhan Minum Obat Pada Pasien Hipertensi Di Wilayah Kerja Puskesmas Indralaya. *Proceeding Seminar Nasional Keperawatan*, *1*(7), 140–148.

Yanti, D., Akbar, F., & Wardiati. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh Desi. *Jurnal of Health and Medical Science*, *1*, 153–161.

Yuniarti, A. (2021). Analisis Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Ibrahim Adjie. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, *2*(3), 104–111. https://doi.org/10.31004/jkt.v2i3.1996