

TINJAUAN LAMA TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS MAMAJANG KOTA MAKASSAR

Fatmawati Mansyur Saruddin¹, I Kade Wijaya², Agustina³, Lilik Meilany⁴

Email : fatmawatims170804@gmail.com

Program studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKES Panakkukang Makassar
Jl.Adiyaksa No.5, Masele, Kec. Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90222

ABSTRACT

Background: Waiting time is the time required for patients to receive services, from the registration process to receiving a consultation with a service provider. Initial observations at the Mamajang Community Health Center showed a buildup of patients at two points: the registration counter and the service polyclinic. The estimated waiting time recorded during the observation was 80 minutes. Objective: To determine the waiting time for outpatients and the factors contributing to long waits for outpatients. Methodology: This study employed a descriptive quantitative method at the Mamajang Community Health Center. The sample consisted of 52 outpatients. Data collection was conducted through observation to determine the waiting time and its contributing factors. Results: Of the 52 outpatients receiving outpatient services at the Mamajang Community Health Center, the wait time from registration to being served at the clinic was >60 minutes in 2 patients (3.8%), while the wait time was 60 minutes. The contributing factors for patient 1 were patients arriving at the same time and the doctor arriving late, and for patient 2, the contributing factor was a network disruption on the computer, which delayed the service system. Conclusion: Of the 52 outpatients observed by the researcher, 2 patients (3.8%) experienced a wait time of more than 60 minutes, and 50 patients (96.2%) experienced a wait time of less than 60 minutes. The shortest wait time was 2 minutes and the longest was 84 minutes. Factors contributing to the long waits were patients arriving at the same time, doctor delays, and network disruptions.

Keywords: Waiting Time, Outpatients.

ABSTRAK

Latar Belakang : lama tunggu adalah selang waktu yang dibutuhkan pasien dalam memperoleh layanan, sejak proses registrasi hingga mendapatkan konsultasi oleh pemberi pelayanan. Hasil observasi awal di Puskesmas Mamajang menunjukkan bahwa terjadi penumpukan pasien di dua titik yaitu loket pendaftaran dan poli pelayanan. Estimasi waktu tunggu yang tercatat saat observasi yaitu 80 menit. Tujuan : Diketahui lama tunggu pasien rawat jalan dan faktor penyebab lama tunggu pasien rawat jalan. Metodologi : Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif deskriptif yang dilaksanakan di Puskesmas Mamajang. Sampel sebanyak 52 pasien rawat jalan. Pengambilan data dilakukan dengan observasi untuk mengetahui lama waktu tunggu dan faktor penyebabnya. Hasil : Dari total 52

Received: November 2025
Reviewed: November 2025
Published: November 2025

Plagiarism Checker No 767
Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Nutricia.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Nutricia



This work is licensed under
a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

pasien yang menerima layanan rawat jalan di Puskesmas Mamajang, lama tunggu pasien rawat jalan sejak mendaftar hingga dilayani di poli > 60 menit sebanyak 2 pasien atau (3,8 %) sedangkan waktu tunggu 60 menit, di mana pasien 1 faktor penyebabnya yaitu pasien datang bersamaan di waktu yang sama dan dokter datang terlambat, pasien 2 faktor penyebabnya yaitu gangguan jaringan pada komputer sehingga sistem pelayanan tertunda. Kesimpulan : Dari 52 pasien rawat jalan yang telah di observasi oleh peneliti terdapat 2 pasien atau (3,8 %) yang mengalami lama tunggu lebih dari 60 menit dan 50 pasien atau (96,2%) mengalami waktu tunggu kurang dari 60 menit. Dimana lama tunggu tercepat yaitu 2 menit dan lama tunggu terlama adalah 84 menit. Faktor penyebab terjadinya lama tunggu yaitu pasien datang bersamaan di waktu yang sama, keterlambatan dokter dan gangguan jaringan.

Kata Kunci: *Lama Tunggu, Pasien Rawat Jalan*

PENDAHULUAN

Menurut PERMENKES No. 19 Tahun 2024, Puskesmas adalah tempat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memberikan layanan promosi (meningkatkan kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), kuratif (pengobatan) dan rehabilitatif (penyembuhan kondisi kesehatan) di wilayah kerjanya. Keberadaan puskesmas sangat penting karena puskesmas menjadi garda terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan nasional dalam upaya mencegah dan menangani masalah kesehatan di tingkat masyarakat. Sasaran pelayanan puskesmas mencakup semua individu, keluarga dan masyarakat tanpa membedakan status sosial ekonomi.

Berdasarkan PEPMENKES 129 Tahun 2008, pengukuran layanan rawat jalan menggunakan indikator waktu tunggu yaitu waktu yang di butuhkan pasien saat registrasi hingga mendapatkan layanan oleh dokter yaitu ≤ 60 menit. Namun pada prakteknya, banyak fasilitas kesehatan yang belum memenuhi standar yang di berlakukan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Ivan Permana (2021), di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit juga menunjukkan bahwa rerata lama tunggu untuk layanan rawat jalan mencapai 62,5 menit. Dari 106 pasien, sebanyak 65,1% mengalami waktu tunggu lebih dari standar yang ditetapkan. Beberapa faktor penyebabnya meliputi: petugas pendaftaran yang tidak tersedia karena sakit, gangguan jaringan pada sistem puskesmas, ketidakhadiran berkas rekam medis, serta perbedaan durasi konsultasi pasien.

Hasil observasi awal di Puskesmas Mamajang menunjukan bahwa terjadi penumpukan pasien di dua titik yaitu loket pendaftaran dan poli pelayanan. Estimasi waktu tunggu yang tercatat saat observasi yaitu 80 menit. Hal ini berdampak pada ketidaknyamanan pasien bahkan di temukan beberapa pasien yang tidak sabaran dan marah akibat lamanya antrian. Menurut dugaan sementara satu penyebab utama dari terjadinya penumpukan pasien adalah proses pencarian rekam medis yang masih dilakukan secara manual, atau sedang dalam masa transisi dari manual ke elektronik. Selain itu, keterbatasan sumber daya turut memperpanjang waktu tunggu pasien.

METODE

Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif . Kuantitatif deskriptif adalah konsisten dengan variable penelitian, fokus pada permasalahan aktual dan fenomena yang sedang terjadi, serta menyajiakan hasil penelitian dalam bentuk angka - angka yang bermakna (Sugiyono, 2019).

HASIL**1. lama waktu tunggu pasien rawat jalan di puskesmas mamajang kota makassar**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait lama waktu tunggu pasien rawat jalan di puskesmas mamajang kota makassar terdapat lama waktu tunggu >60 menit dan ≤ 60 menit. Berikut hasil penelitian yang telah di lakukan.

Tabel 1

Lama waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Mamajang bulan Juli Tahun 2025

Lama tunggu	n	%
>60 menit	2	3,8
≤ 60 menit	50	96,2
Total	52	100

Sumber Data: Primer, Juli 2025

Berdasarkan tabel 1 dari total 52 pasien yang berobat rawat jalan di Puskesmas Mamajang, lama waktu tunggu pasien rawat jalan sejak mendaftar hingga dilayani di poli > 60 menit sebanyak 2 pasien atau (3,8 %) sedangkan waktu tunggu ≤ 60 menit sebanyak 50 pasien atau (96,2 %).

2. faktor penyebab lama waktu tunggu di puskesmas mamajang kota makassar

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait faktor penyebab lama waktu tunggu pasien rawat jalan di puskesmas mamajang kota makassar terdapat dua faktor yaitu dokter datang terlambat dan gangguan jaringan pada komputer . Berikut hasil penelitian yang dilakukan.

Tabel 2

Faktor Penyebab lama waktu tunggu di puskesmas mamajang bulan Juli tahun 2025

Faktor penyebab lama waktu tunggu	Jumlah pasien	%
Dokter datang terlambat	1	50
Gangguan jaringan pada komputer	1	50
Total	2	100

Sumber Data: Primer, Juli 2025

Berdasarkan pada tabel 2 yang di lakukan dengan metode obsevasi terkait faktor penyebab, dari 52 pasien terdapat 2 pasien atau (3,8%) mengalami lama waktu tunggu >60 menit, di mana pasien 1 faktor penyebabnya yaitu dokter datang terlambat, pasien 2 faktor penyebabnya yaitu gangguan jaringan pada komputer sehingga sistem pelayanan tertunda.

PEMBAHASAN

1. Lama Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mamajang

Lama tunggu untuk pasien rawat jalan merupakan selang waktu dimana pasien menerima layanan baik rawat jalan maupun rawat inap, mulai proses registrasi hingga mendapatkan konsultasi dokter (Agustina, et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian, dari total 52 pasien rawat jalan yang yang ditangani di Puskesmas Mamajang, yang dilakukan pada tanggal 1 Juli s/d 7 Juli 2025 terdapat 50 pasien atau (96,2 %) mengalami waktu tunggu ≤ 60 menit, sedangkan 2 pasien atau (3,8 %) yang mengalami waktu tunggu > 60 menit. Dimana pasien 1 faktor penyebabnya yaitu dokter datang terlambat, pasien 2 faktor penyebabnya yaitu gangguan jaringan pada komputer sehingga sistem pelayanan tertunda.

“Berdasarkan PEPMENKES 129 Tahun 2008, pengukuran layanan rawat jalan menggunakan indikator waktu tunggu yaitu waktu yang di butuhkan pasien saat registrai hingga mendapatkan layanan oleh dokter yaitu ≤ 60 menit”. Di Puskesmas Mamajang menunjukan 2 pasien atau 3,8 % yang mengalami waktu tunggu > 60 menit. Hal ini dapat berdampak terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan. Di mana pada “PERMENKES No. 30 Tahun 2022 menyebutkan diantara indikator mutu layanan Puskesmas salah satunya rasa puas pasien”. Faktor penting yang mendukung mutu pelayanan adalah efisiensi alur pelayanan, dimana efisiensi alur pelayanan adalah suatu kondisi dimana proses pelayanan berjalan dengan lancar, tanpa hambatan yang tidak perlu, dengan meminimalkan waktu tunggu dan penggunaan sumber daya, namun tetap memepertahankan mutu pelayanan (Handayani 2020). Apabila proses awal seperti pendaftaran pasien mengalami keterlambatan, maka akan berdampak pada waktu tunggu dan keterlambatan pelayanan kesehatan yang akan diterima oleh pasien maka itu akan berpengaruh dengan kepuasan pasien. Asumsi peneliti, bahwa lama waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Mamajang belum sepenuhnya 100% atau belum memenuhi standar maksimal yang ditetapkan yaitu ≤ 60 menit, kondisi ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan.

2. Faktor penyebab waktu tunggu

Faktor penyebab waktu tunggu adalah berbagai kondisi atau hal yang dapat memperlambat atau memperpanjang waktu yang di butuhkan seseorang untuk mendapatkan pelayanan. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan bisa terpengaruh melalui sejumlah faktor, seperti jumlah Sumber Daya Manusia (SDM), sarana prasarana, proses pendaftaran, kedatangan dokter, dan manajemen rekam medis (Supriyati, 2023). Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan dengan metode obsevasi dan pencatatan terkait faktor penyebab lama waktu tunggu > 60 menit yaitu :

a. Dokter datang terlambat

Dokter terlambat, tidak sesuai dengan jam pelayanan yang ditetapkan keterlambatan dokter dalam memulai pelayanan di poli juga bisa membuat waktu tunggu menjadi lebih lama. Koordinasi antara dokter dan perawat belum optimal meskipun pasien sudah menunggu tetapi pelayanan di poli tidak bisa dimulai. Terkadang dokter sudah hadir namun belum memulai pelayanan dikarenakan menunggu kesiapan ruangan pelayanan. Hal ini dapat berdampak terhadap waktu tunggu pasien menjadi lebih lama dan ketidak puasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Percunda 2024).

b. Gangguan jaringan

Salah satu hambatan yang ditemukan saat sedang berjalannya pelayanan yaitu adanya gangguan jaringan komputer hal ini sangat berdampak pada pelayanan dimana di Puskesmas Mamajang sudah menggunakan rekam medis elektronik (RME). Seperti yang sudah ditetapkan pada PERMENKES No. 24 Tahun 2022 dimana seluruh fasilitas pelayanan Kesehatan harus menyelenggarakan rekam medis elektronik. Adapun gangguannya yaitu sistem menjadi lambat saat menginput data pasien, bahkan sistem tidak dapat digunakan untuk sementara waktu.

KESIMPULAN

1. Dari 52 pasien rawat jalan terdapat 2 pasien atau (3,8 %) yang mengalami lama tunggu lebih dari 60 menit dan 50 pasien atau (96,2%) mengalami waktu tunggu kurang dari 60 menit. Dimana lama tunggu tercepat yaitu 2 menit dan lama tunggu terlama adalah 84 menit.
2. Faktor penyebab terjadinya lama tunggu adapun faktor tersebut yaitu keterlambatan dokter dan gangguan jaringan.

SARAN

1. untuk Puskesmas, hasil penelitian ini dijadikan unsur penelitian dalam mengoptimalkan mutu pelayanan Rekam Medis di Puskesmas.
2. untuk peneliti berikutnya, bisa mengembangkan penelitian ini lebih jauh, menambahkan variabel lain, atau membandingkan dengan kondisi yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- INDONESIA, M. K. R. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
- Issa, J. (2019). No Titleελενη. Αγγελ, 8(5), 55.
- Ivan Permana, Noor L, D. (2022). Tinjauan Waktu Pemberian Pelayanan Keperawatan Dirawat Jalan Dipuskesmas Duren Sawit Jakarta. Journal Of Innovation Research And Knowledge,1(9),1067-1074. <https://doi.org/10.53625/Jirk.V1i9.1449>
- Jaury Douglas Pardomuan, & Handoyo Prasetyo. (2024). Literatur Review: Hak Dan Kewajiban Pasien, Keluarga Masyarakat Dan Tenaga Medis Dalam Pelayanan Kesehatan Bencana. Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan Dan Sosial Humaniora, 1(5),88101.<https://doi.org/10.62383/Aliansi.V1i5.384>
- KEMENKES. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. In 2014.
- Kementerian 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 Nomor 30.
- Kesehatan, K. (2024). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Kristina Supriyati, & Indriati Kusumaningsih. (2023). Analisis Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan : Literature Review. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI), 6(12), 2371-2380.<https://doi.org/10.56338/Mppki.V6i12.4174>
- Kurniawan, D., & Widjaja, A. (2018). Analisa Dan Rancangan Bangun Sistem Informasi Sistem Administrasi Rawat Jalan Menggunakan Object Oriented Pada Klinik Spesialis Syafyeni.

- Idealiskurniawan, D., & Widjaja, A. (2018). Analisa Dan Rancangan Bangun Sistem Informasi Sistem Administrasi Rawat Jalan Menggunakan Object Oriented Pada Klinik Spesialis Syafyeni. *Idealis*, 1, 190- 196., 1, 190-196.
- Lutfiana, A., Lestari, I. S., Annisa, K., Sarah, Puspita, R., & Rasyid, Y. (2023). Kecamatan Cilandak Dalam Meningkatkan Akreditasi Strategies Of The Cilandak Sub-District Community Health Centre(Puskesmas) In Improving Accreditation To The Plenary Level. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1-14.
- Muhamad Afifuddin, S. M. (2024). Pengolahan Data. *Jurnal Ilmiah Sain Dan Teknologi*, 2(11), 163-175.
- Nazwa, A., & Eriswanto, E. (2024). Analisis Pengelolaan Persediaan Untuk Meningkatkan Efisiensi Biaya Persediaan Bahan Baku Dalam Upaya Meningkatkan Laba. *Accounting Research Unit (ARU Journal)*, 5(2), 75-84. <https://doi.org/10.30598/Arjournalvol5iss2pp75-84>
- Pandhito, B. W., & Susanto, D. (2024). Pelatihan Konfigurasi LAN Pada Puskesmas Merdeka. 5, 223-232.
- PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA. (2022). TENTANG REKAM MEDIS NOMOR 24 TAHUN 2022.
- Polii, C. G., Naukoko, A. T., & Siwu, H. F. D. (2023). Pengaruh Indeks Pembangunan Manusia (Ipm) Dan Pertumbuhan Ekonomi Terhadap Tingkat Pengangguran Di Kota Tomohon. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 23(5), 13-24.
- Putri, K. D., & Gunawan, H. (2024). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan E-Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Baju Melalui Platform Shopee Pada Konsumen Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Neraca : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(6), 218-229.
- Simanjutak, E. C. (2020). Pelayanan Perawat Yang Berkualitas Dalam Rangka Tercapainya Keselamatan Pasien. *Jurnal Keperawatan*, 1(2), 8-14.
- Suparyanto Dan Rosad (2015). (2020). Bab III Metode Penelitian. Suparyanto Dan Rosad (2015).
- Tantri, Y. (2024). Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Penerimaan Pelayanan Unit Rawat Jalan Di Klinik Pratama Alifia.
- Viera Valencia, L. F., & Garcia Giraldo, D. (2019). Tinjauan Pustaka. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952., 2, 13-31.
- Vinet, L., & Zhedanov, A. (2011). A “Missing” Family Of Classical Orthogonal Polynomials. *Journal Of Physics A: Mathematical And Theoretical*, 44(8), 1-14. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Wardani, P. (2021). Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Klinik Bintang Meditama. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(11), 1551-1558. <https://doi.org/10.36418/Cerdika.V1i11.229>
- Yuniarti, A. (2021). Analisis Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Ibrahim Adjie. Volume 2,.