



## ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph2309>

### FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN PASIEN DI RSUD KOTA MAKASSAR

<sup>K</sup>Kurniawati Fajrin<sup>1</sup>, Haeruddin<sup>2</sup>, Reza Aril Ahri<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (<sup>K</sup>): [kurniawatifajrin2@gmail.com](mailto:kurniawatifajrin2@gmail.com), [kurniawatifajrin2@gmail.com](mailto:kurniawatifajrin2@gmail.com)<sup>1</sup>, [emanhaeruddin@yahoo.com](mailto:emanhaeruddin@yahoo.com)<sup>2</sup>, [rezaarilahri@gmail.com](mailto:rezaarilahri@gmail.com)<sup>3</sup>

## ABSTRAK

Kemenkes RI waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, sampai pengambilan obat, dengan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan ditetapkan yaitu rata-rata  $\leq 60$  menit. Berdasarkan survey awal di RSUD Kota Makassar menunjukkan bahwa ada 7 pasien memiliki waktu tunggu yang lebih dari standar kemenkes. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien RSUD Kota Makassar Tahun 2020. Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan analitik dan waktu tunggu pasien menggunakan *Time Motion Study*. Sampel 86 Pasien, menggunakan *Random sampling*. Pengumpulan data menggunakan Observasi, Stopwatch/jam dan kuesioner. Hasil penelitian menyatakan bahwa tidak ada pengaruh faktor waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada faktor mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien RSUD Kota Makassar. Penyebab lama waktu tunggu pasien disebabkan karena kurangnya petugas diloket pendaftaran, pada pasien BPJS dan jamkesda lupa atau kurang berkarnya, tidak bawa kartu berobat, keterlambatan dokter dan distribusi BRM pasien lambat sampai di poliklinik, waktu tunggu rawat jalan pasien di RSUD Kota Makassar melebihi standar.

Kata Kunci : Waktu tunggu, pelayanan, rawat jalan, pasien, farmasi.

#### PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal  
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

#### Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)  
Makassar, Sulawesi Selatan.

#### Email :

[jurnal.woph@umi.ac.id](mailto:jurnal.woph@umi.ac.id)

#### Article history :

Received : 28 September 2020

Received in revised form : 26 Oktober 2020

Accepted : 25 April 2021

Available online : 30 Oktober 2021

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



---

### ABSTRACT

*The Indonesian Ministry of Health waiting time is the time it takes, starting from the patient registering at the outpatient registration place, to taking the drug, with the standard waiting time for outpatient services set, namely an average of  $\leq 60$  minutes. Based on the initial survey at the Makassar City Hospital, it was shown that there were 7 patients who had more waiting times than the Ministry of Health standard. This study aims to determine the factors that affect the waiting time for outpatient services for patients at Makassar City Hospital in 2020. This type of quantitative research uses an analytical approach and the waiting time for patients using the Time Motion Study. Samples of 86 patients, using random sampling. Collecting data using observation, stopwatch / clock and questionnaires. The results of the study stated that there was no influence of the waiting time factor for outpatient services. Thus it can be concluded that there are no factors affecting the waiting time for outpatient services for the Makassar City Hospital patients. The reason for the long waiting time for patients is due to the lack of officers at the registration counter, BPJS and Jamkesda patients forget or lack of knowledge, not carrying medical cards, late doctors and slow distribution of BRM patients to the polyclinic, patient waiting time at Makassar City Hospital exceeds the standard.*

*Keywords : Waiting time, service, outpatient, patient, pharmacy.*

---

### PENDAHULUAN

Menurut *World Health Organization* (WHO, Rumah Sakit (RS) adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berdaya guna dan berhasil guna, maka dibutuhkan berbagai sumber daya yang harus diatur dengan manajemen yang baik. Meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan merupakan prioritas utama dalam manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit.

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Setiap Rumah Sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit.

Menurut Bustani (2015) kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien adalah saat pasien datang mulai dari datang ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk di anamnesis dan diperiksa oleh perawat, dokter, atau bidan > 90 menit (kategori lama), 30-60 menit (kategori sedang dan < 30 menit (kategori cepat).<sup>2</sup>

Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat serta nyaman. Pelayanan rekam medis rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Menurut DEPKES RI Tahun 1997 standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah 10 menit, dan pelayanan dokumen rekam medis pelayanan rawat inap 15 menit.<sup>3</sup>

Berdasarkan survey awal di RSUD Kota Makassar, diketahui bahwa dari 10 pasien, menunjukkan bahwa ada 7 (70%) pasien memiliki waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang lebih besar dari standar yaitu 56-75=4 menit dan 3 (30%) memiliki waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang kurang dari 60

menit sesuai standar kemenkes yaitu 47-58 menit. Diantaranya yaitu 3 (30%) pasien poliklinik internal memiliki total waktu tunggu rawat jalan yaitu 55-74 menit, 3 (30%) pasien poliklinik orthopedi memiliki total waktu tunggu rawat jalan yaitu 58-70 menit, 1 (10%) pasien poliklinik saraf memiliki waktu tunggu rawat jalan yaitu 66 menit, 1 (10%) pasien poliklinik anak memiliki waktu tunggu rawat jalan yaitu 47 menit dan 1 (10%) pasien poliklinik jiwa memiliki waktu tunggu rawat jalan yaitu 65 menit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien.

## METODE

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan analitik. Waktu tunggu pasien menggunakan *Time Motion Study* dimana peneliti mengikuti pasien mulai dari loket pendaftaran sampai selesai pengambilan obat di RSUD Kota Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung pada bulan Juni 2020 RSUD Kota Makassar, pasien perhari berjumlah 110 orang. Sampel yang diteliti ialah 86 pasien. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Random sampling*. Pengumpulan data digunakan ialah Observasi, *stopwatch*, angket. Analisis data ialah analisis univariat, analisis bivariat, analisis multivariat.

## HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1. Umur		
a. 20-35 tahun	48	23,3
b. 36-50 tahun	59	66,6
c. $\geq 50$ tahun	7	8,1
Total	86	100
2. Jenis Kelamin		
a. Laki-laki	33	38,3
b. Perempuan	53	61,6
Total	86	100
3. Pekerjaan		
a. Pelajar/Mahasiswa	1	1,2
b. PNS	17	19,8
c. swasta	16	18,6
d. Buruh	3	3,5
e. Pedagang	24	27,9
f. Tidak Bekerja	25	29,1
Total	86	100
4. Jenis pasien		
a. Baru	27	31,4
b. Lama	59	68,6
Total	86	100
5. Poliklinik Tujuan		
a. Paru	15	17,4
b. Interna	15	17,4
c. Orthopedi	19	22,1
d. Bedah	17	19,8
e. Saraf	20	23,3
Total	86	100

6. Jaminan Kesehatan		
a. Umum	31	36,0
b. BPJS	44	51,2
c. Jamkesda	11	12,8
Total	86	100

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah umur 36-50 tahun (66,6%), jenis kelamin perempuan (61,6%), pekerjaan Tidak bekerja (29,1%), jenis pasien Lama (68,6%), Poliklinik tujuan Saraf (23,3) dan jaminan kesehatan BPJS (51,2%).

Tabel 2. Analisis Univariat

Variabel	n	%
Pelayanan loket pendaftaran		
Baik	47	54,7
Buruk	39	45,3
Sarana dan Prasarana		
Baik	77	89,5
Buruk	9	10,5
Pemeriksaan kesehatan		
Baik	80	93,9
Buruk	6	7,0
Pengambilan obat		
Baik	65	75,6
Buruk	21	24,4

Berdasarkan tabel 2 dari 86 responden yang pelayanan loket pendaftaran yang baik sebesar 54,7% sedangkan yang buruk 45,3%, Sarana dan prasarana yang baik sebesar 89,5% sedangkan yang buruk 10,5%, Pemeriksaan kesehatan yang baik sebesar 93,9% sedangkan yang buruk sebesar 7,0 %, Pengambilan obat yang baik sebesar 75,6% sedangkan yang buruk sebesar 24,4

Tabel 3. Analisis Bivariat

Variabel	Pemanfaatan Posyandu				Total		P value
	Memanfaatkan		Tidak Memanfaatkan		n	%	
	n	%	n	%			
Pelayanan loket pendaftaran							
Baik	21	24,4	26	30,2	47	54,7	0,717
Buruk	21	24,4	18	20,9	39	45,3	
Jumlah	42	48,8	44	51,2	86	100	
Sarana dan Prasarana							
Baik	32	44,2	33	45,3	77	89,5	0,078
Buruk	44	4,7	5	5,8	9	10,5	
Jumlah	33	48,8	44	51,2	86	100	
Pemeriksaan Poliklinik							
Baik	38	44,2	42	48,8	80	93,0	0,821
Buruk	4	4,7	2	2,3	6	7,0	
Jumlah	42	48,8	44	51,2	86	100	

Pengambilan obat	32	37,2	33	38,4	65	75,6	
Baik	10	11,6	11	12,8	21	24,4	0,118
buruk	42	48,8	44	51,2	86	100	
Jumlah							

Berdasarkan tabel 3 hasil analisis bivariat dengan uji *chi-square* menunjukkan bahwa tidak ada hubungan variabel pelayanan loket pendaftaran, sarana dan prasarana, pemeriksaan poliklinik dan pengambilan obat pada p value lebih besar 0,05.

Tabel 4. Hasil Uji parsial (Uji T)

Variabel	T	Sig
Pelayanan loket Pendaftaran	0,949	0,346
Sarana dan Prasarana	0,463	0,644
Pemeriksaan poklinik	0,970	0,335
Pengambilan Obat	0,059	0,953

Berdasarkan tabel 4 hasil analisis bivariat dengan uji *Sig* menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh variabel pelayanan loket pendaftaran, sarana dan prasarana, pemeriksaan poliklinik dan pengambilan obat pada nilai sig lebih besar 0,05.

## PEMBAHASAN

### Pelayanan Loket pendaftaran

Berdasarkan hasil uji multivariat, hasil pengujian diperoleh nilai t untuk pelayanan loket pendaftaran menunjukkan nilai t hitung =  $0,949 < t$  tabel (1992) dan nilai sig sebesar  $0,346 > 0,05$  dengan nilai sig diatas 0,05 menunjukkan bahwa pelayanan loket pendaftaran tidak memiliki pengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien.

Hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh antara pelayanan loket pendaftaran dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan RSUD Kota Makassar dikarenakan karena pelayanan loket pendaftaran baik sebanyak yakni 47 (54,7%) dikatakan baik dikarenakan petugas loket pendaftaran sangat ramah ketika pasien datang berobat dan membantu pasien dengan tanggap ketika kesulitan dalam alur prosedur pendaftaran dan dan loket pendaftaran buruk sebanyak yakni 39 (45,3%) bila dikatakan pelayanan buruk pasien tidak akan kembali berobat RS tersebut.

Menurut asumsi peneliti keramahan petugas pendaftaran pada pasien sangat berpengaruh pada mutu kualitas pelayanan rumah sakit. Berdasarkan observasi langsung petugas pendaftaran sudah berikan alur pendaftaran yang jelas hanya saja pasien kurang tau dalam alur pendafrtan tersebut terutama pasien BPJS yang sering lupa atau tidak lengkap berkas-berkasnya , berkas nya sudah fotokopi tapi kurang dan untuk pasien lama juga tidak bawa kartu berobatnya padahal petugas pendaftaran memberitahu jika berobat lagi harus bawa kartu berobatnya ada juga pasien mengatakan petugas pendaftaran tidak melayani dengan cepat disebabkan kurangnya petugas loket pendaftaran.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Laeliah (2017) dengan judul penelitian “ Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap

Pelayanan Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu” mengantakan bahwa tentang keramahan petugas pada pasien, pelayanan petugas untuk bersikap ramah dan sopan santun, kepedulian dalam membantu, serta memberikan salam dan bertanya keperluan pasien yang masih belum memuaskan dan ini juga salah satu kepuasan pasien dalam pelayanan mutu dirumah sakit.<sup>5</sup>

### **Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil uji multivariate, hasil pengujian diperoleh nilai t untuk sarana dan prasarana menunjukkan nilai t hitung =  $0,463 < t$  tabel (1992) dan nilai sig sebesar  $0,644 > 0,05$  dengan nilai sig diatas 0,05 menunjukkan bahwa sarana dan prasarana tidak memiliki pengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien. Hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh antara sarana dan prasarana dengan waktu tunggu pasien RSUD Kota Makassar dikarenakan sarana dan prasarana baik sebanyak yakni 77 (89,5%) dikatakan baik apabila posisi ruang tunggu terbuka dan sirkulasi udara baik dan sarana dan prasarana buruk sebanyak yakni 9 (10,5%) apabila pasien tidak nyaman dengan sarana dan prasarana yang tidak memadai karena jumlah kursi ruang tunggu kurang sehingga pasien harus berdiri jika mau berobat.

Menurut para dokter Sarana adalah segala sesuatu benda fisik yang dapat tervisualisasi mata teraba, panca indera dengan mudah dapat dikenali oleh pasien dan (umumnya) merupakan bagian dari suatu gedung ataupun bangunan gedung itu sendiri sedangkan prasarana ialah suatu sistem peralatan yang mendukung pelayanan mendasar perawatan kesehatan yang aman. Sistem ini mencakup distribusi listrik, air, ventilasi dan aliran udara, gas medis, pipa air, pemanasan, limbah dan sistem komunikasi dan data.

Penelitian tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Ulfa (2017) dengan judul peneliti “Standar Pelayanan minimal Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Petala Bumi Provinsi RIAU Tahun 2017” mengatakan bahwa sarana dan prasarana sangat berpengaruh terhadap pasien rawat jalan ruang tunggu pendaftaran maupun poliklinik dan membangun kualitas kenyamanan pasien dalam waktu tunggu pasien.<sup>7</sup>

Menurut asumsi peneliti, sarana dan prasarana sangat penting dalam waktu tunggu pasien jika berobat hal menyakut kenyamanan pasien dalam ruang tunggu berobat . Berdasarkan observasi langsung, sarana dan prasarana di RSUD Kota Makassar sangat baik karna posisi ruang tunggu cukup terbuka, sirkulasi udara sangat baik, adanya media informasi seperti poster tentang penyakit, kanker dan covid-19 atau virus corona dan sarana penunjang seperti toilet dan tempat sampah cukup tersedia dan berfungsi baik.

### **Pemeriksaan Poliklinik**

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk pemeriksaan poliklinik menunjukkan nilai t hitung =  $0,970 < t$  tabel (1992) dan nilai sig sebesar  $0,335 > 0,05$  dengan nilai sig diatas 0,05 menunjukkan bahwa pemeriksaan poliklinik tidak memiliki pengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien. Hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh pemeriksaan poliklinik dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien RSUD Kota Makassar dikarenakan pemeriksaan poliklinik baik sebanyak yakni 80

(93,0%) dikatakan baik karena dokter ramah saat melayani pemeriksaan kesehatan, menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik dan jelas dan pemeriksaan poliklinik buruk sebanyak yakni 6 (7,0%) dikatakan buruk karena dokter datang terlambat dan distribusi BRM (berkas rekam medis) pasien lama sampai di poliklinik.

Pemeriksaan kesehatan adalah mendeteksi sedini mungkin adanya penyakit-penyakit (bila ada), baik yang sudah dirasakan (sudah memperlihatkan gejala-gejala) maupun belum, biasanya mencakup pemeriksaan mata, mulut, darah, air seni, tinja, foto rontgen dan Electronic Cardio Graph (ECG), minimum pemeriksaan fisik.

Menurut asumsi peneliti, berdasarkan observasi lama waktu tunggu pasien saat pemeriksaan poliklinik ialah karna keterlambat dokter pada saat jam pelayanan poliklinik, poliklinik terbuka pada jam 08.00 dan Distribusi BRM (berkas Rekam Medis) pasien lama sampai di poliklinik, hal ini kemungkinan biasanya di sebabkan jaringan offline, ada juga tidak terturnya BRM pasien di rak penyimpanan sehingga petugas kesulitan mencari BRM tersebut dan ada juga jarak jauh antara RM dan poliklinik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Yulia (2017) dengan judul penelitian “ Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan pasien Spesialis Pribadi Di Rumah Sakit Atma Jaya Tahun 2017” mengantakan bahwa pada mesin daya tanggap/responsiveness masih ada pasien merasa belum puas disebabkan masih ada pelayanan di poliklinik yang belum sesuai dengan waktu yang ditentukan, karena adanya keterlambatan dokter, selain itu rekam medis yang lama sampai poliklinik tujuan menyebabkan pasien harus menunggu lebih lama untuk dapat dilayani.

### **Pengambilan Obat/farmasi**

Layanan resep merupakan salah satu proses operasional dimana aktivitas didalamnya terdiri atas proses administrasi dan operasional. Tidak dapat dipungkiri bahwa pengelolaan aktivitas dalam proses operasional layanan resep farmasi rawat jalan akan memberikan dampak positif bila output-nya dapat memenuhi kebutuhan konsumen.<sup>8</sup>

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk pengambilan obat menunjukkan nilai t hitung = 0,059 < t tabel (1992) dan nilai sig sebesar 0,953 > 0,05 dengan nilai sig diatas 0,05 menunjukkan bahwa pengambilan obat/farmasi tidak memiliki pengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Rusdianah (2017) dengan judul penelitian “Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit RSI Siti Aisyah Madiun tahun 2017 “ mengungkapkan bahwa lamanya waktu tunggu pelayanan farmasi dipengaruhi oleh jam sibuk pelayanan, komponen delay dan jumlah item obat dalam resep.<sup>8</sup>

Menurut asumsi peneliti, berdasarkan observasi pelayanan farmasi lama waktu tunggu pasien disebabkan karena adanya petugas apoteker tidak selalu siap di meja pengambilan resep dikarenakan jam sibuk pelayanan, dan ada juga pasien masih kurang mengerti dengan alur prosedur pengambilan obat dan

ini terutama pasien baru. .

### **Waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien**

Berdasarkan hasil penelitian, Waktu tunggu Rawat Jalan Pasien yang paling banyak tidak sesuai yakni 44 (51,2%) pasien dan paling sedikit adalah sesuai yakni 42 (48,8%) pasien. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Setiap RS harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit.

Menurut asumsi peneliti, berdasarkan observasi langsung waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien di RSUD Kota Makassar melebihi standar, lama waktu tunggu yang disebabkan berkas-berkas pasien BPJS maupun Jamkesda belum lengkap, tidak bawa kartu berobat (paisein lama), surat rujukan yang sudah tidak berlaku lagi, keterlambatan dokter dan distribusi BRM (Berkas Rekam medis) pasien lambat sampai dipoliklinik. Selain itu kurangnya petugas SDM diloket pendaftaran.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien di RSUD Kota Makassar Tahun 2020, maka disimpulkan bahwa diketahui bahwa tidak ada pengaruh antara pelayanan loket pendaftaran dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien di RSUD Kota Makassar, diketahui bahwa tidak ada pengaruh antara sarana dan prasarana dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien di RSUD Kota Makassar, diketahui bahwa tidak ada pengaruh antara pemeriksaan poliklinik dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien di RSUD Kota Makassar, diketahui bahwa tidak ada pengaruh antara pengambilan obat /farmasi dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien di RSUD Kota Makassar. Disarankan untuk petugas loket pendaftaran untuk lebih ramah lagi setiap melayani pasien perlunya dilakukan perekrutan pegawai di loket pendaftaran dan berikan alur jelas untuk pasien BPJS maupun jamkesda mengenai berkas-berkas bila mau berobat. Untuk sarana dan prasarana sudah cukup memuaskan untuk pasien tapi perlunya lagi pihak rumah sakit untuk lebih memerhatikan sarana dan prasarana agar pasien lebih nyaman saat diruang tunggu. Disarankan pada pemeriksaan poliklinik, petugas kesehatan perlu perhatikan lagi jam pelayanan poliklinik untuk tepat waktu dan juga perlu diperhatikan juga distribusi BRM pasien untuk tidak lambat sampai ke poliklinik agar pasien tidak terlalu lama menunggu untuk pemeriksaan kesehatan. Disarankan untuk petugas apoteker selalu siap sedia di meja pengambilan obat agar pasien tidak bingung bila mengambil obat. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar dan referensi untuk melanjutkan penelitian Tentang Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan Rawat Jalan lebih lanjut serta lebih menambahkan jumlah populasi dan variabel penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1. Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II?2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit.
2. Bustani NM, Rattu AJ, Saerang JSM. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. J e-Biomedik. 2015;3(3).



3. Depkes RI. Pedoman penyelenggaraan dan prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi II. Jakarta: Dirjen yanmed. 2006.
4. Silitonga TM. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap lama waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam tahun 2016. *J Adm Rumah Sakit Indones* [Internet]. 2018;4(2):161–72.
5. Laeliah N, Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *J Kesehat Vokasional*. 2017;1(2):102.
6. Alim A, Tangdilambi N, Badwi A. Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *J Manaj Kesehat Yayasan RSDr Soetomo*. 2019;5(2):165.
7. Ulfa. Standar Pelayanan Minimal Waktu Tunggu Di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RSUD Petala Bumi provinsi Riau. *J Photon*. 2017;8(1):57-61.
8. Rusdianah E. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. *J Kesehat* [Internet]. 2017;VII(1):45–51.
9. Ernawati E, Pertiwiwati E, Setiawan H, Studi P, Keperawatan I, Kedokteran F, et al. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. 2018;1(April):1–10.
10. Torry, Koeswo M, Sujianto D. Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr . Iskak Tulungagung Factors Influencing Service Waiting Times in Relation to Internist Clinic Outpatient ' s Satisfaction. *J Kedokt Brawijaya*. 2016;29(3):252–7.
11. Fatrida D, Saputra A. Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *J 'Aisyiyah Med*. 2019;4(1):11–21.
12. Santi Milanda, Usman, Darmawan Ukkas. Pengaruh Sistem Antrian Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Madising Na Mario Kota Parepare. *J Ilm Mns Dan Kesehat*. 2019;2(1):26–33.
13. Toreh EE, Lolo WA, Datu OS. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal ( Spm ) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Manado Evaluation of Implementation on Pharmaceutical Minimum Service Standards ( Mss ) of the Prescription . 2020;9.
14. Putri VJ, Firdaus, Adriansyah AA. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya. *Glob Heal Sci* [Internet]. 2018;3(4):387–93.
15. Dewi S, Machmud R, Lestari Y. Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019. *J Kesehat Andalas*. 2020;8(4):175–84.