

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK INTERNA RSUD SELE BE SOLU KOTA SORONG

Asrini Yudith Asyerem¹, Prisilya P. Ruhukail²
yudithasrini@gmail.com¹, pricilyaruhukail@gmail.com²
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Papua

ABSTRAK

Waktu tunggu menjadi salah satu komponen kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, mulai dari pasien itu datang mendaftar sampai selesai mendapatkan pelayanan. Dari hasil survei tersebut terlihat bahwa masih terdapat waktu tunggu pelayanan rawat jalan di poliklinik interna melebihi waktu yang ditetapkan standar pelayanan rawat jalan yakni ≤ 60 menit. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien di Poliklinik Interna RSUD Sele Be Solu. Dalam penelitian ini desain yang digunakan adalah desain studi deskriptif dengan menggunakan pendekatan Cross sectional, dengan jumlah responden 100 orang pasien. Hasil penelitian pada analisis dengan menggunakan uji Regresi Linear Sederhana menunjukkan jenis pembayaran, pelayanan rekamedik dan pelayanan poliklinik dengan p-value Anova 0,000 yang artinya persamaan regresi linear sudah signifikan secara keseluruhan atau terdapat pengaruh antara jenis pembayaran, pelayanan rekamedik dan pelayanan poliklinik dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Poliklinik Interna RSUD Sele Be Solu Kota Sorong, Kesimpulan adalah terdapat pengaruh antara jenis pembayaran dan pelayanan poliklinik dengan waktu tunggu, sedangkan tidak terdapat pengaruh antara pelayanan rekamedik dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Disarankan kepada RSUD Sele Be Solu Kota Sorong menyusun SOP khusus penyediaan dokumen rekamedis dan meningkatkan kedisiplinan tenaga kesehatan.

Kata Kunci: Jenis Pembayaran, Waktu Rekamedik, Waktu Poliklinik.

ABSTRACT

Waiting time is one component of patient satisfaction with hospital services, from the time the patient arrives to register until he or she receives the service. From the survey results, it can be seen that there is still a waiting time for outpatient services at internal polyclinics that exceeds the time set by outpatient service standards, namely ≤ 60 minutes. The aim of the research is to determine the factors that influence patient waiting times at the Internal Polyclinic of Sele Be Solu Regional Hospital. In this research, the design used was a descriptive study design using a cross-sectional approach, with a total of 100 patients as respondents. The results of the research analysis using the Simple Linear Regression test show the type of payment, medical services and polyclinic services with an Anova p-value of 0.000, which means that the linear regression equation is significant overall or there is an influence between the type of payment, medical services and polyclinic services and the waiting time for services. outpatient treatment at the Internal Polyclinic of Sele Be Solu Regional Hospital, Sorong City, The conclusion is that there is an influence between the type of payment and polyclinic services and waiting time, while there is no influence between record medical services and waiting time for outpatient services. It is recommended that the Sele Be Solu Regional Hospital, Sorong City, prepare a special SOP for providing medical record documents and improving the discipline of health workers.

Keywords: *Payment Type, Medical Record Time, Polyclinic Time.*

PENDAHULUAN

Pelayanan rawat jalan sering menjadi gerbang pertama akses pasien ke pusat pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan kesehatan yang dirasakan pasien rawat jalan merupakan salah satu indikator kepuasan pasien yang mempengaruhi mutu layanan kesehatan (1). Penelitian di Uganda pada pasien rawat jalan rumah sakit menjelaskan bahwa lama waktu tunggu lebih dari 2 jam dapat menurunkan kepuasan pasien(2). Beberapa faktor juga telah mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien yaitu dokter dan tingginya rasio pasien, jumlah pegawai yang kurang terorganisir, pasien yang tidak memenuhi janji, petugas medis dan paramedis yang terlambat dan kurang perhatian terhadap jadwal yang sudah ditetapkan (3). Pada penelitian lain menunjukkan faktor utama memanjangnya waktu tunggu rawat jalan pasien adalah prosedur administrasi yang meliputi prosedur atau akses pasien pada pemeriksaan medis dan ketepatan jadwal dokter saat bertugas(4). Berdasarkan data kunjungan rawat jalan RSUD Sele Be Solu, jumlah kunjungan Poliklinik Interna adalah 11.071 atau 32,2% dari total kunjungan Poliklinik rawat jalan yaitu 34.365. sedangkan pada 3 bulan terakhir pada, data kunjungan poliklinik interna sebanyak 2.086 pasien yang dirata-ratakan perbulan ada 695 pasien dan ± 30 pasien per harinya. Hal inilah yang menjadi pertimbangan Poliklinik Interna sebagai tempat penelitian karena memiliki kunjungan pasien tertinggi dibandingkan dengan poliklinik rawat jalan lainnya. Berdasarkan pengambilan data awal yang dilakukan peneliti di poliklinik Interna, 10 orang pasien diperoleh waktu tunggu pasien di poliklinik Interna terdapat 60% pasien yang menunggu 30-60 menit dan 40 % menunggu lebih dari 60 menit. Dari hasil survei tersebut terlihat bahwa masih terdapat waktu tunggu pelayanan rawat jalan di poliklinik interna melebihi waktu yang ditetapkan sebagai indikator waktu standar pelayanan minimum pelayanan rawat jalan yakni ≤ 60 menit.

Dampak dari masih lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan dapat dilihat dari penumpukan pasien baik di ruang tunggu pendaftaran maupun polik, masih banyaknya keluhan pasien tentang lamanya pelayanan serta tidak sedikit pasien marah karena sudah bosan dan jenuh menunggu untuk mendapat pelayanan. Berbagai masalah yang telah dipaparkan mengenai pelayanan rawat jalan, inilah yang melatarbelakangi penulis untuk meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan di poliklinik interna RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. Tujuan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien di Poliklinik Interna RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kuantitatif, dengan rancangan penelitian cross sectional/potong lintang yaitu seluruh variabel yang diteliti pada saat bersamaan pada waktu penelitian berlangsung. Penelitian ini dilaksanakan pada dua Poliklinik Interna RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. Populasi pada penelitian ini sebanyak 695 pasien, yaitu jumlah rata-rata pasien polik Interna pada 3 bulan terakhir dengan jumlah sampel 100 orang pasien. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik Accidental Sampling.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 1
Karakteristik Responden

Karakteristik		f	%	Total
Kelamin	Laki-Laki	56	56,0	100
	Perempuan	44	44,0	

Pada tabel 1 terlihat bahwa dari 100% responden penelitian ini berjenis kelamin laki-laki lebih tinggi 56% dibandingkan responden perempuan yaitu 44%.

b. Distribusi Frekuensi Jenis Pembayaran

Distribusi Frekuensi berdasarkan jenis pembayaran dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2
Distribusi frekuensi Jenis Pembayaran

Variabel		f	%
Jenis Pembayaran (SEP)	Umum	19	19,0
	JKN	81	81,0
Total		100	100,0

c. Nilai Mean, Median, Mode, Minimum-Maksimum

Tabel 3
Nilai Mean, Median, Mode, Minimum-Maksimum Waktu Rekamedik, Waktu Poliklinik dan Waktu Tunggu

Variabel	Mean	Median	Mode	Min-Max
	Dalam Menit			
Waktu Rekamedik	21,84	19,00	15	8 - 50
Waktu poliklinik	28,65	30,00	30	20 - 40
Waktu Tunggu	50,49	50,00	40	33 - 85

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada poliklinik interna ditemukan bahwa waktu tunggu dari 100 responden rata-rata waktu tunggu pelayanan rekamedik adalah 21 menit dengan waktu terendah adalah 8 menit dan paling tinggi 50 menit. Sedangkan pada waktu tunggu pelayanan poliklinik interna rata-rata 28 menit dengan waktu terendah 20 menit dan waktu tertinggi 40 menit. Pada keseluruhan waktu tunggu pelayanan rata-rata pasien menunggu 50 menit dimana waktu menunggu terendah 33 menit dan tertinggi 85 menit.

2. Analisis Bivariat

Untuk melihat hubungan faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pasien pada penelitian ini, yang digunakan pada analisis bivariat adalah uji regresi linear sederhana karena variable dependen dan independen adalah variable numerik.

Tabel 4
Pengaruh Jenis Pembayaran, Waktu Pelayanan Rekamedik dan Waktu Pelayanan Poliklinik Terhadap Waktu Tunggu di Poliklinik Interna RSUD Selle Be Solu

Kota Sorong

Variabel Independen		R Square	p-value Anova	B	p-value
SEP		0,191	0,000	13,820	0,000
Waktu Rekamedik	Tunggu	0,862	0,000	1,169	0,000
Waktu Pelayanan Polik	Tunggu	0,442	0,000	1,684	0,000

Berdasarkan hasil analisis diatas, didapatkan nilai R Square pada variable SEP 0,191 yang berarti bahwa variable SEP dapat menjelaskan variabel waktu tunggu sebesar 1,91% dan sisanya dijelaskan oleh variable lain, dengan *p-value* Anova 0,000 yang artinya bahwa persamaan regresi linear sudah signifikan secara keseluruhan. Untuk variable waktu tunggu rekamedik 0,862 yang berarti variable waktu tunggu rekamedik dapat menjelaskan variable waktu tunggu sebesar 8,62% dan sisanya dijelaskan oleh variable lain, dengan *p-value* Anova 0,000 yang artinya bahwa persamaan regresi linear sudah signifikan secara keseluruhan. Pada variable waktu tunggu pelayanan poliklinik 0,442 yang berarti variable waktu tunggu pelayanan poliklinik dapat menjelaskan variable waktu tunggu sebesar 4,42% dan sisanya dijelaskan oleh variable lain, dengan *p-value* Anova 0,000 yang artinya bahwa persamaan regresi linear sudah signifikan secara keseluruhan.

PEMBAHASAN

Pengaruh jenis pembayaran pelayanan terhadap waktu tunggu pelayanan di Poliklinik Interna RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh jenis pembayaran dengan waktu tunggu pasien. Perbedaan waktu tunggu dari cara pembayaran yang dilakukan oleh pasien poliklinik terlihat karena adanya perbedaan administratif, seperti sistem pendaftaran dan syarat-syarat administratif yang berlaku di RSUD Sele Be Solu. Perbedaan tersebut memberikan tambahan waktu tunggu yang signifikan pada pasien BPJS selain waktu tunggu yang dirasakan oleh pasien lain yang menggunakan cara pembayaran umum.

Pada umumnya pasien yang melakukan pembayaran tunai atas pelayanan kesehatan yang mereka terima merupakan golongan masyarakat yang memiliki status ekonomi menengah keatas, sedangkan pasien dengan menggunakan cara pembayaran BPJS adalah pasien dengan status ekonomi manapun yang kepesertaan jaminan kesehatannya baik dari pemerintah, perusahaan dari tempatnya bekerja bahkan yang membayar mandiri. Panjangnya rute administrasi yang diperlukan untuk mendaftar merupakan salah satu yang menyebabkan lama waktu tunggu yang dirasakan oleh pasien BPJS yang menggunakan kepesertaannya.

Meskipun pelayanan yang diberikan sama dan tidak membeda-bedakan, namun waktu tunggu yang ditemukan peneliti berbeda jauh antara pasien dengan melakukan pembayaran umum dengan pasien yang menggunakan askes karena terdapat alur pendaftaran yang rumit untuk pasien BPJS. Pasien BPJS harus datang lebih pagi untuk membuat SEP sehingga

pasien bisa mendapatkan nomor antrian yang kecil pula pada poliklinik. Sedangkan pada pasien umum, persyaratan atau alur pendaftaran yang dilakukan tidak memberikan sumbangan berarti terhadap waktu tunggu yang dirasakan.

Dari penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa waktu tunggu lebih dari 30 menit dirasakan wajar bagi para peserta BPJS Kesehatan. Sedangkan para peserta yang melakukan pembayaran secara tunai merasa waktu tunggu lebih dari 30 menit tersebut terlalu lama⁽⁵⁾.

Beberapa penelitian pernah dilakukan sehubungan dengan waktu tunggu yang dirasakan pasien. Dari hasil penelitian tersebut 27% dilaporkan bahwa mereka terpaksa menunggu lebih lama dikarenakan adanya masalah administratif⁽⁶⁾. Kegagalan sistem pembayaran pihak ketiga seperti menggunakan banyak anggaran (meskipun hal itu berguna) dan meningkatkan hambatan seperti waktu tunggu untuk pelayanan kesehatan⁽³⁾.

Pengaruh pelayanan rekamedik terhadap waktu tunggu di Poliklinik Interna RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh pelayanan rekam medik dengan waktu tunggu pasien. Dalam penyelenggaraan pelayanan poliklinik rawat jalan, semakin sedikit waktu yang terpakai untuk menyediakan dokumen rekam medis, maka waktu tunggu poliklinik akan semakin pendek. Dilihat dari pentingnya kecepatan pelayanan penyediaan berkas rekam medis pasien, waktu penyediaan rekam medis termasuk yang diatur dalam Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu kurang dari atau sama dengan 10 menit.

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kelancaran waktu pelayanan rekam medis antara lain persiapan berkas rekam medis, pencatatan pada buku register, penyeleksian berkas rekam medis per poliklinik, pencatatan pada buku ekspedisi, kepadatan rak penyimpanan, keberadaan berkas rekam medis diruang rawat, keberadaan berkas rekam medis di SMF, keberadaan berkas rekam medis di poliklinik, jarak sub bagian rekam medis dengan ruang rawat, jarak sub bagian rekam medis dengan ruang penyimpanan, berkas rekam medis inaktif, jumlah pasien rawat jalan, pengeluaran berkas dari tempat penyimpanan untuk melayani peminjaman apabila diperlukan untuk kepentingan pasien dan keperluan lain.

Penelitian menjelaskan bahwa keterlambatan berkas sampai ke ruang poliklinik memiliki hubungan bermakna terhadap waktu tunggu, karena tanpa adanya berkas rekam medis, maka dokter belum bisa mulai memeriksa pasien tersebut terlebih pada pasien lama yang sudah memiliki riwayat kesehatan. Keterlambatan BRM terlihat lebih berpengaruh saat dokter telah melakukan pelayanan dan pada periode menjelang siang seperti jam 11 atau 11.30 wib karena pada saat itu antrian sudah berkurang dan pasien ataupun dokter sama-sama menunggu berkas yang belum sampai ke poliklinik. Keterlambatan BRM terjadi di beberapa titik, yang pertama di loket pendaftaran. Hal itu terjadi karena pada saat pasien mendaftar, pengambilan struk pendaftaran pasien diambil setelah struk itu menumpuk. Tahap kedua yang menyebabkan keterlambatan BRM yaitu pada saat petugas memberikan struk tersebut ke pusat penyimpanan BRM, selain karena struk tersebut kembali ditumpuk juga karena petugas perlu menginput data untuk pasien baru ke dalam sistem penyimpanan dengan komputerisasi. Tahap ketiga yang dapat menyebabkan waktu tunggu adalah pada pengambilan BRM di pusat penyimpanan BRM. Lamanya pengambilan BRM karena adanya kendala pada beberapa shift, yaitu kurangnya jumlah personel serta kebiasaan menumpuk struk pendaftaran sebelum BRM diambil dengan alasan efisiensi waktu pengambilan. Selain alasan diatas, berkas rekam medis yang ada di RSUD masih berupa berkas dalam bentuk kertas. Meskipun sudah memback up data tersebut ke dalam komputer namun bentuk, penyimpanan, pengambilan dan pengiriman berkas rekam medis tersebut ke

poliklinik yang membutuhkan masih menggunakan cara tradisional sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk sampai ke poliklinik tersebut⁽⁷⁾.

Berkas rekam medis elektronik bertujuan untuk membuat data pasien tersedia dimana saja dan kapan saja sehingga dokter dapat langsung melakukan pengisian catatan kesehatan pasien tanpa terlebih dulu menunggu datangnya berkas rekam medis seperti sistem yang masih berlaku saat ini⁽⁸⁾. Hal ini tentu saja sangat mempengaruhi waktu tunggu pasien. Namun dalam penelitian ini, keterlambatan berkas rekam medis tidak memiliki hubungan yang bermakna terhadap waktu tunggu. Hal itu dikarenakan meskipun berkas rekam medis tiba ≥ 10 menit, namun pelayanan poliklinik belum dimulai karena adanya keterlambatan dokter dalam memulai pelayanan. Meskipun keterlambatan berkas rekam medis terjadi, tetap tidak akan mempengaruhi waktu tunggu apabila dokter terlambat memulai pelayanannya, karena sebelum dokter melakukan pelayanan, berkas rekam medis sudah bertumpuk.

Ketersediaan berkas rekam medis elektronik akan sangat membantu. Meskipun komputer sudah berada disekitar kita dan penelitian menunjukkan bahwa sistem rekam medis elektronik dapat meningkatkan kualitas dan mengurangi kesalahan yang jauh lebih besar dibandingkan BRM dalam bentuk kertas⁽⁹⁾, namun tidak semua rumah sakit dapat menggunakannya. Ketidakmampuan itu diakibatkan karena tidak adanya insentif untuk dokter melakukan hal tersebut, banyaknya pasien dan belum siapnya sistem rumah sakit untuk berubah.

Pengaruh pelayanan poliklinik terhadap waktu tunggu di Poliklinik Interna RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh pelayanan poliklinik dengan waktu tunggu pasien. Hal ini dapat disebabkan lamanya penyediaan dokumen rekam medis dan keterlambatan dokter. Penelitian ini didukung oleh penelitian Iksan⁽⁸⁾ yang menyatakan lama penyediaan dokumen rekam medis disebabkan oleh beberapa hal. Pertama, interval waktu antara jam buka pendaftaran dengan kedatangan petugas rekam medis cukup jauh. Keterlambatan dokter merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap waktu tunggu pasien. Semakin lama waktu keterlambatan dokter, semakin lama waktu tunggu pasien. Keterlambatan dokter disebabkan oleh kesibukan dokter, baik di luar kepentingan rumah sakit maupun tidak. Hal tersebut bisa dilihat dari status kepegawaian dokter, dokter dengan status purna waktu biasanya lebih mudah dihubungi dibandingkan dengan dokter paruh waktu.

Penelitian⁽¹⁰⁾ mengeksplorasi faktor-faktor yang rawat jalan di poliklinik penyakit dalam mempengaruhi waktu tunggu pelayanan kaitannya dengan kepuasan pasien baik secara survei dan observasi. Penelitian membuktikan bahwa waktu tunggu aktual dan alur pelayanan rawat jalan klinik penyakit dalam secara persepsi waktu tunggu mempengaruhi kepuasan pasien. Umumnya responden merasa puas dengan pelayanan pasien besarnya kontribusi waktu tunggu dokter dalam (98%) yang melebihi spm (>90%).

Faktor lain yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD berdasarkan hasil penelitian⁽¹¹⁾, didapatkan dari teknisi kinerja para petugas dalam memberikan pelayanan pasien di rawat jalan diantaranya kurangnya kedisiplinan dalam memulai dan mengakhiri pelayanan kepada pasien di rawat jalan, kurangnya rasa kerjasama yang terjalin antar para petugas dalam melaksanakan pelayanan di rawat jalan (petugas rekam medis, petugas poliklinik, perawat, dokter) sekaligus kesadaran para petugas akan pentingnya waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan.

Hasil penelitian⁽¹²⁾ uji statistik menggunakan Uji Korelasi dan Regresi Linier Sederhana didapatkan ada hubungan kuat antara waktu tunggu di kamar baca foto torax

dengan waktu tunggu total. Adanya foto yang dibaca besok harinya dan terlambatnya hasil foto diserahkan ke loket pengambilan hasil foto adalah penyebabnya. Dalam teori Fetter, disebutkan bahwa penyebab waktu tunggu yang lama adalah pola kedatangan dokter, dan terputusnya pelayanan pasien karena keinginan dokter untuk berhenti melayani. Dalam hal ini dokter spesialis radiologi tidak langsung membaca foto hari itu tetapi dibaca besok harinya.

KESIMPULAN

Ada pengaruh jenis pembayaran pelayanan, jumlah pasien dan pelayanan rekam medik terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Poliklinik Interna RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.

DAFTAR PUSTAKA

- McCarthy K, McGee HM, and O'Boyle C. 2000. Outpatient Clinic Waiting Times and Non-Attendance as Indicators of Quality. *Psychology, Health, & Medicine.*; 5(3): 287-293.
- Nabbuye-Sekandi J, Makumbi FE, Kasangaki A, et al. 2011. Patient Satisfaction with Services in Outpatient Clinics at Mulago Hospital, Uganda. *International Journal for Quality in Health Care.*; 23(5): 516-523.
- Edward GM, Preckel B, Martijn BS, Oort FJ, de Haes HC, and Hollmann MW. The Effects of Implementing a New Schedule at the Preoperative Assessment Clinic. *European Journal of Anaesthesiology (EJA).* 2010;27(2): 209-213
- Baldwin A and Sohal A. Service Quality Factors and Outcomes in Dental Care. *Managing Service Quality: An International Journal.* 2003; 13(3): 207-216.
- Dewi Evi Melina, 2011. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pasien Instalasi Rawat Jalan di Lima Poliklinik RSUD Pasar Rebo. Skripsi. FKM Universitas Indonesia. Jakarta.
- Tengilimoglu, D., Kisa, A, and Dziegielelewski, S.F. 2001. Measure of Patient Satisfaction In A Public Hospital In Ankara. *Health Service Management Research.* The Royal Society of Medicine Press Limited, United Kingdom.
- Goodman, C. John. 2006. What Is Consumer-Directed Health care? Comparing Patient Power With Other Decision Mechanism. *Heart Affairs Web Exclusive.* Virginia : The People health Foundation, Inc.
- Iksan Grinia Almas. 2012. Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan (pagi) di Poliklinik Penyakit Dalam, Paru dan Jantung RSUD Rebo Jakarta Tahun 2012. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia. Depok.
- Torry, Mulyatim Koeswo, Sujianto. 2016. Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Tesis. Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya. Malang.
- Laelih Nur, Heru Subekti. 2017. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional.* Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Muhammad. 2015. Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pemeriksaan Foto Toraks Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2015. Skripsi. Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Indonesia. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Yeni Tri Utami. 2014. Hubungan waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Assalam Gemolong. *Jurnal. Apikas Citra Medika.* Surakarta.