

Gambaran Lama Waktu Tunggu Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie

Riska Ahmad¹, A.Suci Mutiara Islami²

^{1,2}STIKes Bakti Nusantara Gorontalo,

Corresponding Author: Riska Ahmad, e-mail: riskaahmad1991@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama. Lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie diketahui bahwa pelayanan pasien di rawat jalan sendiri masih belum berjalan dengan baik dan kurang maksimal khususnya yang terjadi pada pasien lama rawat jalan. **Tujuan:** Lama waktu tunggu pasien di unit pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie. **Metode :** Jenis penelitian ini adalah deskriptif. **Hasil:** penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie mengalami keterlambatan pelayanan pasien rawat jalan. **Kesimpulan dan Saran:** Lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie masih terdapat beberapa pelayanan terhadap pasien yang belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) atau masih mengalami keterlambatan pelayanan terhadap pasien.

Kata Kunci: Waktu tunggu pasien, tempat penerimaan pasien rawat jalan.

ABSTRACT

Background: Waiting time for services is a common problem in healthcare practices, and long wait times are a potential cause of dissatisfaction. Patient waiting time is a crucial factor in determining the quality of healthcare services. A preliminary study conducted at Dr. Hasri Ainun Habibie Regional General Hospital revealed that outpatient services are still not running optimally, particularly for long-term outpatients. Objective: Patient waiting time in the outpatient unit at Dr. Hasri Ainun Habibie Regional General Hospital is significant. Method: This is a descriptive study. Results: The study conducted at Dr. Hasri Ainun Habibie Regional General Hospital found delays in outpatient services. Conclusions and Recommendations: The waiting time for outpatient services at Dr. Hasri Ainun Habibie Regional General Hospital still includes some services that do not meet the Minimum Service Standards (SPM) or still experience delays in patient services.

Keywords: Patient waiting time, outpatient reception area.

© The Author(s). 2026 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Rekam medis adalah sarana pendokumentasian data/informasi utama, di sarana pelayanan kesehatan, yang digunakan sebagai alat komunikasi, dan penyimpanan informasi kesehatan. Salah satu tujuan utama dari rekam medis tersebut yaitu membantu menentukan diagnosis pasien. Rekam medis merupakan aspek yang menggambarkan mutu pelayanan terhadap pasien. Salah satu indikator sasaran mutu pelayanan rekam medis yaitu waktu penyediaan dokumen rekam medis. Standar pelayanan minimal rumah sakit digunakan sebagai acuan dalam menjalankan mutu pelayanan untuk mencapai kinerja terbaik dari sebuah rumah sakit (Roviq et al., 2020).

Waktu tunggu merupakan komponen penting dalam pelayanan dan merupakan pintu gerbang pertama yang berperan penting dalam memberikan kesan pertama yang baik bagi pasien. Antrian di loket pendaftaran yang panjang dan lama menyebabkan tidak efektifnya pelayanan pasien secara keseluruhan dan membuat pasien tidak nyaman, pada akhirnya kepuasan pasien akan rendah (Havivah Milaenia Fitri, 2021).

Rawat jalan merupakan layanan medis yang ditawarkan kepada pasien di luar lingkungan rumah sakit. Istilah “layanan rawat jalan” mengacu pada berbagai pilihan perawatan kesehatan di luar pengaturan rumah sakit atau klinik tradisional, seperti perawatan yang diberikan di rumah pasien (*home care*) dan di fasilitas perawatan (*nursing home*). Rawat jalan adalah pelayanan medis yang dilakukan terhadap orang (pasien) di tempat pusat kesehatan untuk keperluan observasi, pengobatan ataupun pelayanan kesehatan lainnya tanpa harus menginap (Mulyana et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Wowor (2022) dari 74 sampel pasien pelayanan rawat jalan klinik saraf, 28 pasien (37,83%) mematuhi kriteria waktu tunggu kurang dari 60 menit (tepat waktu), sedangkan 46 pasien (62,16%) tidak memenuhi standar lama waktu tunggu (tidak tepat waktu). Hal ini sejalan dengan penelitian Neti M. Bustani, A. Joy Rattu, dan Josephine S. M. Saerang, yang menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di BKMM Provinsi Sulawesi Utara masih tergolong lama yaitu 157 menit (Bustani et al., 2015).

Dalam pencapaian mutu pelayanan rekam medis maka dibuatlah standar pelayanan minimal rekam medis. Menurut Kepmenkes No. 129 Tahun 2008, standar pelayanan minimal (SPM) rekam medis waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan ≤ 10 menit. Pelayanan rekam medis pada sebuah rumah sakit dikatakan baik apabila sistem pengelolaannya cepat, efisien, dan tepat waktu. Penyediaan dokumen rekam medis dimulai dari pasien mendaftar hingga dokumen tersebut disediakan, ditemukan, kemudian diberikan kepada petugas di poliklinik tujuan pasien (Roviq et al., 2020).

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan lama waktu tunggu pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie, waktu tunggu pasien untuk pasien lama 40–70 menit, sedangkan untuk pasien baru 50–75 menit.

Berdasarkan kondisi rumah sakit tersebut, maka diangkat judul penelitian “Gambaran Lama Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Unit Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie” dengan metode observasi dan tabulasi di unit pendaftaran rekam medis rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang di gunakan pada penelitian ini adalah deskriptif pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengidentifikasi waktu tunggu pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie Alamat Jl. Kusno Tongkodu No. 149, Limboto, Kabupaten Gorontalo, Provinsi Gorontalo. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jumlah pasien BPJS selama 1 bulan terakhir

sebanyak 515 pasien. Sampel yang akan diambil dari penelitian ini adalah pasien poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie pasien baru dan pasien lama, sebanyak 40 responden.

HASIL PENELITIAN

Lama waktu tunggu pasien baru dan pasien lama di unit pelayanan rawat jalan

1. Pasien Baru

Tabel 1. Distribusi frekuensi lama waktu tunggu pasien Baru Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie periode juli tahun 2024

No	Kriteria	Jumlah	%
1	< 60 Menit	15	60
2	>60 Menit	10	40
Total		25	100

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie kriteria lama waktu tunggu untuk pasien baru diperoleh sebanyak 10 dari 25 pasien baru yang mengalami keterlambatan pelayanan di unit rawat jalan.

2. Pasien Lama

Tabel 2. Distribusi frekuensi lama waktu tunggu pasien Lama Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie priode juli tahun 2024

No	Kriteria	Jumlah	%
1	< 60 Menit	10	67
2	>60 Menit	5	33
Total		15	100

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie kriteria lama waktu tunggu untuk pasien lama diperoleh 5 dari 15 pasien lama yang mengalami keterlambatan pelayanan di unit pelayanan rawat jalan

Penyebab Lama waktu keterlambatan waktu tunggu pasien unit pelayanan Rawat Jalan

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie, waktu tunggu pasien di unit pelayanan rawat jalan masih terdapat pasien yang mengalami keterlambatan pelayanan untuk pasien baru dan pasien lama yang disebabkan oleh beberapa kendala sebagai berikut:

1. *Man*

Keterlambatan kedatangan dokter atau tenaga medis yang diperlukan untuk diagnosis menjadi salah satu penyebab utama keterlambatan lama waktu tunggu pasien di unit pelayanan rawat jalan.

2. *Method*

Keterlambatan proses administrasi terutama untuk pasien baru, proses administratif yang panjang atau prosedur yang kompleks dalam pendaftaran atau penanganan pasien dapat memperpanjang waktu tunggu.

3. *Materials*

Salah keterlambatan satu penyebab pelayanan terhadap pasien rawat jalan adalah material atau bahan bahan, contohnya alat tulis, formulir dan map rekam medis.

PEMBAHASAN

Pasien baru adalah baru pertama kali datang ke rumah sakit untuk berobat, sedangkan pasien lama adalah pasien yang pernah datang sebelumnya untuk berobat.

Lama Waktu Tunggu Pasien Baru dan Pasien Lama di Unit Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie dari 40 sampel pasien pelayanan rawat jalan poli klinik anak dan obgyn, 15 pasien (37,5%) tidak mematuhi kriteria waktu tunggu kurang dari 60 menit (tidak tepat waktu), sedangkan 25 pasien (62,5%) memenuhi standar lama waktu tunggu (tepat waktu).

Hasil penelitian Bayu Setyo Nugroho (2017) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan menyatakan waktu tunggu di RS Santa Clara Madiun sudah sesuai standar, sedangkan untuk kepuasan pasien rawat jalan sebagian besar merasa tidak puas. Untuk hasil uji chi-square menunjukkan bahwa $p \text{ value} = 0,001 < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Petugas RS Santa Clara Madiun unit rawat jalan hendaknya lebih meningkatkan pelayanan terutama untuk waktu tunggu pasien rawat jalan.

Sedangkan menurut hasil penelitian Fingky Rizki Wulandari et al. (2022) menyatakan dari 74 sampel pasien, 23 pasien (31,08%) memiliki waktu tunggu di bawah waktu tunggu layanan minimum (< 60 menit), sedangkan 51 pasien (68,92%) memiliki waktu tunggu yang tidak memenuhi waktu tunggu layanan minimum (> 60 menit). Waktu tunggu pasien tercepat adalah 41 menit dan yang paling lama adalah 173 menit, sehingga hal ini menyebabkan antrean di loket pendaftaran maupun antrean poli menumpuk.

Berdasarkan asumsi penulis, lama waktu tunggu pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) yaitu ≤ 60 menit, sehingga mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie belum sepenuhnya baik.

Penyebab Keterlambatan Lama Waktu Tunggu Pasien di Unit Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie, penyebab keterlambatan waktu tunggu pasien di unit pelayanan rawat jalan disebabkan oleh:

1. *Man*

Keterlambatan kedatangan dokter atau tenaga medis yang diperlukan untuk diagnosis menjadi salah satu penyebab utama keterlambatan lama waktu tunggu pasien di unit pelayanan rawat jalan.

2. *Method*

Keterlambatan proses administrasi terutama untuk pasien baru, proses administratif yang panjang atau prosedur yang kompleks dalam pendaftaran atau penanganan pasien dapat memperpanjang waktu tunggu.

3. *Materials*

Salah satu penyebab keterlambatan pelayanan terhadap pasien rawat jalan adalah material atau bahan-bahan, contohnya alat tulis, formulir, dan map rekam medis.

Penentuan faktor penyebab lama waktu tunggu pada tempat pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit dapat diuraikan berdasarkan teori (Faida & Muhadi, 2018) yaitu tiga unsur manajemen di unit rekam medis, di antaranya sebagai berikut:

a. *Man* (manusia, tenaga kerja)

Dalam kegiatan manajemen, faktor manusia merupakan faktor yang paling menentukan. Tanpa tenaga kerja tidak akan ada proses kerja. Pada fasilitas pelayanan kesehatan, khususnya di unit kerja rekam medis, tenaga kerja yang dibutuhkan adalah petugas rekam medis yang berkompeten di bidangnya, diperoleh melalui latar belakang pendidikan rekam medis serta telah tersertifikasi dan/atau memiliki pengalaman kerja di bidang rekam medis.

b. *Method* (cara kerja)

Metode kerja merupakan cara yang digunakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Meskipun metode kerja telah dirumuskan dengan baik, namun apabila petugas kurang memahami atau tidak berpengalaman, maka hasil pelayanan tetap kurang optimal. Contoh metode pelayanan di unit rekam medis adalah petugas berpedoman pada petunjuk teknis dan standar prosedur operasional.

c. *Materials* (bahan dan perlengkapan)

Material merupakan unsur penting dalam manajemen karena tanpa bahan dan perlengkapan, tujuan pelayanan tidak dapat tercapai. Contoh material di unit rekam medis meliputi alat tulis kantor, rak penyimpanan, meja, kursi, kertas, formulir, dan map rekam medis.

Waktu pelayanan pendaftaran < 10 menit (Menkes/SK II/2008). Merujuk pada hasil penelitian, faktor pelayanan pendaftaran RSUD Kota Semarang belum memenuhi standar pelayanan minimal karena rata-rata waktu pendaftaran 74 pasien (68,52%) masih lebih dari 10 menit. Hal ini disebabkan sistem jaringan komputer memerlukan waktu untuk verifikasi identitas pasien. Pasien datang jauh sebelum jam buka layanan pendaftaran dan menerima kartu antrean, bahkan ada yang datang dua jam sebelum layanan dimulai sehingga waktu tunggu mencapai ± 100

menit (Werawat, 2013). Rata-rata waktu tunggu pasien baru adalah 10 menit dan 20 menit untuk pasien lama (Inge, 2003).

Berdasarkan penelitian Esti et al. (2015), waktu tunggu pelayanan merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama menjadi salah satu komponen penting yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Apabila waktu tunggu pelayanan resep lama, maka kepuasan pasien terhadap rumah sakit akan menurun, kenyamanan pasien terganggu, dan berdampak pada utilitas pasien di masa mendatang. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih belum memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan.

Berdasarkan asumsi penulis, penyebab keterlambatan yang paling sering terjadi adalah faktor *Man* (manusia), serta dipengaruhi pula oleh faktor *Method* dan *Materials*.

KESIMPULAN

1. Waktu tunggu pasien baru sering kali lebih lama dibandingkan dengan pasien lama karena data pasien baru harus diinput dan diproses terlebih dahulu. Sementara itu, data pasien lama sudah ada dalam sistem, sehingga proses administrasinya biasanya lebih cepat. Sistem pendaftaran yang baik dapat membantu mengurangi waktu tunggu bagi pasien baru.
2. Lama tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie masih terdapat beberapa pelayanan terhadap pasien yang belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) atau masih mengalami keterlambatan pelayanan terhadap pasien.
3. Penyebab keterlambatan pelayanan terhadap pasien disebabkan oleh beberapa faktor seperti *Man* (manusia), *Method* (metode atau cara), dan *Materials* (bahan).

DAFTAR PUSTAKA

- Abduh Rachmad. 2021. Kajian hukum rekam medis sebagai alat bukti malpraktik medis. Jurnal ilmu hukum. 25-05-2024.
- Fitri Nilaenia H, et. al. 2021. Pengaruh lama waktu tunggu pendaftaran terhadap kepuasan pasien di puskesmas wariginkurung. Jurnal ilmiah Indonesia. 25-05-2024.
- Fitriyani Dinda, et. al. 2023. Analisis system pelayanan rawat jalan di rumah sakit umum daerah koja. Jurnal manajemen administrasi bisnis dan public terapan vol 1, No. 4. 27-05-2024.
- Kemenkes. (2008a). KMK No.129 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Kemenkes. (2008b). PMK No.129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (Vol. 49, pp. 69–73).
https://www.bertelsmannstiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/M_T_Globalization_Report_2018.pdf
[http://eprints.lse.ac.uk/43447/1/India_globalisation_society_and_inequalities\(lsero\).pdf](http://eprints.lse.ac.uk/43447/1/India_globalisation_society_and_inequalities(lsero).pdf)
<https://www.quora.com/What-is-the>

- Medan, U. I. (2020). Hubungan Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Dengan Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan. 5(1), 40–44.
- Nurfadilah Aulia, et. al. 2021. Pengaruh waktu tunggu pasien rawat jalan terhadap kepuasan pelayanan pendaftaran di klinik x kota bandung. Jurnal ilmiah Indonesia. 29-05-2024.
- Roviq, A., Soepangat, S., Windiyaningsih, C., & Damayanti, I. (2020). Determinan Penyebab Keterlambatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan Poli Gigi dan Mulut di RSAU dr. Esnawan Antariksa Jakarta Tahun 2019. Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI), 4(1), 89–97.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. 6(April), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Ulfa Maria H. 2017. Standar pelayanan minimal waktu tunggu di pendaftaran rawat jalan di rsud petala bumi provinsi riau. Jurnal phaton. 25-06-2024.
- Widiastuti Ika. 2017. Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan di jawa barat. Jurnal administrasi publik. 05-06-2024.
- Wulandari Rizky F, et. al. 2022. Standar pelayanan minimal waktu tunggu di pendaftaran pasien rawat jalan poli jantung di rumah sakit angkatan laut mariner cilandak tahun 2022. Jurnal