

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PEMERIKSAAN DARAH RUTIN
DAN KIMIA DARAH DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI LABORATORIUM
RUMAH SAKIT PERMATA BUNDA
PURWODADI**

Manuscript



**PROGAM STUDI D IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG
2018**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Manuscript dengan Judul

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PEMERIKSAAN DARAH RUTIN
DAN KIMIA DARAH DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEH RAWAT JALAN DI LABORATORIUM
RUMAH SAKIT PERMATA BUNDA
PURWODADI**

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan

Semarang, 24 September 2018



Dr. Budi Santosa, SKM, M. Si, Med
NIK. 28.6.1026.033

Pembimbing I

Umi Amalia, SE, M. Kom
NIDN. 9906003648

SURAT PERNYATAAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Yenni Prayogo
NIM : G1C217119
Fakultas : Ilmu Keperawatan dan Kesehatan/ DIV Analis Kesehatan
Jenis Penelitian : Skripsi
Judul : Hubungan Waktu Tunggu Pemeriksaan Darah Rutin Dan Kimia Darah Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi
Email : tsabitaprayogo@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyetujui untuk :

1. Memberikan hak bebas royalti kepada Perpustakaan Unimus atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pengakalan data (*database*), mendistribusikannya, serta menampilkannya dalam bentuk *softcopy* untuk kepentingan akademis kepada Perpustakaan Unimus, tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Unimus, dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Purwodadi, 18 September 2018

Yang Menyatakan


Yenni Prayogo

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PEMERIKSAAN DARAH RUTIN DAN KIMIA DARAH DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI LABORATORIUM RUMAH SAKIT PERMATA BUNDA PURWODADI

Yenni Prayogo¹, Budi Santosa², Umi Amalia³

¹Program Studi D IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang

²Laboratorium Patologi Klinik Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang

Info Artikel

Abstract

The waiting time for routine blood tests and blood chemistry results are a problem that often leads some complaints of patients in some laboratories Hospital. The length of patient waiting time reflects how a Hospital manages the serving component that adjusted the hopes and situation of the patient. Waiting for a long time makes unsatisfactory. This study aims to determine the correlation between the waiting time for routine blood tests and blood chemistry results with the outpatient satisfactory at clinical laboratory hospital Permata Bunda Purwodadi. This research used observational analysis research with the cross sectional approach which is conducted in clinical laboratory hospital Permata Bunda Purwodadi. The population and samples were outpatient satisfactory at clinical laboratory hospital Permata Bunda Purwodadi 65 respondents. The sampling technique uses Nonprobability Sampling technique with purposive sampling method. Test analysis and chi square test with significance level $p < 0,05$. Research results for routine blood tests and blood chemistry results are < 140 minutes (90,7%) and patient satisfactory with satisfaction result is (80%). Chi square value test about 0,000 ($< 0,05$). These results indicate that there is a correlation between the waiting time for routine blood tests and blood chemistry results with the outpatient satisfactory at clinical laboratory hospital Permata Bunda Purwodadi.

Keywords :

Waiting time, Routine blood and blood chemistry, Patient Satisfaction.

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan. Berdasarkan undang – undang No.44 tahun 2009, salah satu komponen pelayanan di rumah sakit adalah tersedianya instalasi pemeriksaan penunjang yang terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Laboratorium Klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan (Permenkes RI, 2010).

Kepuasan pasien timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan antara kesenangan terhadap pelayanan yang

Corresponding Author:

Yenni Prayogo

Laboratorium Patologi Klinik, Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang Indonesia 50273

E-mail : tsabitaprayogo@gmail.com

<http://repository.unimus.ac.id>

diterima dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007).

Pasien rumah sakit umumnya dibagi menjadi dua katagori, pasien rawat inap dan pasien rawat jalan. Dengan demikian aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap tentunya berbeda dengan pasien rawat jalan. Salah satu aspek yang mungkin mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit adalah waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium yang tepat waktu (Pohan, 2007).

Waktu tunggu pemeriksaan laboratorium menjadi salah satu indikator yang paling sering dipergunakan sebagai indikator kinerja pelayanan di laboratorium. Selain itu, para klinisi menggunakan waktu tunggu pemeriksaan sebagai salah satu indikator untuk menilai mutu sebuah laboratorium (Hawkins, 2007).

Rumah Sakit Permata Bunda (RSPB) merupakan rumah sakit swasta di Kabupaten Grobogan dengan tipe kelas C. Jumlah tenaga medis sebanyak 167 orang didukung dengan banyaknya jumlah pasien. Waktu tunggu hasil laboratorium kimia darah dan darah rutin di Rumah Sakit Permata Bunda pada tahun 2016 memiliki target 80% dan hanya di bulan januari tidak tercapai dengan hanya tercapai 78,58%. Sedangkan dibulan berikutnya semua dapat tercapai target >80%. Angka kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda pada tahun 2016 memiliki target 85% dan target tersebut tercapai disetiap bulannya.

Pada tahun 2017 memiliki target 90%. Tetapi di bulan Januari, Februari dan Maret target tersebut tidak tercapai. Di bulan januari hanya tercapai 87,5%, di bulan Februari 85,22% dan di bulan Maret tercapai 84,32%. Sedangkan di bulan selanjutnya tercapai target >90%. Angka kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda memiliki target 91%. Pada tahun 2017 target tersebut sudah tercapai disetiap bulannya.

Corresponding Author:

Yenni Prayogo

Laboratorium Patologi Klinik, Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang Indonesia 50273

E-mail : tsabitaprayogo@gmail.com

<http://repository.unimus.ac.id>

Bahan dan Metode

Pada penelitian ini digunakan penelitian analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda pada bulan juli sampai agustus 2018

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi dalam 1 bulan dengan jumlah responden sebanyak 65 orang yang didapatkan dari perhitungan Slovin.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *Purposive Sampling*. Alat dan instrumen yang digunakan adalah kuesioner dan observasi dan analisis data menggunakan analisis univariat untuk mendiskripsikan karakteristik variabel dan analisis bivariat untuk mengetahui hubungan dari variabel bebas dan variabel terikat menggunakan uji *Chi Square* dengan nilai $p < 0,05$.

Hasil Penelitian

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | n | % |
|---------------|----|------|
| Laki-Laki | 33 | 50,8 |
| Perempuan | 32 | 49,2 |
| Jumlah | 65 | 100 |

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 1. distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 33 orang (50.8%) dan diikuti 32 orang (49.2%) perempuan.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

| Minimum | Maximum | Mean | Median |
|---------|---------|-------|--------|
| 18 | 77 | 49,91 | 52,0 |

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 2. distribusi responden berdasarkan umur menunjukkan usia responden termuda adalah 18 tahun, tertua 77 tahun dan rata-rata responden berusia sekitar 49,91 tahun. Dari data statistik seluruh usia responden didapatkan nilai median 52,0. Sehingga dapat disimpulkan

responden di Laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda 50% usia diatas 52 tahun dan 50% usia dibawah 52 tahun.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

| Pendidikan Terakhir | n | % |
|---------------------|----|------|
| Tidak Tamat SD | 5 | 7,7 |
| Tamat SD | 9 | 13,8 |
| Tamat SMP | 13 | 20,0 |
| Tamat SMA | 26 | 40,0 |
| Diploma/Sarjana | 12 | 18,5 |
| Total | 65 | 100 |

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 3. distribusi responden berdasarkan Pendidikan Terakhir menunjukkan pendidikan terbanyak adalah lulusan SMA sebanyak 26 orang (40.0%), diikuti lulusan SMP sebanyak 13 orang (20.0%), Diploma/Sarjana 12 orang (18.5%), lulusan SD sebanyak 9 orang (13.8%), dan yang paling sedikit tidak tamat SD sebanyak 5 orang (7.7%).

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | N | % |
|---------------|----|------|
| Wiraswasta | 15 | 23,1 |
| PNS/TNI/POLRI | 15 | 23,1 |
| Petani | 21 | 32,3 |
| Lain-Lain | 14 | 21,5 |
| Total | 65 | 100 |

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 4. distribusi responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan pekerjaan terbanyak adalah Petani/IRT sebanyak 21 orang (32.3%). Hal ini disebabkan karena penduduk di Kabupaten Grobogan sebagian besar bermata pencarian sebagai petani. Kemudian diikuti wiraswasta dan PNS/TNI/POLRI masing-masing sebanyak 15 orang (23.1%), dan sisanya lain-lain sebanyak 14 orang (21.5%).

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pemeriksaan Laboratorium

| Frekuensi Kunjungan | N | % |
|---------------------|----|------|
| 1 Kali | 25 | 38,5 |
| 2 kali | 12 | 18,4 |
| 3 kali | 7 | 10,8 |
| 4 kali | 8 | 12,3 |
| >4 kali | 13 | 20,0 |
| Total | 65 | 100 |

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 5. distribusi responden berdasarkan frekuensi kunjungan menunjukkan frekuensi pemeriksaan laboratorium terbanyak adalah 1 kali sebanyak 25 orang (38.5%), diikuti >4kali sebanyak 13 orang (20.0%), 2 kali sebanyak 12 orang (18.4%), 4 kali sebanyak 8 orang (12.3%), dan terakhir 3 kali sebanyak 7 orang (10.8%).

Analisa Univariat

Tabel 6. Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Darah Rutin Dan Kimia Darah di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Purwodadi Tahun 2018

| Waktu Tunggu | N | (%) |
|--------------------|----|-------|
| Cepat (<140 Menit) | 59 | 90.7 |
| Lama (>140 Menit) | 6 | 9.3 |
| Total | 65 | 100.0 |

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 6. menunjukkan bahwa waktu tunggu pemeriksaan darah rutin dan kimia darah sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan <140 Menit (cepat) sebanyak 59 orang (90.7%) dan hanya 6 orang (9.3%) dengan waktu tunggu >140 menit (lama).

Tabel 7. Tingkat kepuasan pasien di Laboratorium Rumah Sakit Umum Permata Bunda Purwodadi Tahun 2018

| Waktu Tunggu | N | (%) |
|--------------|----|-------|
| Puas | 52 | 80.0 |
| Tidak Puas | 13 | 20.0 |
| Total | 65 | 100.0 |

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 7. menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di laboratorium yang sebagian besar responden

Corresponding Author:

Yenni Prayogo

Laboratorium Patologi Klinik, Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang Indonesia 50273

E-mail : tsabitaprayogo@gmail.com

<http://repository.unimus.ac.id>

merasa puas yaitu sebanyak 52 orang (80%) dan tidak puas sebanyak 13 orang (20%).

Tabel 8. Distribusi Kuesioner Kepuasan Waktu Tunggu di Laboratorium Rumah Sakit Umum Permata Bunda Purwodadi Tahun 2018

| Pertanyaan | Puas | Tidak Puas |
|---------------------------------|-----------|------------|
| Alur Pelayanan | 28(43,1%) | 37(56,9%) |
| Waktu Tunggu Pendaftaran | 56(86,2%) | 9(13,8%) |
| Waktu Proses Pendaftaran | 63(96,9%) | 2(3,1%) |
| Waktu Tunggu Poliklinik | 50(76,9%) | 15(23,1%) |
| Waktu Proses Pemeriksaan | 65(100%) | 0(0%) |
| Waktu Tunggu Kasir | 65(100%) | 0(0%) |
| Waktu Proses Pembayaran | 65(100%) | 0(0%) |
| Waktu Tunggu Pengambilan Sampel | 52(80,0%) | 13(20%) |
| Waktu Tunggu Hasil Lab | 51(78,5%) | 14(21,5%) |
| Waktu Tunggu Yang Dijanjikan | 46(70,8%) | 19(29,2%) |

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 8. menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas terbanyak terdapat pada alur pelayanan yaitu sebanyak 37 orang (56,9%). Kemudian diikuti waktu tunggu yang dijanjikan petugas sebanyak 19 orang (19,2%). Waktu tunggu poliklinik sebanyak 15 orang (23,1%). Waktu tunggu hasil laboratorium 14 orang (21,5%). Waktu tunggu pengambilan sampel 13 orang (20%), waktu tunggu pendaftaran 9 orang (13,8%) dan waktu tunggu proses pendaftaran 2 orang (3,1%). Sedangkan untuk waktu proses pemeriksaan, waktu tunggu kasir, dan waktu proses pembayaran semua responden merasa puas (100%).

Analisa Bivariat

Tabel 9. hubungan antara waktu tunggu hasil pemeriksaan darah rutin dan kimia darah dengan tingkat kepuasan di Laboratorium Rumah Sakit Umum Permata Bunda Purwodadi Tahun 2018

| Waktu Tunggu | Puas | Tidak Puas | Total | pValue |
|--------------------|-----------|------------|----------|--------|
| Cepat (<140 Menit) | 51(86.4%) | 8(13.6%) | 59(100%) | 0.000 |
| Lama (>140 Menit) | 0(0.0%) | 6(100.0%) | 6(100%) | |
| Total | 51(78.5%) | 14(21.5%) | 65(100%) | |

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 9. menunjukkan analisis hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien diperoleh bahwa waktu tunggu pelayanan cepat (<140 menit) memberikan kepuasan yang tinggi yaitu sebanyak 51 responden (86.4%). Sedangkan 8 responden (13,6%) merasa tidak puas. Waktu tunggu pelayanan lama (>140 menit) menunjukkan 6 responden (100.0%) merasa tidak puas dan tidak ada responden yang merasa puas.

Hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai $p = 0,000$ ($p \text{ value} < 0,05$) yang berarti menunjukkan ada hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi.

Diskusi

Hasil analisa dapat dilihat pada Tabel 9. Pada uji statistik *chi square* diperoleh nilai $p = 0,000$ ($p \text{ value} < 0,05$) yang berarti menunjukkan ada hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Hartoyo (2016), di salah satu Rumah Sakit di Kabupaten Blora menemukan hasil bahwa 85% pasien puas dengan waktu tunggu. Hasil perhitungan *chi square* diperoleh sig(0,000) berarti $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya waktu tunggu pelayanan rawat jalan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hasil ini didukung oleh penelitian Utami (2015), di salah satu Rumah Sakit di Kota Solo menemukan hasil bahwa 80% pasien sangat

Corresponding Author:

Yenni Prayogo

Laboratorium Patologi Klinik, Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang Indonesia 50273

E-mail : tsabitaprayogo@gmail.com

<http://repository.unimus.ac.id>

puas dengan waktu tunggu. Hasil ini juga didukung oleh penelitian Dewi (2014), di ruang tunggu pendaftaran salah satu rumah sakit di Kota Sukoharjo didapatkan 41 responden dengan waktu tunggu pendaftaran cepat sebagian besar merasa puas dengan pelayanan. Hasil perhitungan *chi square* diperoleh sig(0,000) berarti $<0,05$, yang berarti H_0 ditolak, jadi ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu hasil laboratorium darah rutin dan kimia darah dengan kepuasan pasien.

Menurut Wijono (2008), mengatakan bahwa waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan tidak baik apabila sakitnya tidak sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional.

Peneliti berpendapat bahwa baik buruknya pelayanan kesehatan juga tergantung dari waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan. Dari hasil penelitian diatas tentang waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien erat hubungannya karena analisis harus dapat merasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai penerima layanan kesehatan di Laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi. Jika waktu tunggu pelayanan yang diterima pasien cepat maka pasien akan merasa puas dan sebaliknya apabila waktu tunggu pelayanan lama maka pasien akan merasa tidak puas dan enggan menggunakan pelayanan kesehatan tersebut.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan yaitu, Sebagian besar waktu tunggu pemeriksaan darah rutin dan kimia darah pasien di Laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi kurang dari 140 menit sebanyak 59 orang (90.7%), dan yang lebih dari 140 menit sebanyak 6 orang (9.3%). Kepuasan di Laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi mayoritas puas sebanyak 52 orang (80%), dan tidak puas sebanyak 13 orang (20%). Terdapat

hubungan antara waktu tunggu hasil pemeriksaan darah rutin dan kimia darah dengan tingkat kepuasan pasien di Laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi. Hasil Uji statistik *chi square* diperoleh nilai p value = 0,00 (p value $< 0,05$).

Saran

Hasil Penelitian yang didapatkan tentunya belumlah maksimal, namun secara keseluruhan telah mencapai apa yang ingin peneliti ketahui, sesuai dengan tujuan dan hipotesis yang peneliti rumuskan, maka dari itu saran yang ingin peneliti ajukan bagi Instansi yaitu, Untuk Ka. TU diharapkan dapat menambahkan alat pemeriksaan laboratorium yang dapat digunakan untuk *back up* alat yang sudah ada. Untuk petugas laboratorium diharapkan untuk selalu melakukan *maintenance* secara rutin untuk menjaga kestabilan alat. Selain itu karena kecepatan waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien maka waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium perlu dipercepat lagi, karena semakin cepat waktu tunggu maka akan semakin baik. Perlu perbaikan pada alur pelayanan dengan mengubah letak lokasi strategis laboratorium, perlu penjelasan lebih tentang waktu tunggu yang dijanjikan, waktu tunggu poliklinik, waktu tunggu pengambilan sampel, waktu tunggu pendaftaran dan waktu proses pendaftaran kepada pasien, dan waktu tunggu hasil laboratorium petugas perlu melakukan QC dengan rutin setiap hari supaya tidak ada pengulangan pemeriksaan lebih dari 2 kali. Bagi Peneliti Selanjutnya diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti hubungan kinerja karyawan dengan kecepatan hasil laboratorium. Sehingga dapat diketahui pengaruh kinerja karyawan dengan kecepatan hasil laboratorium dikeluarkan.

Ucapan Terimakasih

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Dr. Budi Santosa, SKM, M. Si, Med selaku dosen pembimbing pertama dan Umi Amalia, SE, M. Kom selaku dosen pembimbing

Corresponding Author:

Yenni Prayogo

Laboratorium Patologi Klinik, Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang Indonesia 50273

E-mail : tsabitaprayogo@gmail.com

<http://repository.unimus.ac.id>

kedua yang senantiasa memberikan banyak arahan, masukan, bimbingan serta motivasi dalam membimbing peneliti untuk dapat menyelesaikan penelitian dan artikel ini dengan baik. Keluarga, sahabat dan teman yang telah memberikan nasihat, doa, dukungan dan bantuannya, serta responden dan pihak-pihak yang membantu penelitian ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan baik dan tepat waktu.

Referensi

Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2008. *Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2006. *Pedoman Praktek Laboratorium Yang Benar (Good Laboratory Practice)*. Cetakan ke – 4

Febriyanti, D. 2013 Deskripsi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu

Harianto, 2005. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotik Kopkar Rumah Sakit Budi Asih Jakarta. *Majalah Ilmu Kefarmasian*. Vol II. No 1. 12-21.

Hawkins, R. C 2007. Laboratory turnaround time. *The Clinical biochemist. Reviews / Australian Association of Clinical Biochemist*, 4.179-194.

Pohan,I. 2002. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran ECG.

Republik Indonesia. 2009. *Undang- undang nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit*. Jakarta. .

Sugiono, 2007. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.

Sugiono, 2008. *Metode Peneliti Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Tri, U.Y. 2015. Hubungan Waktu Tunggu Di Pelayanan Rawat Jalan Terhadap

Wijono D, 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Airlangga.

Hartoyo, 2016. *Hubungan Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Darah Rutin Dan Kimia Darah Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang.

Corresponding Author:

Yenni Prayogo

Laboratorium Patologi Klinik, Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang Indonesia 50273

E-mail : tsabitaprayogo@gmail.com

<http://repository.unimus.ac.id>