JINTAN: Jurnal Ilmu Keperawatan
ISSN 2774-468X (Media Online)
Vol 3, No 2, Bulan Juli 2023
Hal 144-151

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DAN *LENGTH OF STAY (LOS)* DENGAN KEPUASAN PASIEN

Muhammad Habibi[1], Juando[2], Chrismis Novalinda Ginting[3]*
[1,2,3]Universitas Prima Indonesia, Medan, Indonesia
e-mail: [1]habibimuhammad103@gmail.com; [2]panjaitanjuan93@gmail.com;
[3*]chrismis@unprimdn.ac.id

Abstrak

Instalasi Gawat Darurat merupakan salah satu bagian unit terpenting dari sebuah rumah sakit yang berfungsi sebagai tempat penanganan kegawatdarurat di gerbang utama. Layanan IGD yaitu jenis perawatan yang berkualitas dalam waktu yang tepat. *Triage* merupakan jenis pengkajian yang tepat, cepat dan tanggap dengan waktu yang mungkin dalam pemanfaatan sumber daya manusia, fasilitas dan peralatan efisien. Pada IGD *length of stay* dan *waiting time* dapat melihat kinerja klinis dan tingkat kepadatan. *Length of stay* di IGD dapat melihat beban kerja klinis dan tingkat kepadatan. Penelitian ini menggunakan prosedur penelitian analitik korelasi dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui antara hubungan waktu tunggu dan *length of stay* dan kepuasaan pasien IGD RSU. Royal Prima Marelan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 72 responden. Teknik pengambilan sampel dengan sampling jenuh, maka sampel sebanyak 72 orang. Hasil penelitian diperoleh 52 responden (72,3%) merasa puas dengan waktu tunggu dan *Length of Stay* IGD RSU Royal Prima Marelan. Hasil uji statistik *Chi-Square* nilai yang didapat *p-value* = 0,157 (p <0,05) sehingga Hipotesis Alternatif (Ha) dapat diterima yang berarti tidak ada hubungan waktu tunggu dan *Length of Stay* dengan kepuasaan pasien IGD.

Kata Kunci: waktu tunggu; *length of stay;* kepuasan pasien

Abstract

The Emergency Department is one of the most important units of a hospital that serves as a place to handle emergencies at the main gate. Emergency room services are a type of quality care in a timely manner. Triage is a type of assessment that is precise, fast, and responsive with the time possible in utilizing human resources, facilities, and equipment efficiently. In the Emergency Department length of stay and waiting time can see clinical performance and density levels. Length of stay in the emergency department can see clinical workload and overcrowding levels. This study uses correlation analytic research procedures using a cross-sectional approach which aims to determine the relationship between waiting for time and length of stay and patient satisfaction in the Emergency Department of RSU. Royal Prima Marelan. The population in this study amounted to 72 respondents. The sampling technique was saturated sampling, so the sample was 72 people. The results of the study obtained 52 respondents (72.3%) were satisfied with the waiting time and Length of Stay in the Emergency Room of the Royal Prima Marelan Hospital. The results of the Chi-Square statistical test obtained p-value = 0,157 (p <0.05) so that the Alternative Hypothesis (Ha) can be accepted which means that there is no relationship between waiting for time and Length of Stay with satisfaction of emergency room patients.

Keywords: waiting time; length of stay; patient satisfaction

JINTAN: Jurnal Ilmu Keperawatan
ISSN 2774-468X (Media Online)
Vol 3, No 2, Bulan Juli 2023
Hal 144-151

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna, menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien, 2018). Institusi yang memberikan pelayanan tentang kesehatan adalah rumah sakit, dan rumah sakit juga memiliki tanggung jawab yang sama seperti institusi untuk memberikan dan mengembangkan pelayanan kesehatan. Salah satu bagian unit dari rumah sakit yang berfungsi sebagai gerbang utama adalah Instalasi Gawat Darurat untuk memberikan pertolongan pertama dan kasus di IGD setiap harinya terus meningkat (AIHW (Australian Institute of Health and Welfare), 2019). *Triage* merupakan konsep pada pengkajian tepat, cepat dan sangat berfokus dan memungkinkan untuk pemanfaatan dalam sumber daya manusia dan peralatan fasilitas yang efisien dan tujuan memilih atau menolong semua pasien yang membutuhkan pertolongan dan memprioritaskan penanganan IGD. Penilaian LOS dideteksi ketika pasien tiba sampai pasien dipindahkan ke unit bagian lain. LOS erat berhubungan antara kepuasan, ini sangat berperan penting dalam peningkatan kualitas rumah sakit.

Rata-rata LOS meningkat (40,98 hari hingga 45,11 hari) dari tahun 2014 hingga 2019, demikian pula LOS rawat inap dengan pengecualian pasien (5,63 hingga 6,19 hari). Kasus meningkat baik dalam jumlah (dari 297 menjadi 412) dan sebagai persentase dari total pemulangan (0,98 menjadi 1,56%), dan hari rawat pasien meningkat dari 6,7 menjadi 9,8% dari total hari rawat inap (Hughes et al., 2021). Sebagian besar pasien dirawat di IGD kurang dari 4 jam. Menurut standar internasional IGD untuk lama rawat inap, hal ini sudah sesuai. Indikator efektif tertinggi dalam total lama rawat inap adalah waktu pengambilan keputusan di IGD (Nhdi et al., 2021).

Waktu cepat pelayanan kesehatan ialah suatu gabungan waktu pasien sampai depan pintu gerbang rumah sakit hingga mendapatkan penanganan ataupun tindakan dari petugas pelayanan rumah sakit hingga selesai. Cepat pelayanan dan dapat dinilai dengan menggunakan menit dan sangat berpengaruh di berbagai hal yang mengenai jumlah komponen maupun tenaga yang ikut mendukung tindakan laboratorium, radiologi, farmasi dan bagian administrasi. Penelitian Delinda et al. (2021) menyatakan kedatangan pasien tertinggi per hari, rute administrasi terbanyak dengan BPJS, tingkat darurat fasilitas pasien ketiga kuning (mendesak), waktu respons cepat sesuai standar ≤ 5 menit, staf medis berkualitas tinggi, ketersediaan fasilitas rumah sakit, perolehan panjang. tinggal di kamar layanan darurat baik sesuai standar, yaitu: estimasi 6 jam dari kedatangan pasien sampai pemindahan pasien ke unit lain.

Waktu dianggap sebagai alat penting untuk mengukur kualitas layanan gawat darurat, waktu tunggu yang lama di ruang gawat darurat menyebabkan kelebihan beban dan mengganggu perawatan pasien (Bukhari et al., 2014). Hal ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Setianingsih & Susanti, 2021).

Pada penelitian sebelumnya dampak dari identifikasi meningkat dan morbiditas pada kematian pasien salah satunya jika tinggal terlalu lama di IGD. RSU Royal Prima

JINTAN: Jurnal Ilmu Keperawatan
ISSN 2774-468X (Media Online)
Vol 3, No 2, Bulan Juli 2023
Hal 144-151

Marelan merupakan salah satu rumah sakit swasta yang memiliki ruang IGD dengan banyaknya kunjungan pasien setiap harinya. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang hubungan waktu tunggu dan *length of stay* antara kepuasaan pasien di IGD RSU. Royal Prima Marelan.

Metode Penelitian

Berdasarkan prosedur dan hasil pengkajian penelitian yang akan digunakan merupakan jenis penelitian analitik korelasi dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Tempat penelitian dilaksanakan di RSU. Royal Prima Marelan. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 21 November 2022 sampai dengan 05 Desember 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di IGD Rumah sakit jumlah responden 72 orang pasien IGD yang menunggu untuk dirawat ke ruang rawat inap ataupun melakukan operasi di ruang operasi. Teknik pengambilan sampel dengan sampling jenuh, maka sampel sebanyak 72 orang.

Peneliti memberikan penjelasan kepada calon responden dan mempersilahkan untuk menandatangani *informed consent*. Lembar observasi dan kuesioner sebagai instrumen berdasarkan tinjauan literatur, dan dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya. Uji etik dilakukan di KEPK atau "Komite Etik Penelitian Kesehatan" Universitas Prima Indonesia dengan nomor lampiran: 013/KEPK/UNPRI/X/2022. Studi ini mengirimkan permintaan dari Fakultas Keperawatan dan Kebidanan ke RSU. Royal Prima Marelan untuk izin memulai penelitian. Setelah peneliti mendapat izin, penelitian akan mengumpulkan informasi dan memberikan pernyataan tentang maksud dan tujuan penelitian serta memberikan *informed consent*. Jika responden ingin menjadi sampel dalam penelitian, responden akan memberikan tanda tangan.

Penelitian ini menggunakan uji statistik *Chi-Square*, diungkapkan ada hubungannya yang bermakna secara statistik dapat diperoleh $p<0,05$ dan dikatakan tidak bermakna dan secara statistik tidak diperoleh $p>0,05$.

Hasil Penelitian

Tabel 1. Data Demografi Responden di IGD RSU. Royal Prima Marelan

No	Karakteristik Responden	Jumlah	
		f	%
1	**Jenis Kelamin**		
	Laki-laki	**27**	**37,5**
	Perempuan	**45**	**62,5**
2	**Umur**		
	18-25 tahun	**25**	**34,8**
	25-35 tahun	**20**	**27,8**
	36-45 tahun	**17**	**23,6**
	46-60 tahun	**10**	**13,8**
3	**Pendidikan**		
	SD	**2**	**2,8**
	SMP	**8**	**11,2**
	SMA	**40**	**55,5**

JINTAN: Jurnal Ilmu Keperawatan
ISSN 2774-468X (Media Online)
Vol 3, No 2, Bulan Juli 2023
Hal 144-151

	Diploma	**12**	**16,7**
	Strata 1	**10**	**13,8**
4	**Pekerjaan**		
	Ibu Rumah Tangga	**25**	**34,8**
	Wiraswasta	**13**	**18,0**
	Karyawan Swasta	**23**	**31,9**
	PNS	**11**	**15,3**

Tabel 1. diketahui karakteristik pada responden jenis kelamin mayoritas adalah perempuan berjumlah 45 responden (62,5%). Berdasarkan umur mayoritas responden antara 18-25 tahun sebanyak 25 responden (34,8%). Berdasarkan tingkat pendidikan adalah SMA sebanyak 40 responden (55,5%). Berdasarkan pekerjaan responden mayoritas IRT sebanyak 25 responden (34,8%).

Tabel 2. Frekuensi dan Distribusi waktu *assesment,* waktu tunggu konsultasi, dan waktu transfer unit rawat inap pasien

No	Kategori	Jumlah	
		f	%
1	**Waktu *Assesment***		
	0 - 5 menit	5	6,9
	6 – 20 menit	30	41,7
	21 – 30 menit	30	41,7
	31 – 60 menit	7	9,7
	> 60 menit	0	0,0
2	**Waktu Konsultasi**		
	0 - 5 menit	5	6,9
	6 – 20 menit	50	69,5
	21 – 30 menit	10	13,8
	31 – 60 menit	7	9,7
	> 60 menit	0	0,0
3	**Waktu Transfer Rawat Inap**		
	0 - 5 menit	10	13,8
	6 – 20 menit	50	69,5
	21 – 30 menit	5	6,9
	31 – 60 menit	2	2,8
	> 60 menit	0	0,0

Berdasarkan Tabel 2 diketahui mayoritas responden mendapatkan waktu tunggu assesmen 6-20 menit dan 21-30 menit sebanyak 30 responden (41,7%). Waktu tunggu konsultasi 6-20 menit sebanyak 50 responden (69,5%). Waktu transfer rawat inap 6-20 menit sebanyak 50 responden (69,5%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi *Length of Stay* (LOS) pasien di IGD RSU. Royal Prima Marelan

Kategori	Jumlah	
	f	%
Waktu *Assessment*		
< 4 jam	70	97,2
4-6 jam	2	2,8
6-8 jam	0	0,0
8-12 jam	0	0,0

JINTAN: Jurnal Ilmu Keperawatan
ISSN 2774-468X (Media Online)
Vol 3, No 2, Bulan Juli 2023
Hal 144-151

12-24 jam	0	0,0
>24 jam	0	0,0

Berdasarkan Tabel 3 di atas diketahui bahwa responden mayoritas mendapatkan LOS <4 jam sebanyak 70 responden (97,2%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi kepuasan pasien di IGD RSU. Royal Prima Marelan

Kategori	Jumlah	
	f	%
Sangat puas	12	16,7
Puas	52	72,2
Tidak puas	5	6,9
Sangat tidak puas	3	4,2

Tabel 4 di atas diketahui mayoritas responden yang merasa puas sebanyak 52 responden (72,2%).

Tabel 5. Tabulasi silang waktu tunggu dan *Length of Stay* dari kepuasan pasien di IGD RSU. Royal Prima Marelan

Kategori	Sangat puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total		*P value*
					N	%	
Waktu *Assesment*							
0 – 5 menit	5	0	0	0	5	6,9	
6 – 20 menit	7	23	0	0	30	41,7	
1 – 30 menit	0	29	1	0	30	41,7	
31 – 60 menit	0	0	4	3	7	9,7	
> 60 menit	0	0	0	0	0	0,0	
Waktu Konsultasi							
0 - 5 menit	5	0	0	0	5	6,9	
6 – 20 menit	7	43	0	0	50	69,4	
21 – 30 menit	0	9	1	0	10	13,9	
31 – 60 menit	0	0	4	3	7	9,7	
> 60 menit	0	0	0	0	0	0,0	0,157
Waktu Transfer Rawat Inap							
0 - 5 menit	10	0	0	0	10	13,9	
6 – 20 menit	2	48	0	0	50	69,5	
21 – 30 menit	0	4	1	0	5	6,9	
31 – 60 menit	0	0	2	0	2	2,8	
> 60 menit	0	0	2	3	5	6,9	
Length of Stay (LOS)							
< 4 jam	11	51	5	3	70	97,2	
4 –6 jam	1	1	0	0	2	2,8	

Berdsarkan tabel 5 diketahui dari 72 responden yang telah diteliti, diperoleh 52 responden (72,3%) merasa puas dengan waktu tunggu dan *Length of Stay* IGD RSU. Royal Prima Marelan. Hasil uji statistik *Chi-Square* telah ditemukan *p-value* = 0,157 (*p* <0,05) Hipotesis Alternatif (Ha) yang diterima berarti tidak berhubungan waktu tunggu dan *length of stay* dengan kepuasaan Pasien di IGD RSU. Royal Prima Marelan.

JINTAN: Jurnal Ilmu Keperawatan
ISSN 2774-468X (Media Online)
Vol 3, No 2, Bulan Juli 2023
Hal 144-151

Pembahasan

Waktu Tunggu

Berdasarkan hasil diperoleh dari 72 responden di IGD RSU. Royal Prima Marelan diketahui mayoritas responden mendapatkan waktu tunggu *assesment* 6-20 menit dan 21-30 menit (41,7%). Waktu tunggu konsultasi 6-20 menit (69,5%). Waktu transfer rawat inap 6-20 menit (69,5%). Hal ini sesuai dengan waktu tunggu yang telah ditetapkan oleh pihak managemen IGD RSU. Salah satu faktor ketidakpuasan responden yang peneliti dapatkan ialah karena beberapa pasien mengalami waktu yang sedikit lama pada saat mendaftarkan perawatan di bagian resepsionis karena pendaftaran pasien baik rawat jalan maupun rawat inap di bagian yang sama. Faktor lain adalah lamanya saat perawat dan dokter menerima hasil pemeriksaan laboratorium mengingat dimasa pandemi covid-19 pihak manajemen RSU menetapkan setiap pasien yang akan di rawat inap dengan gejala Covid-19 harus melakukan test Rapid antigen yang memerlukan waktu pemeriksaan lebih lama dari pemeriksaan laboratorium lainnya.

Waiting Time adalah percepatan dalam melakukan tindakan, dapat dinilai mulai dari pasien tiba hingga selesai penanganannya (Suhartati et al., 2011). Terdapat tiga faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu pasien di IGD RS yaitu faktor lama pemeriksaan laboratorium, lama pemeriksaan radiologi, dan lama penyelesaian kelengkapan administrasi (Firdausi et al., 2016). Pasien yang dirujuk menyelesaikan pelayanan gawat darurat lebih cepat dibandingkan pasien yang datang sendiri. Perbedaan waktu tunggu rata-rata hanya tampak pada proses pendaftaran (Shabrina Junjungsari et al., 2019).

Length of Stay

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan bahwa responden mayoritas mendapatkan LOS <4 jam (97,2%). Evaluasi dilakukan kembali pada LOS pasien yang berada di IGD dan faktor yang dapat mempengaruhi, dikait dengan waktu tiba pasien, *level triage* ketika berkonsultasi, waktu tindakan radiologi dan waktu tindakan laboratorium, dan termasuk waktu pemeriksaan fisik pasien.

Penelitian Kusumaningrum dan Winarti (2020) menyatakan LOS di IGD RSUP Klaten dengan rata-rata 2,03 jam dengan tingkat kepuasan pasien di IGD adalah 57,45 dan termasuk dalam kategori cukup puas sehingga dapat disimpulkan ada hubungan LOS dengan kepuasan pelayanan. Penelitian Harahap et al. (2022) menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara waktu pemeriksaan penunjang, waktu review, waktu konsultasi, waktu tunggu transfer pasien ke ruangan dengan *Length of Stay*. Penelitian Deli et al. (2020) menunjukkan terdapat hubungan antara cara kedatangan, konsultasi dokter spesialis, pemeriksaan diagnostik dan laboratorium. Penelitian Siti et al. (2019) mengungkapkan waktu tunggu dan LOS berkorelasi signifikan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Jombang.

Sebagian besar pasien mendapatkan perawatan yang lama di unit gawat darurat. Usia, tempat tinggal di daerah pedesaan, presentasi di sore dan malam hari, pergantian shift

kerja dan pemeriksaan diagnostik merupakan prediktor lama rawat inap. Dengan demikian, menetapkan layanan yang ditargetkan untuk pasien dapat mengurangi lama rawat inap (Ahmed et al., 2020).

Hasil observasi pada waktu pengamatan pasien di IGD dapat diketahui waktu yang diperlukan untuk berkonsultasi dan *review* adalah 0-5 menit sebanyak 50 responden atau 69,4% dari total LOS pasien di IGD. Waktu konsultasi dan *review* yang dimaksud disini adalah waktu yang didapatkan pasien untuk berkonsultasi dengan dokter IGD. Waktu target yang ditetapkan sebanyak 2 jam ataupun 50% dari total target LOS yang ditetapkan di IGD RSU.Royal Prima Marelan. Hasil penilaian selama waktu pengamatan yang dilakukan di rumah sakit ditemukan faktor yang lebih dominan pada pengkajian ruang IGD. Hal ini dipengaruhi oleh prosedur konsultasi yang dilakukan bertahap dan dilakukan evaluasi yang mendalam tentang kondisi pasien yang telah dilakukan tindakan di IGD.

Berdasarkan data diketahui dari 72 responden, diperoleh 52 responden (72,3%) merasa puas dengan waktu tunggu dan *Length of Stay* IGD RSU. Royal Prima Marelan. dengan *p-value* = 0,157 (p <0,05) berarti tidak ada berhubungan waktu tunggu dan *Length of Stay* dengan kepuasaan pasien di IGD RSU. Royal Prima Marelan. Hasil penelitian dari 72 pasien yang datang ke IGD pada waktu pengamatan dapat diketahui pasien ditransfer ke ruangan rawat inap sejak adanya instruksi dari dokter sebanyak 70 responden < 4 jam ataupun 23,3% total LOS *emergency model of care* dapat disimpulkan time frame 3 dilokasikan perpindahan pasien ke ruangan rawat inap, RS lain, ataupun pasien yang dipulangkan. Target yang ditentukan 1 jam ataupun ditetapkan 25% dari LOS.

Kesimpulan

Hasil uji statistik *Chi Square* penelitian dari 72 responden diperoleh 52 responden (72,3%) merasa puas dengan waktu tunggu dan *Length of Stay* IGD RSU. dengan *p-value* = 0,157 (p <0,05) berarti tidak ada berhubungan waktu tunggu dan *Length of Stay* dengan kepuasaan Pasien di IGD RSU. Royal Prima Marelan.

Referensi

Ahmed, A. A., Ibro, S. A., Melkamu, G., Seid, S. S., & Tesfaye, T. (2020). Length of stay in the emergency department and its associated factors at jimma medical center, southwest ethiopia. *Open Access Emergency Medicine*, *12*. https://doi.org/10.2147/OAEM.S254239

AIHW (Australian Institute of Health and Welfare). (2019). Australia Welfare 2019: in brief. In *Australian Govenment*.

Bukhari, H., Albazli, K., Almaslmani, S., Attiah, A., Bukhary, E., Najjar, F., Qari, A., Sulaimani, N., Lihyani, A. A.-, Alhazmi, A., Maghrabi, H. A.-, Alyasi, O., Albarqi, S., & Eldin, A. S. (2014). Analysis of waiting time in Emergency Department of Al-Noor Specialist Hospital, Makkah, Saudi Arabia. *Open Journal of Emergency Medicine*, *02*(04). https://doi.org/10.4236/ojem.2014.24012

ISSN 2774-468X (Media Online)
Vol 3, No 2, Bulan Juli 2023
Hal 144-151

Deli, H., Hasanah, O., Novayelinda, R., & Purwanti, E. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi length of stay (los) pasien anak di Instalasi Gawat Darurat (IGD). *LINK*, *16*(1), 59–65. https://doi.org/10.31983/link.v16i1.5719

Delinda, N., Halimuddin, & Nurhidayah, I. (2021). Length of stay pasien di Instalasi Gawat Darurat. *JIM FKep*, *5*(1).

Harahap, A. A., Rayasari, F., Besral, Irawati, D., & Kurniasih, D. N. (2022). Analisa faktor yang berhubungan dengan length of stay (los) di IGD. *Jurnal Keperawatan*, *14*(S3), 821–830.

Hughes, A. H., Horrocks, D., Leung, C., Richardson, M. B., Sheehy, A. M., & Locke, C. F. S. (2021). The increasing impact of length of stay "outliers" on length of stay at an urban academic hospital. *BMC Health Services Research*, *21*(1). https://doi.org/10.1186/s12913-021-06972-6

Kusumaningrum, P. R., & Winarti, A. (2020). Hubungan length of stay (Los) pasien dengan kepuasan pelayanan keperawatan. *URECOL*, *2*.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, (2018).

Nhdi, N. al, Asmari, H. al, & Thobaity, A. al. (2021). Investigating indicators of waiting time and length of stay in emergency departments. *Open Access Emergency Medicine*, *13*. https://doi.org/10.2147/OAEM.S316366

Firdausi, N. J., Harto W. Kuncoro, & Lestari, T. (2016). Analisis waktu tunggu pasien yang dirujuk ke rawat inap melalui Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Moewardi. *Journal of Nursing & Care*.

Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit "S." *Menara Medika*, *4*(1).

Shabrina Junjungsari, F., Pawelas Arso, S., Yunila Fatmasari Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, E., & Kesehatan Masyarakat, F. (2019). Analisis waktu tunggu pada pelayanan unit laboratorium rumah sakit ibu dan anak swasta x kota Jakarta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *7*(1).

Siti, M., Ratna, P. P., & Alik, S. M. (2019). Hubungan waktu tunggu dan length of stay (Los) dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jombang. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, *4*(1).

Suhartati, Simanjuntak, S., Prayetni, Aprianti, T., Wulandari, W., Murni, T. W., Sugiri, O., Sugiri, U., Akip, R., Suwignyo, P., Sudrajat, A., Sunardi, Dahlia, D., & Sidik, J. (2011). *Standar pelayanan keperawatan gawat darurat di rumah sakit*. Kementerian Kesehatan RI.