

DAFTAR PUSTAKA

- Amalina, L.N. and Natalia, D. (2025) ‘The Relationship Between Service Quality, Waiting Time, and Service Effectiveness on Patient Satisfaction’, *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(6), pp. 4639–4652. Available at: <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i6.4240>.
- Anggriani, E., Hutabarat, B. and Chamila, A. (2026) ‘The Effectiveness of Applying Intonation in Communication with Individuals with Neutral Disabilities’, *Jurnal Multidisiplin Sahombu*, 6(01), pp. 424–434. Available at: <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/JMS/article/view/8021>.
- Edward, R. and Mahrani, L. (2026) ‘Service Quality , Waiting Time , and Healthcare Facilities Predict Patient Satisfaction : Evidence from North Jakarta Workers ’ General Hospital’, *Journal Syifa Sciences and Clinical Research (JSSCR)*, 6(1), pp. 223–234. Available at: <https://doi.org/10.37311/jsscr.v8i1.37144>.
- Engineer, C. and Dhamanti, I. (2022) ‘From Hospital Readiness To Patient Safety: Building Leadership Capacity For Patient Safety In Indonesia’, *Indonesian Journal of Health Administration*, 10, pp. 280–285. Available at: <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i2.2022.280-285>.
- Frdayaningsih, R. and Puspitasari (2024) ‘Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Tempat Registrasi Rawat Jalan Rumah Sakit’, *Jurnal Kesehatan Arrahma*, 1(2), pp. 38–47. Available at: <https://journal.stikesami.ac.id/index.php/jka/article/view/17/15>.
- Hakim, F.A. and Suryawati, C. (2019) ‘Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum “ X ” di daerah Kendal’, *Manajemen Kesehatan Indonesia Volume*, 7. Available at: <https://doi.org/10.14710/jmki.7.3.2019>.
- Hidayah, H., Amal, S. and Herdiani, N. (2021) ‘Evaluasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Rumah Sakit “X” Karawang’, *Majalah Farmasetika*, 6(Suppl 1), pp. 42–48. Available at: <https://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v6i0>.
- Kementerian Kesehatan (2008) ‘Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit’.
- Laeliyah, N. and Subekti, H. (2017) ‘Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu’, *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), pp. 102–112. Available at: <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>.

- Lekay, P.R. *et al.* (2025) 'Analysis of service waiting time and its impact on patient satisfaction at siloam hospitals Makassar', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 14(2), pp. 314–322. Available at: <https://doi.org/10.35816/jiskh.v14i2.1318>.
- Lwanga, S.K. and Lemeshow, S. (1991) *Sample Size Determination in Health Studies: A Practical Manual*, World Health Organization.
- Maretha, R., Idris, H. and Syakurah, Rizma, A. (2025) 'Analysis Of Outpatient Waiting Time Determinants In Hospitals Based On The Donabedian Framework', *Indonesian Journal of Global Health Research*, 7(5), pp. 715–722. Available at: <https://doi.org/10.37287/ijghr.v7i5.6954>.
- Marinda, I. and Adrianto, R. (2025) 'Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kudungga', *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 11(2), pp. 262–271. Available at: <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol11.Iss2.2158>.
- Munggaran, R.P. *et al.* (2025) 'Predicting Outpatient Service Waiting Times with Random Forest Algorithm Prediksi Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan dengan Algoritma Random Forest', *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 5(January), pp. 35–40. Available at: <https://doi.org/10.57152/malcom.v5i1.1529>.
- Narulitha, A., Batara, A.S. and Haeruddin (2025) 'Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ibnu Sina Yayasan Wakaf Universitas Muslim Indonesia', *Window of Public Health Journal*, 6(2), pp. 293–304. Available at: <https://doi.org/10.33096/woph.v6i2.2031>.
- Nugraheni, R. (2024) 'Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Puskesmas Kota Kediri Wilayah Selatan', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 16(3), pp. 141–150. Available at: <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/4546289>.
- Nugrheni, W.P. and Hartono, R.K. (2017) 'Analisis Pola Layanan Kesehatan Rawat Jalan pada Tahun Pertama Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)', pp. 9–16. Available at: <https://doi.org/10.22435/mpk.v27il.6000>.
- Okyaviani, D., Andayani, T. and Pamudji, G. (2019) 'Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Abdul Aziz Singkawang', *Jurnal Farmasi & Sains Indonesia*, 2(2). Available at: <https://journal.stifera.ac.id/index.php/jfsi/article/view/25>.
- Palendeng, Frankly, O., Suparlan, Sri, R. and Langingi, Ake, R. (2025) 'Waiting Time

- Related to Outpatient Satisfaction at Gunung Maria Hospital Tomohon', *Jurnal Center Indonesia*, 2(3), pp. 2483–2490. Available at: <https://doi.org/10.62567/micjo.v2i3.798>.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithaml, V. (1988) 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', p. 64.
- Prisusanti, R.D., Kurniawan, F. and Akhmad, M. (2024) 'Analisis Kuantitatif: Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan RS Hasta Husada Kepanjen', *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(3), pp. 532–544. Available at: <https://doi.org/10.62085/ajk.v2i3.118>.
- Putri, I. and Wiharto, M. (2026) 'Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X di Kota Bekasi Tahun 2025', *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 22(3). Available at: <https://cibangsa.com/index.php/medicnutriciajournal/article/view/8375>.
- Ramlan, Ahmad, S. and Nirwana (2023) 'Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan pada Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022', *Jurnal Penelitian Sains dan Kesehatan Avicenna*, 2(2). Available at: <https://doi.org/10.69677/avicenna.v2i2.45>.
- Rendra, P. *et al.* (2024) 'Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Penyakit Dalam RS Adi Husada Kapasari Surabaya', *Health Management Research*, 3(September), pp. 90–96.
- Rusmiyati, E. and Wiharto, M. (2025) 'The Relationship Between Waiting Time and Patient Satisfaction at the Nikel Polyclinic of X Hospital, East Jakarta, 2025', *Jurnal Multidisiplin Sahombu*, 5(06), pp. 1878–1887. Available at: <https://doi.org/10.58471/jms.v5i06ESSN>.
- Sabran, Azizah, S. and Rachmawati, E. (2025) 'Prediksi Kunjungan Pasien Rawat Jalan Dengan Metode Analisis Trend Linear di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Tahun 2023-2025', *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSIRI)*, 8(1). Available at: <https://doi.org/10.52643/marsir.v8i1.4046>.
- Santalia, G. *et al.* (2023) 'Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di RSUD Dr. Adnan WD Kota Payakumbuh', *Jurnal Keperawatan Jiwa (JKJ): Persatuan Perawat Nasional Indonesia Volume*, 11(3), pp. 723–730. Available at: <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/JKJ/article/view/12773>.
- Santhes, S. and Windiyaningsih, C. (2025) 'Hubungan Waktu Tunggu, Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Onkologi Rumah

- Sakit Kanker Dharmais', *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 9(1), pp. 66–75. Available at: <https://doi.org/10.52643/marsi.v9i1.5903>.
- Santosa, I. and Purnama, E.D. (2025) 'Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak', *JIMT: Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 6(4), pp. 236–251. Available at: <https://doi.org/10.38035/jimt.v6i4>.
- Sarwat, A. (2022) 'The Effects Of Waiting Time And Satisfaction Among Patients Visiting Medical Outpatient Department Of A Tertiary Care Hospital', *Journal of Pakistan Psychiatric Society*, 18(3). Available at: <https://doi.org/10.63050/jpps.18.03.99>.
- Siregar, R.P.S. (2024) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dan Niat Berkunjung Kembali Di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro', *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(5), p. 1048. Available at: <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i5.32407>.
- Suhairi, A.Y., Rusdi, A.J. and Suhariyono, U.S. (2025) 'Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6, pp. 2195–2202. Available at: <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i1.42513>.
- Sulung, N., Adriani and Warlis, M. (2023) 'Penerapan Sistem Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Prof. Dr. M.A. Hanafiah SM Batusangkar', *Human Care Journal*, 8(2), pp. 249–257. Available at: <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/3530783>.
- Sumiyati, I. and Fauziyah, A.F. (2025) 'Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Pendaftaran Di Rumah Sakit Setia Mitra Tahun 2025', *Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(6), pp. 11086–11097. Available at: <https://doi.org/10.61104/alz.v3i6.2903>.
- Tambunan, N. and Pujiati, P. (2025) 'Pengaruh Waktu Tunggu, Kecepatan Pelayanan Dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan', *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 24(1). Available at: <https://doi.org/10.33221/jikes.v24i01.3685>.
- Wijayanti, C. and Rejeki, M. (2024) 'Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen', *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 7(1), pp. 25–30. Available at: [https://doi.org/10.21297ijhaa.2024.7\(1\).25-30](https://doi.org/10.21297ijhaa.2024.7(1).25-30).

- Yuliana, D., Saparso and Fushen (2025) ‘Satisfaction Will Mediate the Effect of Waiting Time and Service Quality on Outpatient Loyalty at Husada Hospital’, *International Journal of Current Science Research and Review*, 08(01), pp. 387–397. Available at: <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/V8-i1-40>.
- Yuniarti, A. (2021) ‘Analisis Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Ibrahim Adjie’, *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(September), pp. 104–111. Available at: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/1996/pdf>.
- Zhang, H. *et al.* (2023) ‘Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient’, *Medicine*, 102(40). Available at: <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000035184>.