

WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD DR. ADNAN WD KOTA PAYAKUMBUH

Gina Santalia*, Yulastri Arif, Esthika Ariany Maisa, Helfiyani

Fakultas Keperawatan, Universitas Andalas, Limau Manis, Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat 25175, Indonesia
*ginaumihana@gmail.com

ABSTRAK

Waktu tunggu di unit rawat jalan di rumah sakit di seluruh dunia berbeda. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD dr. Adnan WD Kota Payakumbuh. Penelitian kuantitatif ini menggunakan pendekatan deskriptif. Proporsional stratified random sampling, atau probability sampling, digunakan dalam metode pengambilan sampel. Dalam penelitian ini, 108 sampel diambil. Kriteria inklusi meliputi pasien yang dalam keadaan sadar dan dapat berkomunikasi dengan jelas, berusia lebih atau sama dengan 18 tahun, telah mendapatkan pelayanan di poliklinik rawat jalan setidaknya 2 kali, dan bersedia menjawab pertanyaan tanpa paksaan dari pihak lain. Penelitian dilakukan dari Agustus 2022 hingga Mei 2023. Hasil penelitian ditemukan karakteristik pasien rawat jalan di RSUD dr. Adnan WD Kota Payakumbuh diketahui lebih dari separuhnya berjenis kelamin perempuan sebanyak (69.2%), hampir separuhnya berusia 51-60 tahun sebanyak (46.2%), dan hampir separuhnya memiliki pendidikan SMU sebanyak (41,5%), dan lebih dari separuhnya bekerja sebagai IRT sebanyak (67,7%), lama waktu tunggu di unit rawat jalan RSUD dr. Adnan WD Kota Payakumbuh diketahui bahwa hampir seluruhnya > 60 menit sebesar (88,7%). Kesimpulan: waktu tunggu di unit rawat jalan melebihi Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan yaitu < 60 menit.

Kata kunci: waktu tunggu; rawat jalan; rumah sakit

WAITING TIME FOR OUTPATIENTS AT RSUD DR. ADNAN WD PAYAKUMBUH CITY

ABSTRACT

Waiting times in outpatient units in hospitals around the world are different. This study aims to identify the characteristics of outpatient waiting time at RSUD dr. Adnan WD Payakumbuh City. This quantitative research uses a descriptive approach. Proportional stratified random sampling, or probability sampling, was used in the sampling method. In this study, 108 samples were taken. Inclusion criteria included patients who were conscious and able to communicate clearly, aged more or equal to 18 years, had received services at the outpatient polyclinic at least 2 times, and were willing to answer questions without coercion from other parties. The study was conducted from August 2022 to May 2023. The results of the study found that the characteristics of outpatients at RSUD dr. Adnan WD Payakumbuh City were known that more than half were female as many as (69.2%), almost half were 51-60 years old as many as (46.2%), and almost half had a high school education as many as (41.5%), and more than half worked as housewives as many as (67.7%), the length of waiting time in the outpatient unit of RSUD dr. Adnan WD Payakumbuh City was known that almost all were > 60 minutes by (88.7%). Conclusion: waiting time in the outpatient unit exceeds the National Indicator of Quality of Health Services, which is < 60 minutes

Keywords: hospital; outpatient unit; waiting times

PENDAHULUAN

Waktu tunggu yang lama adalah indikator efisiensi sebagai ukuran kualitas layanan kesehatan (Rizany and Setiawan, 2021). Jumlah waktu yang dihabiskan pasien di fasilitas kesehatan mulai dari kedatangan di meja pendaftaran hingga meninggalkan layanan atau fasilitas disebut waktu tunggu (Biya et al., 2022). Layanan spesialis yang ketersediaannya disesuaikan dengan spesifikasi rumah sakit dikenal sebagai layanan rawat jalan. Minimal harus ada poliklinik anak, penyakit dalam, kebidanan, dan bedah (Sari, Indasah and Suprpto, 2020).

Menurut (Rizany and Setiawan, 2021) Waktu tunggu pasien rawat jalan adalah jumlah waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan perawatan rawat jalan dari ruang pendaftaran hingga ruang pemeriksaan. Waktu tunggu pasien rawat jalan berbeda-beda di berbagai rumah sakit di seluruh dunia. Penelitian (Shahzadi, 2017), Hasil penelitian yang dilakukan di Poliklinik Rumah Sakit aliansi Faisalabad menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien adalah 55,4 menit. Penelitian (Rizany and Setiawan, 2021), Hasil penelitian yang dilakukan di Poliklinik RSUP M. Djamil Padang, Indonesia, menunjukkan bahwa pasien rata-rata menunggu 2 jam 11 menit untuk mendapatkan perawatan medis. Penelitian (Biya et al., 2022), Penelitian ini dilakukan di Departemen Rawat Jalan Rumah Sakit Umum di Zona Jimma, Ethiopia Barat Daya. Hasilnya menunjukkan bahwa waktu tunggu di bagian rawat jalan rata-rata 4,5 jam untuk mendapatkan perawatan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022, Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Waktu tunggu di rawat jalan tidak boleh lebih dari 60 menit (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Rumah sakit memerlukan layanan berkualitas tinggi, tepat waktu, karena rawat jalan adalah unit terdepan. Mengurangi waktu tunggu tidak hanya membantu pasien, tetapi juga rumah sakit, mengurangi jumlah pekerjaan yang harus dilakukan (Nguyen et al., 2018). Pasien mungkin merasa stres karena waktu tunggu yang lama (Adamu and Oche, 2013). Masalah kesehatan masyarakat seperti ketidakpuasan pasien dan gangguan akses terhadap perawatan dapat muncul sebagai akibat dari waktu tunggu pasien yang lama (Nguyen et al., 2020). Waktu tunggu pasien menunjukkan bagaimana rumah sakit mengelola elemen pelayanan yang disesuaikan dengan keadaan dan harapan pasien (Istifaiyatuddianah, Tahjoo and Nofierni, 2021). Pasien tidak puas dan tidak patuh terhadap rencana perawatan karena menunggu selama 2 hingga 4 jam (Ukizentaburuwe et al., 2021), berdasarkan permasalahan tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD dr. Adnan WD Kota Payakumbuh

METODE

Penelitian kuantitatif ini menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Poliklinik RSUD Dr. Adnaan WD Kota Payakumbuh dari Agustus 2022 hingga Mei 2023. Rumah Sakit ini terletak di Kelurahan Labuah Baru dan Balai Kaliki Koto Nan Gadang di Kecamatan Payakumbuh Utara, sekitar 1 km sebelah Utara pusat Kota Payakumbuh. Poliklinik Rumah Sakit ini memiliki beberapa poli: Poli Umum, Poli Jantung, Poli Bedah, Poli Paru, Poli Saraf, Poli Penyakit Dalam (Internal), Poli Bedah Tulang (Orthopedi), Poli Mata, Poli Kulit dan Kelamin, Poli THT, Poli Jiwa, Poli Bedah Gigi dan Mulut, Poli Gigi Anak, dan Poli Kebidanan (Obgyn). Penelitian ini melibatkan pasien Poliklinik RSUD Dr. Adnaan WD Kota Payakumbuh. Pada bulan Februari 2022, ada 5.542 pasien rata-rata di poliklinik. Dalam penelitian ini, proporsional stratified random sampling teknik probabilitas digunakan. 108 sampel dipilih berdasarkan kriteria berikut: pasien tidak menderita penyakit jiwa atau dalam perawatan intensif; pasien dalam keadaan sadar dan dapat berkomunikasi dengan jelas; pasien yang datang ke poliklinik rawat jalan dan berusia lebih atau sama dengan 18 tahun; dan pasien anak adalah ayah atau ibu. Penelitian ini telah disetujui oleh tim etik RSUD Dr. Adnaan WD Kota Payakumbuh dengan Nomor Kaji Etik L.B.02.02/5.7/162/2023. Direktur RSUD Dr. Adnaan WD Kota Payakumbuh juga menyetujui prosedur pengumpulan data dan penggunaan data.

HASIL

Tabel 1.
 Karakteristik Demografi Responden

Karakteristik	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	20	30.8
Perempuan	45	69.2
Usia		
30-40 Tahun	5	7.7
40-50 Tahun	10	15.4
51-60 Tahun	30	46.2
>60 Tahun	20	30.8
Pendidikan		
SD	23	35.4
SMP	10	15.4
SMU	27	41.5
PT	5	7,7
Pekerjaan		
IRT	44	67.7
PNS	3	4.6
Wiraswasta	7	10.8
Pegawai	2	3.1
Swasta	9	13.8

Tabel 2.
 Karakteristik Lama Waktu Tunggu

Karakteristik	f	%
Lama waktu tunggu loket pendaftaran		
≤60 menit	99	90,01
>60 menit	9	9,09
Lama waktu tunggu pemeriksaan perawat		
≤60 menit	107	99,1
>60 menit	1	0,9
Lama waktu tunggu pemeriksaan dokter		
≤60 menit	25	30,1
>60 menit	83	69,9
Waktu tunggu di rawat Jalan		
≤60 menit	11	11,3
>60 menit	97	88,7

Tabel 1. Menggambarkan karakteristik pasien rawat jalan di RSUD dr. Adnan WD Kota Payakumbuh diketahui bahwa lebih dari separuhnya berjenis kelamin perempuan sebanyak (69.2%), hampir separuhnya berusia 51-60 tahun sebanyak (46.2%), dan hampir separuhnya memiliki pendidikan SMU sebanyak (41,5%), dan lebih dari separuhnya bekerja sebagai IRT sebanyak (67,7%). Tabel 2. Menggambarkan karakteristik lama waktu tunggu di unit rawat jalan RSUD dr. Adnan WD Kota Payakumbuh diketahui bahwa hampir seluruhnya lama waktu tunggu loket pendaftaran ≤60 menit sebesar (90,01%), lebih dari separuhnya waktu tunggu pemeriksaan dokter > 60 menit sebesar (69,9%) dan lebih dari separuhnya lama waktu di unit rawat jalan > 60 menit sebesar (88,7%),

PEMBAHASAN

Pasien rawat jalan di RSUD dr. Adnan WD Kota Payakumbuh diketahui bahwa lebih dari separuhnya berjenis kelamin perempuan sebanyak (69.2%). Hasil penelitian tidak jauh berbeda dengan penelitian (Adamu and Oche, 2013), hasil penelitian menemukan bahwa 62,5% pasien rawat jalan wanita. Sejalan juga penelitian (Nguyen *et al.*, 2018), hasil penelitian mengungkapkan anita menyumbang 52,3% kunjungan pasien di klinik rawat jalan dan penelitian (Li *et al.*, 2020), hasil penelitian mengungkapkan mayoritas pasien rawat jalan adalah perempuan (72,83%) Serta diperkuat oleh penelitian terbaru (Ren *et al.*, 2021), hasil penelitian mengungkapkan lebih dari separuhnya pasien di unit rawat jalan adalah perempuan sebesar (58%). Oleh karena itu, ditemukan fakta bahwa perempuan lebih banyak menggunakan layanan kesehatan poliklinik daripada laki-laki.

Pada penelitian ini, hampir separuhnya berusia 51-60 tahun sebanyak (46.2%). Sejalan dengan penelitian (Nguyen *et al.*, 2018), hasil penelitian mengungkapkan hampir separuhnya pasien di klinik rawat jalan berusia lebih dari 40 tahun dengan kelompok usia dominan antara 60 dan 80 tahun sebesar (46,3%). Didukung juga oleh penelitian (Ren *et al.*, 2021), hasil penelitian mengungkapkan hampir separuhnya pasien rawat jalan berusia di atas 60 tahun sebesar 46,45% dan penelitian (Li *et al.*, 2020), hasil penelitian mengungkapkan usia rata-rata pasien di unit rawat jalan berusia 38,69 tahun. Menurut (Faiz and Kristoffersen, 2018), pasien yang lebih tua lebih sering datang ke klinik rawat jalan karena memiliki lebih banyak waktu luang dan lebih sadar akan kesehatan. Dapat disimpulkan bahwa pasien yang menggunakan fasilitas pengobatan di unit rawat jalan adalah pasien yang berusia pada rentang 51-60 tahun dengan usia rata-rata adalah 40 tahun.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan hampir separuhnya pasien rawat jalan memiliki pendidikan SMU sebanyak (41,5%). Sejalan dengan penelitian (Ren *et al.*, 2021), hasil penelitian mengungkapkan lebih dari separuhnya pasien rawat jalan adalah lulusan sekolah menengah atas sebesar (73%). Dan penelitian (Rizany and Setiawan, 2021), hasil penelitian mengungkapkan lebih dari separuhnya pasien rawat jalan memiliki tingkat pendidikan SMA sebesar (68,8%). Namun, berbeda dengan penelitian (Li *et al.*, 2020), hasil penelitian mengungkapkan hampir seluruhnya pasien di unit rawat jalan berpendidikan sarjana atau sarjana muda sebesar (49,50%). Berbeda dengan penelitian (Adamu and Oche, 2013), hasil penelitian mengungkapkan hampir separuhnya pasien di unit rawat inap berpendidikan hingga perguruan tinggi sebesar (36,5%) dan hanya 1 orang yang tidak berpendidikan. Begitu juga dengan penelitian (Alkuwaiti, Maruthamuthu and Akgun, 2020), hasil penelitian mengungkapkan lebih dari separuhnya pasien rawat jalan berpendidikan sarjana sebesar (73%). Penelitian (Tsfaye Geta and Mekonnen Edessa, 2020), hasil penelitian menemukan Lebih dari lebih dari separuh pasien rawat inap memiliki status pendidikan diploma sebesar (59,4%). Dapat disimpulkan masih terdapat variasi dari latar belakang pendidikan pasien yang berkunjung di poliklinik

Lebih dari separuhnya responden dalam penelitian ini bekerja sebagai IRT sebanyak (67,7%). Sejalan dengan penelitian penelitian (Rizany and Setiawan, 2021), hasil penelitian mengungkapkan hampir separuhnya pasien rawat jalan adalah Ibu Rumah Tangga sebesar (40,9%). Dan penelitian (Aeenparast *et al.*, 2021), hasil penelitian mengungkapkan hampir separuhnya pasien di rawat jalan adalah ibu rumah tangga sebesar (45,5%). Namun, berbeda dengan Penelitian (Ukizentaburuwe *et al.*, 2021), hasil penelitian mengungkapkan mayoritas pekerjaan pasien rawat jalan adalah petani. dan penelitian (Biya *et al.*, 2022), hasil penelitian juga menemukan hampir separuhnya pasien di rawat jalan adalah petani sebesar (30,4%). Dapat disimpulkan pasien di unit rawat jalan memiliki latar belakang pekerjaan yang

bervariasi

Hampir seluruhnya pasien menunggu di loket pendaftaran ≤ 60 menit sebesar (90,01%). Sejalan dengan penelitian (Al-Harajin, Al-Subaie and Elzubair, 2019), hasil penelitian mengungkapkan lebih dari separuhnya pasien menunggu di loket pendaftaran ≤ 20 menit sebesar (59,6%). Bervariasi dengan penelitian (Tsfaye Geta and Mekonnen Edessa, 2020), hasil penelitian mengungkapkan hampir separuhnya pasien rawat jalan menunggu di pendaftaran selama >60 menit sebesar (42,6%). Dapat disimpulkan waktu tunggu pasien rawat jalan menunggu di loket pendaftaran masih bervariasi. Lebih dari separuhnya waktu tunggu pemeriksaan dokter >60 menit sebesar (69,9%). Sejalan dengan penelitian (Tsfaye Geta and Mekonnen Edessa, 2020), hasil penelitian mengungkapkan lebih dari separuh pasien dilakukan pemeriksaan oleh dokter setelah menunggu >60 menit sebesar (55,3%). Penelitian (Al-Harajin, Al-Subaie and Elzubair, 2019), hasil penelitian mengungkapkan lama waktu tunggu pemeriksaan dokter ≤ 20 menit. Dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan untuk menunggu pemeriksaan dokter rata-rata adalah > 60 menit sebesar (70,7%).

Dari 108 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, hampir seluruhnya pasien di unit rawat telah mengalami lama waktu tunggu jalan > 60 menit sebesar (88,7%). Tidak jauh berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan beberapa tahun yang lalu, penelitian (Tran *et al.*, 2017), hasil penelitian mengungkapkan waktu tunggu rata-rata dari pendaftaran hingga diagnosis awal pasien di unit rawat jalan adalah 50,41 menit. Bahkan Persentase yang sangat tinggi pada penelitian (Astiena and Azmi, 2020), hasil penelitian mengungkapkan hampir seluruhnya pasien di rawat jalan mendapatkan layanan kesehatan setelah menunggu lebih dari 1 jam atau sebesar (90%). Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan 1 tahun setelah itu, penelitian (Ukizentaburuwe *et al.*, 2021), hasil penelitian mengungkapkan hampir seluruhnya pasien menunggu dalam waktu yang lama di unit rawat jalan dengan rata-rata waktu tunggu adalah 240.500 menit atau sekitar 4 jam atau sebesar (83%). Dapat disimpulkan belum terdapat perubahan bahwa waktu tunggu rata-rata unit rawat jalan dari tahun ketahun dimana persentase waktu tunggu unit rawat jalan > 60 menit diatas 50%. Hal ini berarti waktu tunggu di unit rawat jalan melebihi Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 dimana waktu tunggu pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit.

SIMPULAN

Waktu tunggu di unit poliklinik berbeda menurut karakteristik tertentu. Lama waktu tunggu di unit rawat jalan RSUD dr. Adnan WD Kota Payakumbuh diketahui bahwa hampir seluruhnya lama waktu tunggu loket pendaftaran ≤ 60 menit sebesar (90,01%), lebih dari separuhnya waktu tunggu pemeriksaan dokter > 60 menit sebesar (69,9%) dan lebih dari separuhnya lama waktu di unit rawat jalan > 60 menit sebesar (88,7%). Waktu tunggu di unit rawat jalan melebihi Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 dimana waktu tunggu pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit. Hal ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan intervensi guna mencapai standar indikator mutu pelayanan kesehatan. Direkomendasikan untuk menilai faktor lain yang mempengaruhi terjadinya lama waktu tunggu di unit rawat jalan RSUD dr. Adnan WD Kota Payakumbuh.

DAFTAR PUSTAKA

- Adamu, H. and Oche, M. (2013) 'Determinants of patient waiting time in the general outpatient department of a tertiary health institution in North Western Nigeria', *Annals of Medical and Health Sciences Research*, 3(4), p. 588. doi: 10.4103/2141-9248.122123.
- Aeenparast, A. et al. (2021) 'Punctuality of Patients and Physicians in an Outpatient Setting: Which Has a Greater Effect on Waiting Time?', *Hospital Practices and Research*, 6(3), pp. 112–115. doi: 10.34172/hpr.2021.21.
- Al-Harajin, R. S., Al-Subaie, S. A. and Elzubair, A. G. (2019) 'The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia', *Journal of Family and Community Medicine*, 26(1), pp. 17–22. doi: 10.4103/jfcm.JFCM_14_18.
- Alkuwaiti, A., Maruthamuthu, T. and Akgun, S. (2020) 'Factors associated with the quality of outpatient service: The application of factor analysis—A case study', *International Journal of Healthcare Management*, 13(S1), pp. 88–93. doi: 10.1080/20479700.2017.1422910.
- Astiena, A. K. and Azmi, F. (2020) 'Analysis of Outpatient ' s Waiting Time and Patient ' s Satisfaction at Dr M Djamil Hospital 2019'. doi: 10.4108/eai.9-10-2019.2297161.
- Biya, M. et al. (2022) 'Waiting time and its associated factors in patients presenting to outpatient departments at Public Hospitals of Jimma Zone, Southwest Ethiopia', *BMC Health Services Research*, 22(1), pp. 1–8. doi: 10.1186/s12913-022-07502-8.
- Faiz, K. W. and Kristoffersen, E. S. (2018) 'Association between age and outpatient clinic arrival time: Myth or reality?', *BMC Health Services Research*, 18(1), pp. 1–8. doi: 10.1186/s12913-018-3057-2.
- Galih, E. (2021). Indikator Mutu Nasional Rumah Sakit di Indonesia. Cipta Mulya Medika.
- Grinspun, D., & Bajnok, I. (2018). Transforming Nursing Through Knowledge. Sigma.
- Istifaiyatuddianah, I., Tahjoo, A. and Nofierni (2021) 'Analysis Of Acceleration Affecting Factors during Waiting Time for Outpatient Services at Regional General Hospital (RSUD) Dr. Dradjat Prawiranegara, Serang ...', *Journal of ...*, pp. 288–295. doi: 10.51971/joma.v5n3.16092021.
- Iswanto, A. (2019). Lean Implementation in Hospital Departemens. How to Move from Good to Great Service. Routledge Taylor & Francis Group .
- Kemenkes. (2022). Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit transfusi darah. 1–94.
- KEPMENKES. (2022). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit. Keputusan Menteri Kesehatan, 1–342.
- Li, Y. et al. (2020) 'Factors associated with outpatient satisfaction in tertiary hospitals in

- China: A systematic review', *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(19), pp. 1–29. doi: 10.3390/ijerph17197070.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2022) 'Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah', pp. 1–94.
- Nguyen, D.-H. et al. (2020) 'Outpatient Waiting Time at Vietnam Health Facilities: Policy Implications for Medical Examination Procedure', *Healthcare*, 8(1), p. 63. doi: 10.3390/healthcare8010063.
- Nguyen, S. T. T. et al. (2018) 'Waiting time in the outpatient clinic at a national hospital in Vietnam', *Nagoya Journal of Medical Science*, 80(2), pp. 227–239. doi: 10.18999/nagjms.80.2.227.
- Ren, W. et al. (2021) 'The situation and influencing factors of outpatient satisfaction in large hospitals : Evidence from Henan province , China', pp. 1–11.
- Rizany, I. and Setiawan, H. (2021) 'The Relationship between Waiting Time and Patient Satisfaction in The Outpatient of Public Hospital in Banjarbaru', 5(1), pp. 60–66.
- Sari, N. E., Indasah, I. and Suprpto, S. I. (2020) 'Analysis of Waiting Time Factors and Patient Satisfaction Level in Diseases Poly in Hospital dr. Sayidiman Magetan', *Journal for Quality in Public Health*, 3(2), pp. 408–413. doi: 10.30994/jqph.v3i2.90.
- Shahzadi, S. (2017) 'Factors Associated Patient Waiting Time at Outpatient Department in Allied Hospital Faisalabad', 7(17), pp. 14–20.
- Sriram, S. and Noochpoung, R. (2018) 'Determinants of hospital waiting time for outpatient care in India: how demographic characteristics, hospital ownership, and ambulance arrival affect waiting tim', *International Journal Of Community Medicine And Public Health*, 5(7), p. 2692. doi: 10.18203/2394-6040.ijcmph20182601.
- Tesfaye Geta, E. and Mekonnen Edessa, A. (2020) 'Satisfaction with Waiting Time and Associated Factors among Outpatients at Nekemte Referral Hospital, Western Ethiopia', *Rehabilitation Science*, 5(2), p. 18. doi: 10.11648/j.rs.20200502.12.
- Tran, T. D. et al. (2017) 'Patient waiting time in the outpatient clinic at a central surgical hospital of Vietnam: Implications for resource allocation', *F1000Research*, 6(0), p. 454. doi: 10.12688/f1000research.11045.1.
- Ukizentaburuwe, J. M. V. et al. (2021) 'Waiting time and associated factors among outpatients at Kibungo Referral Hospital-Rwanda', *Rwanda Medical Journal*, 78(2), pp. 40–48.

