

ANALISIS WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI LABORATORIUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DAYA KOTA MAKASSAR

Andi Niartiningih*¹, Nurul Hidayah Nur², Nurfitriani³, Mene Paradilla⁴, Muhammad Takqa⁵, Iqbal Mochtar⁶

*Corresponding Author: andiniar30@gmail.com

^{1,2,3,4}Administrasi Rumah Sakit, Universitas Cokroaminoto Makassar

⁵Kebidanan, Universitas Cokroaminoto Makassar

Article Info

Abstract

Article History

Received: 06 May 2026

Revised: 01 June 2026

Published: 27 June 2026

Keywords:

Waiting time; Satisfaction; Patient; Hospital

Patient satisfaction affects various aspects of hospital healthcare services, including both inpatient and outpatient care. Patient satisfaction can be defined as the condition experienced by patients after receiving services or treatment that meet their expectations. This study aimed to analyze the waiting time in relation to patient satisfaction at the laboratory installation of Daya Regional General Hospital. This research employed a quantitative approach using an analytical-descriptive observational design with a cross-sectional study. The study was conducted from May to June 2024 at Daya Regional General Hospital. The study population consisted of all patients who visited the hospital's laboratory installation, totaling 16,151 patients in 2023. Based on the sample size calculation, the minimum number of respondents required for this study was 164. The findings showed that the average waiting time for services at the laboratory installation met the established standards. This was reflected by 265 patients (98.1%) who received services within the standard waiting time. In addition, a significant relationship was found between waiting time and patient satisfaction at the laboratory installation. These results indicate that the longer the waiting time experienced by patients, the greater the likelihood of dissatisfaction. Therefore, the findings demonstrate a clear pattern that waiting time is one of the factors influencing patient satisfaction.

Artikel Info

Abstrak

Sejarah Artikel

Diterima: 06 Mei 2026

Direvisi: 01 Juni 2026

Dipublikasi: 27 Juni 2026

Kata kunci:

Waktu tunggu; Kepuasan; Pasien; Rumah Sakit

Kepuasan pasien memengaruhi berbagai aspek pelayanan kesehatan di rumah sakit, baik pelayanan rawat inap maupun rawat jalan. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai kondisi yang dirasakan setelah pasien memperoleh pelayanan atau perawatan yang sesuai dengan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Instalasi Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Daya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain observasional analitik-deskriptif melalui rancangan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan pada Mei hingga Juni 2024 di Rumah Sakit Umum Daerah Daya. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke instalasi laboratorium rumah sakit tersebut, yaitu sebanyak 16.151 pasien selama tahun 2023. Berdasarkan perhitungan, jumlah sampel minimum yang digunakan dalam penelitian ini adalah 164 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan di instalasi laboratorium telah memenuhi standar yang ditetapkan. Hal ini terlihat dari 265 pasien (98,1%) yang memperoleh pelayanan dengan waktu tunggu sesuai standar. Selain itu, ditemukan adanya hubungan antara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien di instalasi laboratorium. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin lama waktu tunggu yang dialami pasien, semakin besar kemungkinan timbul rasa tidak puas. Dengan demikian, hubungan tersebut menggambarkan adanya pola yang jelas bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Mutu pelayanan tidak hanya diukur dari ketepatan diagnosis dan keberhasilan terapi, tetapi juga dari pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan. Salah satu aspek yang paling sering menjadi perhatian pasien adalah waktu tunggu. Waktu tunggu menggambarkan lamanya pasien menunggu sejak proses pendaftaran hingga memperoleh pelayanan yang dibutuhkan. Semakin lama waktu tunggu yang dialami pasien, semakin besar kemungkinan timbul persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan yang diterima [1].

Secara nasional, standar pelayanan minimal rumah sakit di Indonesia menetapkan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah kurang dari 60 menit sejak pasien mendaftar sampai memperoleh pelayanan dokter. Meskipun standar ini secara spesifik ditujukan pada pelayanan rawat jalan, prinsip efisiensi waktu juga berlaku pada unit penunjang medis seperti instalasi laboratorium. Hal ini karena pelayanan laboratorium memiliki peranan penting dalam proses penegakan diagnosis, evaluasi kondisi pasien, dan penentuan tindakan medis lanjutan. Oleh sebab itu, keterlambatan pelayanan laboratorium dapat berdampak pada terhambatnya keseluruhan proses pelayanan kesehatan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu memiliki hubungan erat dengan kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan menemukan bahwa dimensi waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang secara nyata memengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS pada pelayanan rawat jalan. Semakin cepat pasien memperoleh pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Temuan ini menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu elemen penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit [2].

Temuan serupa dilaporkan yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat.

Penelitian tersebut menunjukkan bahwa lamanya waktu tunggu berkontribusi langsung terhadap penurunan tingkat kepuasan pasien. Hal ini memperkuat pandangan bahwa kecepatan pelayanan merupakan bagian penting dari mutu layanan kesehatan yang dirasakan pasien [3].

Dalam beberapa tahun terakhir, penelitian mengenai waktu tunggu dan kepuasan pasien semakin menunjukkan hasil yang konsisten. Adanya hubungan yang bermakna antara waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan, dengan nilai $p < 0,000$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin lama pasien menunggu, semakin tinggi kemungkinan pasien merasa tidak puas. Demikian pula, Wijayanti dan Rejeki (2024) melaporkan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan berpengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah [4].

Dalam konteks yang lebih luas, *perceived waiting time* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien serta intensi pasien untuk kembali menggunakan pelayanan rumah sakit. Temuan ini menegaskan bahwa dampak waktu tunggu tidak hanya dirasakan pada saat pelayanan berlangsung, tetapi juga dapat memengaruhi loyalitas pasien terhadap rumah sakit [5].

Pada pelayanan laboratorium, waktu tunggu menjadi aspek yang sangat strategis karena instalasi laboratorium merupakan unit penunjang medis yang mendukung hampir seluruh proses pelayanan klinis. Keterlambatan pada pelayanan laboratorium dapat memperpanjang proses diagnosis, memperlambat keputusan terapi, serta menambah durasi keseluruhan pelayanan pasien di rumah sakit. Penelitian bahwa waktu tunggu pada pelayanan laboratorium berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Penelitian tersebut menegaskan bahwa pelayanan laboratorium yang cepat cenderung meningkatkan kepuasan, sedangkan waktu tunggu yang panjang dapat menurunkan persepsi mutu layanan [6].

Temuan yang lebih spesifik pada unit laboratorium juga dilaporkan yang menunjukkan bahwa waktu tunggu pada proses pengambilan sampel laboratorium

memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pasien [7]. Selain itu bahwa efisiensi waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium merupakan salah satu faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit [8].

Di Indonesia, pelayanan laboratorium rumah sakit daerah juga menunjukkan kecenderungan yang sama. Mutu layanan petugas laboratorium, yang salah satunya tercermin melalui kecepatan pelayanan [9], memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Sementara itu, bahwa semakin lama waktu tunggu pelayanan, semakin rendah tingkat kepuasan pasien [10].

Rumah Sakit Umum Daerah Daya merupakan salah satu rumah sakit umum daerah yang memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Kota Makassar. Salah satu unit yang memiliki intensitas kunjungan cukup tinggi adalah instalasi laboratorium. Sebagai unit penunjang medis, instalasi laboratorium memegang peranan penting dalam mendukung ketepatan diagnosis dan kecepatan pengambilan keputusan klinis. Dalam kondisi jumlah kunjungan pasien yang tinggi, pelayanan laboratorium berpotensi menghadapi masalah antrean dan lamanya waktu tunggu, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, analisis mengenai waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di instalasi laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Daya menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diperlukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai kondisi waktu tunggu pelayanan laboratorium serta hubungannya dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, memperbaiki alur proses kerja, dan memperkuat mutu pelayanan laboratorium secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain observasional analitik-deskriptif melalui

rancangan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan pada Mei hingga Juni 2024 di Rumah Sakit Umum Daerah Daya. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke instalasi laboratorium rumah sakit tersebut, yaitu sebanyak 16.151 pasien selama tahun 2023. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Lameshow, jumlah sampel minimum yang digunakan dalam penelitian ini adalah 164 responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan SPSS melalui analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *Chi-square*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Umum Responden

Responden penelitian ini berjumlah 164 responden. Karakteristik ini bertujuan untuk menilai beberapa karakteristik umum sampel meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, jarak, kali ke RS. Karakteristik umum responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden RSUD Kota Makassar Tahun 2024

Karakteristik	Sampel Penelitian	
	N	%
Umur		
17-25 Tahun	18	11.0
26-35 Tahun	42	25.6
36-45 Tahun	26	15.9
46-55 Tahun	49	29.9
>55 Tahun	29	17.7
Jenis Kelamin		
laki-laki	63	38.4
Perempuan	101	61.6
Pendidikan		
SD	7	4.3
SMP	23	14.0
SMA	65	39.6
DIII	18	11.0
S1	45	27.4
S2	6	3.7

Karakteristik	Sampel Penelitian	
	N	%
Pekerjaan		
Pelajar	5	3.0
Mahasiswa	9	5.5
PNS	32	19.5
Wiraswasta	39	23.8
Tidak Bekerja	29	17.7
Pegawai Swasta	50	30.5
Jarak		
<5KM	72	43.9
>5KM	92	56.1
Kali Ke RS		
<3 kali	71	43.3
Tak Terhingga	93	56.7

Sumber : Data Primer

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada tingkat umur 26-35 Tahun yaitu sebanyak 104 responden (63.4%). Dilihat dari jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 115 responden (70.1%). Dilihat dari pendidikan sebagian besar responden berpendidikan SMA yaitu sebanyak 49 responden (29.9%). dilihat dari pekerjaan, sebagian besar Wiraswasta sebanyak 63 responden (38.4%). dilihat dari jarak, sebagian besar >5KM sebanyak 115 responden (70.1%). Dan dilihat dari jumlah kunjungan ke RS, sebagian besar <3 kali sebanyak 95 responden (57.9%).

2. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh distribusi frekuensi setiap variabel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Variabel Waktu Tunggu dan Variabel Kepuasan Pasien

Variabel	Sampel Penelitian	
	N	%
Waktu Tunggu		
Cepat	68	41.5
Lama	96	58.5
Kepuasan Pasien		
Puas	73	44.5

Kurang Puas	91	55.5
-------------	----	------

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan berada dalam kategori waktu tunggu yang kurang baik sebesar 58.5%, dalam kategori kepuasan yang kurang puas sebesar 55.5%.

3. Lama Waktu Tunggu Pasien Instalasi Laboratorium

Adapun hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan di Instalasi Laboratorium RSUD Kota Makassar

Tabel 3 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Laboratorium RSUD Kota Makassar

Lama Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase
100 Menit	265	98,1%
> 100 Menit	5	1,85%

Sumber: Data Sekunder

Berdasarkan data didapatkan yang dilakukan peneliti dari pendaftaran pasien hingga pemanggilan pasien ke ruang dokter spesialis, dari 270 sampel pasien (kunjungan dalam bulan Januari), 265 pasien (98,1%) yang waktu tunggu sudah sesuai atau kurang dari standar standar pelayanan minimum. Di sisi lain, waktu tunggu 5 pasien (1,89%) tidak memenuhi standar waktu tunggu pelayanan minimum (>100 menit).

4. Analisis Hubungan Variabel Independen dengan Variabel Dependen

Hasil analisis hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan di Instalasi Laboratorium ditampilkan dalam tabel berikut

Tabel 4. Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan di Instalasi Laboratorium

Waktu Tunggu	Kepuasan				Total		P
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	60	88.2	88	11.8	680	100	0.00

Kurang Baik	13	8	86	96	10	
Total	44	9	55	16	10	
	3	5	1	5	4	0

Sumber: Data Primer

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 164 responden dengan waktu tunggu baik dan puas sebanyak 60 responden (88.2%) dan sebanyak 8 responden (11.8%) yang kurang puas. Sedangkan dengan waktu tunggu kurang baik dan puas sebanyak 13 responden (13.5) dan sebanyak 83 responden (86.5%) yang tidak puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,001$, karena nilai $p < \alpha = 0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak, ini berarti bahwa ada hubungan yang bermakna secara statistik variabel Waktu Tunggu dengan Kepuasan di Instalasi Laboratorium RSUD Kota Makassar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai waktu tunggu pelayanan di instalasi laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Daya masih berada pada kategori kurang baik, yaitu sebesar 58,5%. Pada saat yang sama, lebih dari separuh responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diterima, yaitu sebesar 55,5%. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap lamanya proses pelayanan masih menjadi salah satu komponen penting dalam penilaian mutu pelayanan laboratorium.

Secara teoritis, waktu tunggu merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan yang paling mudah dirasakan pasien. Pasien cenderung menilai mutu pelayanan bukan hanya berdasarkan hasil klinis, tetapi juga dari pengalaman selama proses memperoleh pelayanan. Penelitian internasional yang dilakukan di sebuah rumah sakit tersier di Kenya menunjukkan bahwa persepsi waktu tunggu berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin lama pasien menunggu, semakin rendah tingkat kepuasan dan persepsi kualitas pelayanan yang dirasakan pasien [11].

Berdasarkan data sekunder penelitian ini, rata-rata waktu tunggu pelayanan laboratorium secara umum sebenarnya telah memenuhi standar pelayanan minimum. Dari 270 pasien yang diamati, sebanyak 265 pasien (98,1%) memperoleh pelayanan sesuai standar,

sedangkan hanya 5 pasien (1,85%) yang mengalami waktu tunggu melebihi standar. Namun demikian, secara subjektif sebagian responden tetap menilai waktu tunggu sebagai kurang baik. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan antara pencapaian standar operasional dengan persepsi pasien terhadap pengalaman menunggu.

Fenomena ini juga dijelaskan dalam studi internasional di Sheikh Khalifa Medical City. Penelitian tersebut menemukan bahwa kepuasan pasien pada pelayanan pengambilan sampel laboratorium tidak hanya dipengaruhi oleh lamanya waktu tunggu secara objektif, tetapi juga oleh pengalaman pasien selama menunggu, termasuk kejelasan informasi, sikap petugas, dan persepsi efisiensi proses pelayanan [12].

Hasil analisis bivariat pada penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Responden yang memperoleh waktu tunggu dalam kategori baik sebagian besar merasa puas, yaitu sebanyak 88,2%. Sebaliknya, responden yang menilai waktu tunggu kurang baik sebagian besar menyatakan kurang puas, yaitu sebanyak 86,5%. Hasil uji *Chi-square* menunjukkan nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara waktu tunggu dan kepuasan pasien.

Temuan ini sejalan dengan penelitian internasional yang melaporkan bahwa efisiensi waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian tersebut menegaskan bahwa semakin efisien waktu tunggu pelayanan laboratorium, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan [13].

Secara konseptual, hasil penelitian ini mendukung teori kepuasan pasien yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien. Apabila pasien menilai proses pelayanan terlalu lama, maka ketidakpuasan cenderung meningkat walaupun secara administratif pelayanan masih berada dalam batas standar. Penelitian lain juga menegaskan bahwa persepsi terhadap lamanya menunggu sering kali memiliki pengaruh lebih besar

terhadap kepuasan pasien dibandingkan durasi tunggu aktual yang tercatat secara administrative [14].

Dalam konteks pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Daya, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan laboratorium tidak cukup hanya berfokus pada pemenuhan standar waktu tunggu secara administratif. Rumah sakit juga perlu memperhatikan pengalaman pasien selama proses pelayanan, seperti kejelasan informasi antrean, kepastian alur pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, dan komunikasi petugas dengan pasien.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien di instalasi laboratorium. Pengelolaan waktu tunggu yang baik tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional pelayanan, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap peningkatan pengalaman pasien dan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di instalasi laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Daya, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Sebagian besar responden menilai waktu tunggu pelayanan masih kurang baik, yaitu sebanyak 58,5%, dan lebih dari separuh responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diterima, yaitu sebesar 55,5%. Meskipun demikian, berdasarkan data sekunder, secara umum pelayanan laboratorium telah memenuhi standar pelayanan minimum, di mana 98,1% pasien memperoleh pelayanan sesuai standar waktu yang ditetapkan. Hasil analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Responden yang memperoleh waktu tunggu dalam kategori baik cenderung merasa puas terhadap pelayanan, sedangkan responden yang mengalami waktu tunggu kurang baik lebih banyak menyatakan kurang puas. Hal ini menegaskan bahwa semakin lama waktu

tunggu yang dialami pasien, semakin besar kemungkinan timbul ketidakpuasan. Dengan demikian, waktu tunggu dapat dinyatakan sebagai salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan laboratorium rumah sakit.

Berdasarkan temuan tersebut, pihak Rumah Sakit Umum Daerah Daya perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap alur pelayanan di instalasi laboratorium, mulai dari proses pendaftaran, pengambilan sampel, hingga penyerahan hasil pemeriksaan. Upaya peningkatan koordinasi antarpetugas, percepatan proses administrasi, serta pengelolaan antrean yang lebih efektif perlu terus dilakukan agar waktu tunggu pasien dapat ditekan seminimal mungkin.

Selain itu, rumah sakit juga perlu mempertahankan capaian pelayanan yang telah memenuhi standar, sambil tetap memperhatikan persepsi pasien terhadap lamanya menunggu. Hal ini penting karena walaupun secara administratif sebagian besar pelayanan telah sesuai standar, persepsi pasien terhadap waktu tunggu tetap dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas komunikasi petugas, kenyamanan ruang tunggu, kejelasan informasi pelayanan, dan kecepatan penerimaan hasil laboratorium, turut dianalisis agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta, Indonesia: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008.
- [2] R. Insani, A. Sariatmi, and E. Y. Fatmasari, "Aspek-aspek dimensi waktu tunggu yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS rawat jalan di poliklinik mata RSUD William Booth Semarang," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, vol. 10, no. 3, pp. 84–86, 2020.

- [3] R. Widhawati, "Hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit X," *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro*, vol. 4, no. 1, pp. 15–21, 2021.
- [4] A. Kirana, S. G. Harahap, and R. Efkelin, "Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng tahun 2024," *Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, vol. 13, no. 2, pp. 198–208, 2024, doi: 10.35328/kesmas.v13i2.2752.
- [5] C. W. Wijayanti and M. Rejeki, "Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen," *Indonesian Journal of Hospital Administration*, vol. 7, no. 1, pp. 25–30, 2024, doi: 10.21927/ijhaa.2024.7(1).25-30.
- [6] D. A. Wulandari and Keni, "Peranan *perceived service quality* dan *perceived waiting time* dalam meningkatkan kepuasan pasien dan intensi berkunjung kembali di rumah sakit umum daerah," *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 8, no. 1, pp. 213–227, 2024, doi: 10.24912/jmbk.v8i1.28419.
- [7] S. Komariah and E. Ismawatie, "Analisis waktu tunggu terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan laboratorium rumah sakit X di Jakarta Selatan tahun 2024," *Plenary Health: Jurnal Kesehatan Paripurna*, vol. 1, no. 3, pp. 290–296, 2024.
- [8] N. Almessabi and S. Alshamsi, "The impact of waiting time on patient satisfaction with laboratory samples collection in Sheikh Khalifa Medical City, United Arab Emirates," *Global Journal of Health Sciences*, vol. 10, no. 2, pp. 1–15, 2025, doi: 10.47604/gjhs.3278.
- [9] K. Ghalib, R. Rudianto, J. Z. Rante, and R. Prayogi, "The influence of laboratory analyst performance, examination equipment and work environment on patient satisfaction in Hospital X through waiting time efficiency laboratory examination results," *International Journal of Management Research and Economics*, vol. 3, no. 1, pp. 196–210, 2025, doi: 10.54066/ijmre-itb.v3i1.2696.
- [10] R. Anisa, P. Parwati, and N. Andini, "Hubungan layanan petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium patologi klinik RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo," *Public Health and Medical Sciences*, vol. 2, no. 4, pp. 16–24, 2025, doi: 10.47134/phms.v2i4.461.
- [11] E. Rusmiyati and M. Wiharto, "The relationship between waiting time and patient satisfaction at the Nickel Polyclinic of X Hospital, East Jakarta," *Jurnal Multidisiplin Sahombu*, vol. 5, no. 6, pp. 1878–1887, 2025.
- [12] N. Almessabi and S. Alshamsi, "The impact of waiting time on patient satisfaction with laboratory samples collection in Sheikh Khalifa Medical City, United Arab Emirates," *Global Journal of Health Sciences*, vol. 10, no. 2, pp. 1–15, 2025, doi: 10.47604/gjhs.3278.
- [13] K. Ghalib, R. Rudianto, J. Z. Rante, and R. Prayogi, "The influence of laboratory analyst performance, examination equipment and work environment on patient satisfaction in Hospital X through waiting time efficiency laboratory examination results," *International Journal of Management Research and Economics*, vol. 3, no. 1, pp. 196–210, 2025, doi: 10.54066/ijmre-itb.v3i1.2696.
- [14] S. Seif, J. Shah, A. Chandani, and S. K. Ali, "The perception of waiting times on patient satisfaction and patient care: A cross-sectional study at a tertiary health care institution in Kenya," *PLoS ONE*, vol. 20, no. 5, p. e0322015, 2025, doi: 10.1371/journal.pone.0322015.