

DESCRIPTION OF WAITING TIME FOR OUTPATIENT REGISTRATION AT RSUD ARJAWINANGUN IN 2025

GAMBARAN WAKTU TUNGGU PASIEN PADA PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSUD ARJAWINANGUN TAHUN 2025

Ambarwati Qurrotu'Ain^{1*}, Yanto Haryanto^{2*}, Elfi³, Totok Subianto⁴

^{1,2,3,4}Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes
Kemenkes Tasikmalaya

(*) Corresponding Author: ambarqrriu@gmail.com

Article info

Keywords:

Description, Waiting
Time, Outpatient
Registration

Abstract

Prolonged waiting times may cause discomfort for patients and potentially decrease service quality. Therefore, this study aims to describe patient waiting times during outpatient registration at Arjawinangun Regional Public Hospital (RSUD Arjawinangun). This study used a quantitative descriptive approach with a total sample of 99 respondents. Data were collected through structured questionnaires during interviews with patients. The sampling technique employed was purposive sampling, selecting patients who met specific criteria relevant to the study objectives. The results of the study showed that the majority of respondents (44.4%) had a First Waiting Time categorized as normal, followed by slow (36.4%). The True Waiting Time was predominantly categorized as slow (39.4%) and very slow (32.3%). Total Waiting Time was mostly considered slow (42.4%), followed by normal (40.4%).

Kata kunci:

Gambaran, Waktu
Tunggu, Pendaftaran
Rawat Jalan

Abstrak

Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien dan berpotensi mengurangi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan waktu tunggu pasien pada pendaftaran rawat jalan di RSUD Arjawinangun. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden. Data diperoleh melalui wawancara dengan pasien menggunakan kuesioner terstruktur. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu memilih pasien yang memenuhi kriteria tertentu sesuai tujuan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa First Waiting Time Mayoritas responden (44,4%) kategori normal, diikuti oleh kategori lambat (36,4%). True Waiting Time Waktu kategori lambat (39,4%) dan sangat lambat (32,3%). Total Waiting Time Waktu di kategorikan lambat (42,4%), diikuti oleh normal (40,4%).

PENDAHULUAN

Menurut “WHO (*World Health Organization*), definisi rumah sakit adalah integral dari satu organisasi sosial dan Kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (Komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (Preventif) kepada Masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga Kesehatan dan pusat medik(Pangerapan *et al.*, 2018)”

Waktu tunggu pasien diartikan sebagai lamanya waktu yang dibutuhkan pasien mulai dari pendaftaran hingga masuk ke ruang pemeriksaan dokter spesialis (Agustina *et al.*, 2023). Waktu tunggu sangat berperan penting dalam mempengaruhi Tingkat kepuasan dan kualitas pengalaman pasien, pelayanan Kesehatan yang berkualitas membutuhkan pengelolaan waktu tunggu pasien yang efisien, salah satu aspek yang harus dianalisis adalah *First Waiting Time*, yaitu durasi waktu yang dialami pasien dari saat tiba hingga selesai pendaftaran. Selain itu, *True Waiting Time* juga perlu diperhatikan, yaitu waktu yang dihabiskan pasien mulai dari selesai pendaftaran hingga akhirnya diterima atau diperiksa oleh dokter. Gabungan keduanya disebut *Total Waiting Time*, yang menggambarkan keseluruhan durasi waktu tunggu pasien sebelum menerima layanan medis hingga selesai pelayanan/pemeriksaan dokter (Amalia & Pratiwi, 2022).

Waktu tunggu pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) menjadi salah satu indikator utama yang mempengaruhi citra rumah sakit, karena berkaitan langsung dengan pengalaman pasien selama menerima layanan. Proses pendaftaran berlangsung lama dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dan akhirnya menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan tersebut tidak hanya berdampak pada persepsi pribadi pasien, tetapi juga dapat mempengaruhi reputasi rumah sakit secara keseluruhan, terutama di era digital di mana ulasan dan rekomendasi pasien mudah tersebar melalui media sosial dan *platform online* (Kurniawati & Kusumawardhani, 2023). Pada penelitian oleh (Pratama dan Sari (022) menunjukkan bahwa panjangnya waktu tunggu di unit pendaftaran rawat jalan berkorelasi negatif dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah. Penelitian lain oleh (Handayani *et al.* 2021) mengungkapkan bahwa penggunaan sistem teknologi informasi yang tidak optimal turut memperpanjang waktu tunggu pasien, sehingga memperburuk persepsi kualitas layanan.

Namun, sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada faktor waktu tunggu secara umum tanpa mengkaji secara spesifik kendala teknis pada sistem pendaftaran gabungan manual-elektronik dan pengaruhnya terhadap efisiensi layanan. Hal ini penting untuk diteliti karena dalam konteks penerapan teknologi seperti Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dan aplikasi *Mobile JKN*, belum banyak penelitian yang mengevaluasi efektivitas serta hambatan implementasinya secara mendalam di rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memperpanjang waktu tunggu di TPPRJ serta memberikan rekomendasi strategis untuk memperbaiki sistem pendaftaran pasien di era digital.

Faktor lainnya yang membuat pasien terlalu lama mengantri biasanya dikarenakan oleh permasalahan administrasi seperti kurangnya berkas yang harus dibawa oleh pasien yaitu tidak membawa surat cetak bukti SKDP (surat keterangan dalam perawatan), dan kurangnya pengetahuan pada pasien baru tentang jadwal poliklinik/jadwal dokter dan sering kebingungan dengan alur pelayanan di rawat jalan karena terdapat poliklinik pagi dan siang (Fajrin *et al.*, 2021) Petugas mengatakan bahwa standar waktu minimal di pendaftaran yaitu ≤ 15 menit

berdasarkan Kemenkes nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal dikatakan bahwa waktu tunggu untuk pasien rawat jalan adalah sama dengan atau kurang dari 60 menit (Kemenkes, 2008). Pendaftaran rawat jalan di RSUD arjawinangun diperlukan adanya penelitian tentang peningkatan dalam mengatasi waktu tunggu pasien, untuk selanjutnya dapat dilakukan penelitian yang lebih luas untuk seluruh pasien rawat jalan di RSUD Arjawinangun. Berdasarkan uraian di atas penelitian berfokus pada gambaran waktu tunggu pasien pada pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Arjawinangun.

METODE

Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang menggambarkan semua data atau objek penelitian atau situasi objek penelitian, menganalisis dan membandingkannya berdasarkan kenyataan saat ini, dan mencoba memberikan solusi untuk masalah, sehingga tetap *up to date* (Rengkuan *et al.*, 2023).” Dalam konteks penelitian ini, metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara rinci gambaran waktu tunggu pasien pada proses pendaftaran rawat jalan di RSUD Arjawinangun. Fokus pengamatan meliputi tiga komponen utama waktu tunggu, yaitu: *First Waiting Time*, *True Waiting Time*, *Total Waiting Time*. Jumlah populasi pasien pada bulan Oktober 2024 diperkirakan mencapai sekitar 10.000 pasien. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, digunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh kebutuhan sampel sebanyak 99 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang waktu tunggu pelayanan *first waiting time*, *true waiting time* & *total waiting time* di lihat dari hasil rekapitan jawaban kuesinoner dari 99 orang responden, *first waiting time* terdapat 44 responden di nyatakan Normal, lalu *true waiting time* terdapat 39 responden mangatakan lambat dan *total waiting time* terdapat 42 responden mangatakan lambat. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur durasi waktu tunggu pasien rawat jalan dari kedatangan di rumah sakit hingga mendapatkan layanan medis, untuk mengidentifikasi rentang waktu yang paling umum dan mengungkapkan potensi area perbaikan dalam proses layanan yang lebih rincinya akan dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan tentang first waiting time

<i>First Waiting Time</i>	<i>f</i>	%
Cepat	10	10.1
Normal	44	44.4
Lambat	36	36.4
Sangat Lambat	9	9.1
total	99	100.

Berdasarkan data dari 99 responden mengenai waktu tunggu pasien rawat jalan (*first waiting time*) di RSUD Arjawinangun tahun 2025, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan waktu tunggu berada dalam kategori normal sejumlah 44 responden (44,4%), diikuti oleh kategori lambat sejumlah 36 responden (36,4%), cepat sejumlah 10 responden (10,1%), dan sangat lambat sejumlah 9 responden (9,1%) terhadap waktu tunggu Rawat Jalan RSUD Arjawinangun.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan tentang *True Waiting Time*

<i>True Waiting Time</i>	<i>f</i>	%
Cepat	2	2.0
Normal	26	26.3
Lambat	39	39.4
Sangat Lambat	32	32.3
total	99	100.

Berdasarkan data dari 99 responden mengenai waktu tunggu sebenarnya (*True waiting time*) pasien rawat jalan di RSUD Arjawinangun tahun 2025, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan waktu tunggu berada dalam kategori lambat sejumlah 39 responden (39,4%), diikuti oleh kategori sangat lambat sejumlah 32 responden (32,3%), normal sejumlah 26 responden (26,3%), dan cepat sejumlah 2 responden (2,0%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan tentang *Total Waiting Time*

<i>Total Waiting Time</i>	<i>f</i>	%
Cepat	17	17.2
Normal	40	40.4
Lambat	42	42.4
Sangat Lambat	-	-
total	99	100.

Berdasarkan data dari 99 responden mengenai total waktu tunggu (*total waiting time*) pasien rawat jalan di RSUD Arjawinangun, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan waktu tunggu berada dalam kategori lambat sejumlah 42 responden (42,4%), diikuti oleh kategori normal sejumlah 40 responden (40,4%), dan cepat sejumlah 17 responden (17,2%).

Pembahasan

Berdasarkan Tabel 1, dari total 99 responden dengan waktu tunggu pasien rawat jalan tentang *first waiting time* sebagian responden mengatakan cepat yaitu sejumlah 44 responden (44,4%), diikuti oleh kategori lambat sejumlah 36 responden (36,4%), cepat sejumlah 10 responden (10,1%), dan sangat lambat sejumlah 9 responden (9,1%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh

(Torrey *et al.*, 2016) bahwa total rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan Poliklinik penyakit dalam adalah 157,13 menit, lebih besar daripada SPM (<60 menit). Waktu terpanjang pada titik pelayanan D (Menunggu Dokter yaitu 120,07 menit. Namun, apabila dicermati waktu rata-rata total pelayanan per unit yang dilakukan petugas sejak pasien mendaftar hingga diperiksa dokter adalah 30,7 menit (mengabaikan proses di titik D), lebih kecil daripada SPM.

Berdasarkan hasil dari satu pernyataan dan hasil observasi, peneliti berasumsi bahwa waktu tunggu pada penelitian *First Waiting Time* disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah ketidakteraturan pasien dalam membawa berkas-berkas administrasi yang diperlukan, seperti Surat Keterangan Dokter Pengantar (SKDP), kartu identitas, atau dokumen lain yang mendukung proses pendaftaran. Hal ini menyebabkan pasien terhambat pada tahap administrasi awal, yang pada gilirannya memperlambat proses pelayanan medis. Selain itu, kelalaian dalam mempersiapkan dokumen juga berpotensi menambah beban kerja petugas administrasi, yang secara tidak langsung memperpanjang waktu tunggu pasien sebelum mendapatkan pelayanan dari tenaga medis.

Dapat dilihat dari tabel 2. bahwa dari 99 responden mengenai waktu tunggu sebenarnya (*True waiting time*) pasien rawat jalan di RSUD Arjawinangun tahun 2025, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan waktu tunggu berada dalam kategori lambat sebanyak 39 responden (39,4%), diikuti oleh kategori sangat lambat sebanyak 32 responden (32,3%), normal sebanyak 26 responden (26,3%), dan cepat sebanyak 2 responden (2,0%).

Penelitian ini sejalan dengan (Laeliyah, 2017) dengan judul Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu menyatakan bahwa Ditinjau berdasarkan standar pelayanan minimal (SPM) untuk indikator Waktu tunggu pasien di rawat jalan, diperoleh bahwa Waktu tunggu ≤ 60 menit (kategoricepat) dijumpai sebanyak 43 orang pasien lama rawat jalan (46,7%) sedangkan waktu tunggu > 60 menit (kategori lama) dijumpai sebanyak 49 orang pasien lama rawat jalan (53,3%).

Berdasarkan hasil dari satu pernyataan dan hasil observasi, peneliti berasumsi bahwa waktu tunggu pada penelitian *True Waiting Time* disebabkan oleh ketidaktahuan pasien mengenai jadwal dokter yang bertugas. Hal ini mengakibatkan pasien yang datang lebih awal untuk mendaftar sering kali mendapatkan jadwal yang berbeda-beda, tergantung pada ketersediaan dokter yang sesuai. Sebagai contoh, pasien yang datang pagi dan terdaftar untuk antrian tertentu mungkin harus menunggu lebih lama karena adanya perubahan atau pergeseran jadwal dokter. Ketidaktahuan mengenai jadwal yang tepat ini menyebabkan ketidakefisienan dalam pengaturan waktu dan memperpanjang durasi tunggu pasien, meskipun mereka sudah hadir tepat waktu.

Dapat dilihat pada tabel 3. bahwa dari 99 responden mengenai total waktu tunggu (*total waiting time*) pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi tahun 2024, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan waktu tunggu berada dalam kategori lambat sebanyak 42 responden (42,4%), diikuti oleh kategori normal sebanyak 40 responden (40,4%), dan cepat sebanyak 17 responden

(17,2%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sasmita, 2024) yang menyatakan bahwa dari total 71 responden dengan waktu tunggu pasien rawat jalan tentang first waiting time sebagian responden mengatakan cepat yaitu sebanyak 9 responden (12,7%), normal 18 yaitu sebanyak (25,4%), lambat yaitu sebanyak 29 orang (40,8%), sangat lambat yaitu sebanyak (21,1%), Dengan waktu selama 187 - 274 menit terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024.

Berdasarkan hasil dari satu pernyataan dan hasil observasi, peneliti berasumsi bahwa waktu tunggu pada penelitian *True Waiting Time* disebabkan oleh dokter yang sedang melakukan visitasi di ruang rawat inap. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan pasien di poliklinik, karena dokter harus memprioritaskan pasien yang dirawat inap terlebih dahulu. Visitasi yang berlangsung cukup lama di ruang rawat inap sering kali mengakibatkan jadwal poliklinik tertunda, yang pada akhirnya memperpanjang waktu tunggu bagi pasien yang telah mendaftar untuk pemeriksaan di poliklinik. Keterbatasan waktu dan sumber daya ini berkontribusi pada ketidakefisienan alur pelayanan, sehingga pasien harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pemeriksaan atau konsultasi medis

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden mengalami waktu tunggu yang tergolong normal hingga lambat pada tiga indikator utama. Pada First Waiting Time, 44,4% responden menganggap waktu tunggu pendaftaran normal, sementara 36,4% menyebutnya lambat. Untuk True Waiting Time, sebagian besar responden mengkategorikan waktu tunggu antara pendaftaran dan pemeriksaan dokter sebagai lambat (39,4%) dan sangat lambat (32,3%). Total Waiting Time, waktu keseluruhan dari kedatangan hingga layanan medis, didominasi oleh kategori lambat (42,4%), diikuti oleh normal (40,4%). Sistem pendaftaran masih menggunakan metode gabungan manual dan elektronik, dengan masalah utama kelengkapan berkas dan kurangnya pemahaman pasien terhadap alur pelayanan. Meskipun APM dan MJKN sudah diterapkan, implementasinya masih terkendala kurangnya sosialisasi dan masalah teknis. Selain itu, penggunaan SIMRS terbatas oleh koneksi jaringan yang tidak stabil dan seringnya sistem error, yang memperburuk proses pelayanan dan memperpanjang waktu tunggu pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, F., Adyas, A., Djamil, A., Pramudho, K., Dewi, & Rahayu. (2023). Faktor-Faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu terhadap pasien rawat jalan. *Jurnal Malahayati Nursing*, 5 (9).
- Amalia, M., & Pratiwi, E. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan di instalasi rawat jalan rsud luwuk banggai pada masa pandemi covid-

- 19 tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1 No.1(1).
- Kemenkes. (2008). menteri kesehatan republik indonesia nomor : 129/Menkes/SK/II/2008. *Kemenkes*, 61–64.
- Kurniawati Fajrin, Haeruddin, & Reza Aril Ahri. (2021). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien di RSUD Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 2(5), 827–835. <https://doi.org/10.33096/woph.v2i5.280>
- Kurniawati, R., & Kusumawardhani, O. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Petugas dalam Pelayanan Waktu Tunggu Pasien di Rumah Sakit. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNas)*, 44, 125–136.
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & M.Rattu, J. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal KEDOKTERAN KLINIK (JKK)*, 2(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jkk/article/view/18836>
- Rengkuan, N. H. M., Liando, D. M., & Monintja, D. K. (2023). *Efektifitas Kinerja Pemerintah Dalam Progam Reaksi Respon Realief Daerah (R3D) Di Kabupaten Minahasa*. 3(1), 1–11.

