

Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang

M. Ariq Dwi Rizky Paganini^{1*}, Limisran Limisran², Nova Yulianto³

^{1,2,3}STIKes Dona Palembang, Indonesia

Email: rizkyariq105@gmail.com¹, limisran.m.pardin@gmail.com²

Alamat: Jl. Kolonel H. Barlian No.KM. 5 No. 342, Suka Bangun, Kec. Sukarami, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151

Korespondensi penulis: rizkyariq105@gmail.com*

Abstract. *Waiting time for healthcare services is a key indicator of quality, particularly for BPJS patients in outpatient settings. This study aims to examine the waiting time for BPJS patient services at Siti Khadijah Islamic Hospital Palembang and identify factors contributing to delays. A quantitative descriptive method was employed, with data collected through observation, questionnaires, and checklists. The sample consisted of 97 BPJS outpatient respondents. Findings revealed that 68% of patients experienced waiting times exceeding 60 minutes, surpassing the established standard. Key factors contributing to delays included inconsistent doctor schedules and high patient volumes in specific clinics, such as geriatrics. The study concludes that waiting times need improvement through the implementation of written Standard Operating Procedures (SOPs), increased medical staff, and optimized service schedules. The findings emphasize the importance of effective time management in enhancing service quality and patient satisfaction.*

Keywords: *BPJS, waiting time, outpatient care, healthcare services, SOP.*

Abstrak. Waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu indikator mutu dalam pelayanan kesehatan, terutama untuk pasien BPJS di rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau waktu tunggu pelayanan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang serta mengidentifikasi faktor-faktor penyebab keterlambatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, dan ceklis. Sampel terdiri dari 97 pasien BPJS rawat jalan. Hasil menunjukkan bahwa 68% pasien mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit, melampaui standar yang ditetapkan. Faktor utama keterlambatan meliputi jadwal kedatangan dokter yang tidak konsisten dan tingginya volume kunjungan di poliklinik tertentu seperti geriatri. Penelitian ini menyimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan masih memerlukan perbaikan melalui implementasi SPO tertulis, peningkatan jumlah tenaga medis, dan optimalisasi jadwal pelayanan. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya manajemen waktu yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Kata kunci: BPJS, waktu tunggu, rawat jalan, pelayanan kesehatan, SPO.

1. LATAR BELAKANG

Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan kesehatan paripurna, baik kuratif maupun preventif, kepada masyarakat, serta pelayanan rawat jalan guna menjangkau keluarga di rumah. Rumah sakit juga berfungsi sebagai pusat pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan serta pusat penelitian biomedik. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes) Nomor 3 Tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat

inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan yang diberikan harus didokumentasikan secara lengkap, cepat, benar, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam bentuk rekam medis sebagai bukti hukum yang sah.

Rekam medis, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang rekam medis, adalah dokumen berisi data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien. Dokumen ini dapat berbentuk rekam medis elektronik yang menggunakan sistem elektronik untuk memproses, menyimpan, dan mengelola informasi secara terintegrasi. Sistem ini dirancang untuk mendukung pelayanan kesehatan yang cepat, akurat, dan efisien[4], [5], [6].

Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan, terutama di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ), menjadi salah satu elemen penting dalam menciptakan kesan pertama yang baik bagi pasien. Petugas harus sigap melayani pasien, baik baru maupun lama, agar kepuasan terhadap pelayanan tetap terjaga. Pelayanan yang optimal mencakup kecepatan, ketepatan, kelengkapan, dan kejelasan informasi yang disampaikan. Kecepatan dalam pelayanan ini sangat penting, karena waktu tunggu pasien sering menjadi indikator mutu pelayanan rumah sakit[7], [8], [9]. Berdasarkan penelitian Tua (2020), waktu tunggu pasien yang panjang dapat menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan pasien terhadap layanan rumah sakit. Oleh karena itu, pengelolaan waktu tunggu yang sesuai standar menjadi perhatian utama untuk menjaga kepuasan dan kenyamanan pasien.

Kementerian Kesehatan telah menetapkan standar pelayanan minimal untuk waktu tunggu pelayanan rawat jalan melalui Permenkes Nomor 4 Tahun 2019. Waktu tunggu yang ideal adalah 60 menit, dihitung sejak pasien mendaftar hingga dilayani oleh dokter spesialis. Pelayanan yang melebihi waktu ini dianggap tidak memenuhi standar[10], [11]. Jika rumah sakit mampu memenuhi standar ini, pelayanan yang diberikan akan lebih baik, sehingga pasien merasa nyaman dan puas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi waktu tunggu pelayanan pasien BPJS di rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan sistem pelayanan rumah sakit agar lebih efisien dan sesuai dengan harapan pasien.

2. KAJIAN TEORITIS

Landasan Teori

Penelitian ini didasarkan pada teori pelayanan kesehatan yang menekankan pentingnya waktu tunggu sebagai salah satu indikator mutu pelayanan di fasilitas kesehatan. Menurut Kementerian Kesehatan (Permenkes Nomor 4 Tahun 2019), standar waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan adalah kurang dari 60 menit, dihitung sejak pasien mendaftar hingga mendapatkan pelayanan dokter. Waktu tunggu yang lebih dari standar dapat berdampak negatif terhadap kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan.

Pelayanan pendaftaran pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan bagian penting dari pelayanan rawat jalan yang pertama kali memberikan kesan kepada pasien. Supriadi & Putri menyatakan bahwa pelayanan pendaftaran yang baik melibatkan kecepatan, ketepatan, dan kelengkapan informasi, yang semuanya memengaruhi waktu tunggu pasien.

Rekam medis juga menjadi komponen penting dalam pelayanan pasien rawat jalan. Menurut Permenkes Nomor 24 Tahun 2022, rekam medis adalah dokumen yang berisi data identitas pasien, pemeriksaan, dan tindakan medis yang telah diberikan. Efisiensi pengelolaan rekam medis dapat memengaruhi durasi waktu tunggu pasien.

Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya memberikan landasan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien. Evlin Yulianus dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa rata-rata waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan lebih dari 10 menit, yang menunjukkan belum optimalnya pelayanan. Herlin Tiana mengidentifikasi faktor petugas yang belum terlatih sebagai penyebab potensial lamanya waktu tunggu. Sementara itu, Putri Wardani mencatat bahwa waktu tunggu pasien baru di klinik tertentu mencapai 12 menit, lebih tinggi dari standar minimal klinik tersebut.

Kerangka Pemikiran

Penelitian ini berangkat dari pentingnya pemenuhan standar pelayanan minimal dalam waktu tunggu pasien rawat jalan untuk memastikan mutu pelayanan yang baik. Dalam konteks Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, penelitian ini berupaya mengidentifikasi kesesuaian waktu tunggu pelayanan pasien BPJS dengan standar, serta mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi lamanya waktu tunggu, seperti status kepegawaian dokter dan jumlah kunjungan pasien di poliklinik tertentu.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan pelayanan kesehatan di rumah sakit, khususnya dalam pengelolaan waktu tunggu pasien BPJS di rawat jalan.

3. METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan waktu tunggu pelayanan pasien BPJS di rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Metode ini dipilih untuk mendapatkan gambaran statistik mengenai durasi waktu tunggu dan faktor-faktor penyebab keterlambatan pelayanan berdasarkan data observasi dan kuesioner.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang mendapatkan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang selama bulan April 2024, berjumlah 3.854 pasien. Sampel ditentukan menggunakan metode accidental sampling, dengan rumus Slovin untuk menentukan jumlah minimum sampel :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$
$$n = \frac{3854}{1 + 3854 \cdot (0.1)^2} = 97.47$$

Berdasarkan perhitungan, jumlah sampel minimum adalah 97 pasien BPJS yang dipilih secara acak saat penelitian berlangsung.

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan tiga metode utama:

Observasi: Menggunakan stopwatch untuk mencatat waktu tunggu pasien dari proses pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan dokter.

Kuesioner: Berisi pertanyaan mengenai pengalaman pasien terkait waktu tunggu dan faktor-faktor yang memengaruhinya.

Ceklis : Merekam data dari alur pelayanan pasien, termasuk identifikasi kendala yang menyebabkan keterlambatan.

Alat Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Teknik analisis ini digunakan untuk menghitung distribusi frekuensi dan persentase waktu tunggu berdasarkan kategori waktu (≤ 60 menit dan > 60 menit) serta mengidentifikasi faktor-faktor penyebab berdasarkan status kepegawaian dokter dan poliklinik tujuan. Data disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk memudahkan interpretasi.

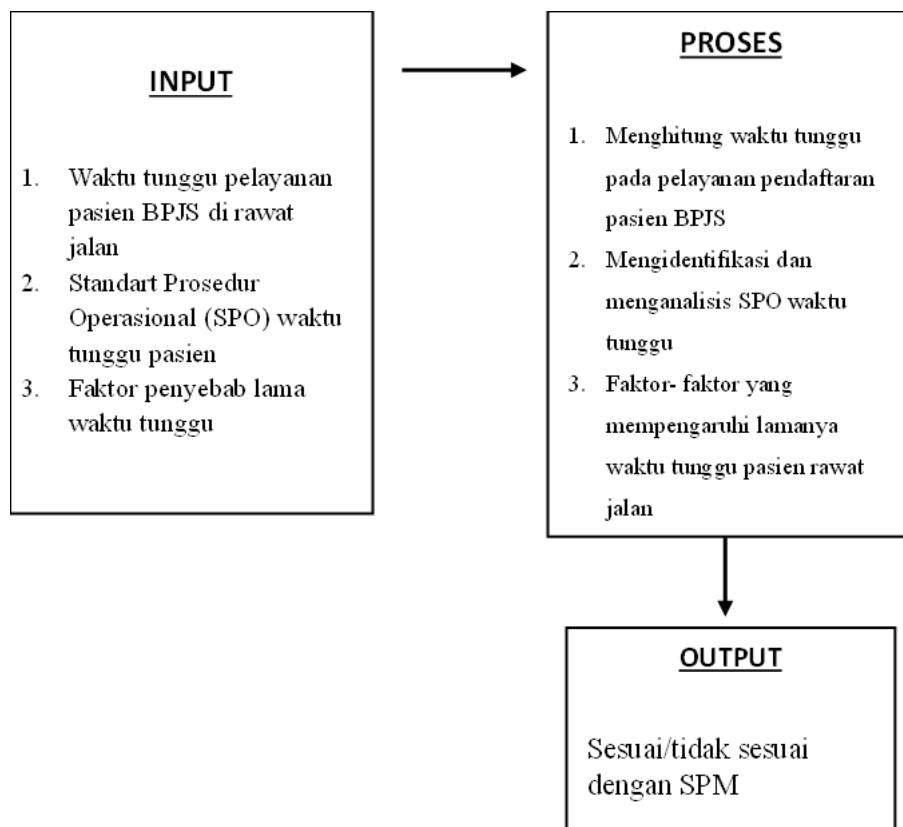
Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan model analisis sederhana yang menghubungkan antara:

Input : Data waktu tunggu pelayanan, SPO yang berlaku, dan karakteristik responden.

Proses : Observasi waktu tunggu dan analisis faktor penyebab keterlambatan.

Output : Kesesuaian waktu tunggu dengan standar pelayanan minimal (SPM).



Gambar 1. Kerangka Konsep

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil dari penelitian mengenai waktu tunggu pelayanan pasien BPJS di rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Proses pengumpulan data, rentang waktu dan lokasi penelitian, serta analisis data akan dijelaskan secara rinci. Hasil-hasil yang diperoleh akan dihubungkan dengan teori dan konsep dasar yang telah dibahas

sebelumnya. Selain itu, akan diulas pula keterkaitan dengan hasil penelitian sebelumnya, serta implikasi dari penelitian ini baik secara teoritis maupun terapan.

Proses Pengumpulan Data, Rentang Waktu, dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh melalui observasi, kuesioner, dan ceklis. Pengumpulan data dilakukan di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang selama bulan Juni 2024. Sampel yang digunakan sebanyak 97 pasien BPJS yang menjalani pelayanan rawat jalan pada bulan April 2024. Proses pengumpulan data mencakup observasi waktu tunggu pasien, wawancara menggunakan kuesioner mengenai pengalaman mereka terkait waktu tunggu, dan pengisian ceklis untuk mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan.

Hasil Analisis Data

1. Waktu Tunggu Pelayanan Pasien BPJS di Rawat Jalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan pasien BPJS di rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang sebagian besar melebihi standar waktu tunggu yang ditetapkan, yaitu lebih dari 60 menit. Dari 97 responden, 68% pasien mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit, sementara 32% lainnya mendapatkan pelayanan dalam waktu kurang dari 60 menit. Hasil ini menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil pasien yang menerima pelayanan sesuai dengan standar waktu tunggu yang ideal.

Tabel 1: Waktu Tunggu Pelayanan Pasien BPJS di Rawat Jalan

Kategori Waktu Tunggu	Jumlah Responden	Persentase (%)
≤ 60 Menit (Cepat)	31	32
> 60 Menit (Lama)	66	68
Total	97	100

Hasil ini memperlihatkan bahwa waktu tunggu rata-rata yang dialami pasien adalah sekitar 1 jam 24 menit. Ini menunjukkan ketidaksesuaian dengan standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan.

2. Faktor-Faktor Penyebab Waktu Tunggu

Faktor penyebab keterlambatan waktu tunggu pelayanan pasien BPJS di rawat jalan dapat dibagi berdasarkan beberapa variabel, termasuk status kepegawaian dokter dan poliklinik tujuan. Berdasarkan analisis data, ditemukan bahwa pasien yang dilayani oleh dokter tetap mengalami waktu tunggu lebih lama, yaitu 74% dari mereka menunggu lebih dari 60 menit. Hal ini terjadi karena keterlambatan dokter yang sedang mengikuti pelatihan atau aktivitas lain yang mengganggu jadwal praktik mereka.

Tabel 2: Waktu Tunggu Berdasarkan Status Kepegawaian Dokter

Status Kepegawaian	Sesuai (≤ 60 Menit)	Tidak Sesuai (> 60 Menit)	Total
Dokter Tetap	10 (26%)	29 (74%)	39
Dokter PKWT	16 (38%)	26 (62%)	42
Dokter Kemitraan	5 (31%)	11 (69%)	16
Total	31 (32%)	66 (68%)	97

Selain itu, poliklinik geriatri menjadi poliklinik dengan waktu tunggu terlama, di mana 84% pasien mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit. Hal ini disebabkan oleh tingginya jumlah pasien yang berkunjung ke poliklinik tersebut, mengakibatkan antrian yang lebih panjang.

Tabel 3: Waktu Tunggu Berdasarkan Poliklinik Tujuan

Poliklinik	Sesuai (≤ 60 Menit)	Tidak Sesuai (> 60 Menit)	Total
Rehabilitasi Medis	15 (68%)	7 (32%)	22
Geriatri	5 (16%)	26 (84%)	31

3. Keterkaitan Hasil dengan Konsep Dasar

Hasil penelitian ini menunjukkan ketidaksesuaian dengan teori pelayanan kesehatan yang menekankan waktu tunggu sebagai indikator penting untuk menentukan mutu pelayanan. Berdasarkan teori, waktu tunggu yang lebih lama dari 60 menit dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan citra rumah sakit. Hasil ini konsisten dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Yulianus (2020) dan Tiana (2021), yang juga mencatat adanya masalah dalam manajemen waktu tunggu pelayanan di rumah sakit. Namun, berbeda dengan penelitian Wardani (2021), yang mencatat waktu tunggu yang lebih singkat, hasil ini menunjukkan tantangan yang lebih besar dalam pengelolaan waktu tunggu di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

4. Implikasi Penelitian

a) Implikasi Teoritis:

Penelitian ini menegaskan pentingnya manajemen waktu tunggu sebagai salah satu aspek utama dalam teori pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Implementasi SPO tertulis mengenai waktu tunggu yang lebih jelas dan tegas akan meningkatkan efisiensi pelayanan di rumah sakit.

b) Implikasi Terapan:

Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam pengelolaan jadwal dokter, terutama dokter tetap dan PKWT, untuk meminimalisir keterlambatan. Penambahan tenaga medis di poliklinik yang memiliki banyak pasien, seperti poliklinik geriatri, juga direkomendasikan untuk mengurangi waktu tunggu yang lama.

Penelitian ini memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien BPJS di rawat jalan, serta memberikan saran-saran yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau waktu tunggu pelayanan pasien BPJS di rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keterlambatan. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa sebagian besar pasien (68%) mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit, yang melampaui standar pelayanan minimal sebagaimana diatur oleh Permenkes RI Nomor 4 Tahun 2019. Faktor utama yang memengaruhi keterlambatan adalah status kepegawaian dokter, dengan waktu tunggu tertinggi ditemukan pada dokter tetap yang sedang menghadiri pelatihan. Selain itu, poliklinik geriatri mencatat waktu tunggu terlama karena tingginya volume pasien yang dilayani.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan minimal. Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan penyempurnaan manajemen waktu praktik dokter, peningkatan jumlah tenaga medis, serta penyesuaian jadwal pelayanan di poliklinik dengan jumlah kunjungan pasien yang tinggi.

Sebagai saran, pihak rumah sakit dapat mempertimbangkan penyusunan dan implementasi SPO tertulis terkait waktu tunggu pelayanan pasien BPJS untuk memberikan panduan yang lebih terarah. Penambahan tenaga medis di poliklinik tertentu, terutama poliklinik geriatri, juga direkomendasikan untuk mengurangi waktu tunggu. Keterbatasan penelitian ini meliputi fokus pada waktu tunggu dalam satu bulan dan cakupan lokasi di satu rumah sakit. Penelitian mendatang diharapkan dapat mencakup analisis multi-institusi atau mengamati faktor lain seperti kepuasan pasien dan efisiensi penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan rawat jalan.

DAFTAR REFERENSI

- Anfal, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Aqil, A. D. C. (2020). Studi kepustakaan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
- Ardiansyah, Fitriani, E., & Angin, M. P. (2023). Evaluasi waktu tunggu pelayanan resep terhadap pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin. *Jurnal Penelitian Farmasi Indonesia*, 12(2), 69–76. <https://doi.org/10.51887/jpfi.v12i2.1815>

- Asworowati, R. D., Mustomi, D., Adawia, P. R., Suhendra, A. D., Natong, A., & Ningrum, M. C. (2023). Perancangan sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Gizar berbasis mobile. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(4), 542–549. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i4.1059>
- Damayanti, V., & Suhenda, A. (2023). Analisis kelengkapan pengisian rekam medis pasien diabetes melitus di Puskesmas Cijeungjing Kabupaten Ciamis tahun 2020. *Media Informasi*, 19(1), 80–88. <https://doi.org/10.37160/bmi.v19i1.37>
- Erwinto, F., Siswati, D., Sonia, D., & Rumana, N. A. (2024). Evaluasi implementasi aplikasi Zi.Care dalam pelaksanaan rekam medis elektronik di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura. *Jurnal Ilmiah JKA (Jurnal Kesehatan Aeromedika)*, 10(2), 1–7. <https://doi.org/10.58550/jka.v10i2.286>
- Fadiyah, N. A., & Gunawan, E. (2021). Tinjauan sistem pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Banjaran Kota. *Jurnal Sosial Sains*, 1(8), 951–956. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v1i8.188>
- 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. <https://doi.org/10.32832/pro.v3i3.4172>
- Ningsih, E. R. S., & Suryani, A. I. (2023). Tinjauan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Bandung. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 7185–7190. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.19535>
- Nurwahyuni, N. T., Fitria, L., Umboh, O., & Katiandagho, D. (2020). Pengolahan limbah medis COVID-19 pada rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Lingkungan*, 10(2), 52–59. <https://doi.org/10.47718/jkl.v10i2.1162>
- Ordila, R., Wahyuni, R., Irawan, Y., & Sari, M. Y. (2020). Penerapan data mining untuk pengelompokan data rekam medis pasien berdasarkan jenis penyakit dengan algoritma clustering (Studi Kasus: Poli Klinik PT.Inecda). *Jurnal Ilmu Komputer*, 9(2), 148–153. <https://doi.org/10.33060/JIK/2020/Vol9.Iss2.181>
- Putri, R. D., & Mulyanti, D. (2023). Tantangan SIMRS dalam penerapan rekam medis elektronik berdasarkan Permenkes 24 tahun 2022: Literature review. *Jurnal Medika Nusantara*, 1(1), 18–28. <https://doi.org/10.59680/medika.v1i1.288>
- Safitri, A. R. (2022). Tinjauan kelengkapan pengisian rekam medis rawat inap di Rumah Sakit As-Syifa Bengkulu Selatan. *Indonesian Journal of Health Information Management*, 2(1). <https://doi.org/10.54877/ijhim.v2i1.39>
- Shulihah, S. (2024). Waktu tunggu pelayanan resep di Depo Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Kota Bogor. *PubHealth Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 26–32. <https://doi.org/10.56211/pubhealth.v3i1.573>

- Simarmata, M., Wasliati, B. W., Kasim, F., & Saragih, I. C. (2021). Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). *Jurnal Kesmas dan Gizi (JKG)*, 3(2), 245–252. <https://doi.org/10.35451/jkg.v3i2.695>
- Wowor, A. Y., & Siswati, S. (2022). Tinjauan lama waktu tunggu pelayanan pasien BPJS rawat jalan Klinik Saraf. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(1), 120–126. <https://doi.org/10.31004/jkt.v3i1.3823>