

**ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP  
WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI POLI UMUM  
PUSKESMAS MATARAM TAHUN 2024**

*Analysis of Administrative Service Procedures on Outpatient Waiting Time at  
The General Polyclinic of Mataram Community Health Center in 2024*

**Imelda Yanti Aidil Fitriana<sup>1</sup>, Lale Ajeng Khalifatun Wardani<sup>2</sup>, Muhammad  
Habibullah Aminy<sup>3</sup>, I Made Putu Sudiarta Hartawan<sup>4</sup>, Slamet Mardiyanto  
Rahayu<sup>5</sup>, Syatriawan Perdana Putra<sup>6</sup>, Fathurrahman<sup>7</sup>, Suhartati<sup>8</sup>, Novi Sri  
Rahmi<sup>9</sup>, Januari Lesmana<sup>10</sup>, Isti Dari Sofianti<sup>11</sup>, Amirudin<sup>12</sup>, Abdul Aziz  
Fatriyawan<sup>13</sup>, Nurfaidah<sup>14</sup>, Muhammad Aditya Rachman<sup>15</sup>**

<sup>1,4,6,8,9,10,11,12,13,14</sup> Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram, Nusa  
Tenggara Barat, Indonesia

<sup>2,3,5,7</sup> Universitas Islam Al-Azhar, Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

<sup>15</sup> Universitas Bima Internasional MFH, Mataram, Nusa Tenggara Barat,  
Indonesia

<sup>2</sup>Email: [laleajeng26@gmail.com](mailto:laleajeng26@gmail.com)

<sup>3</sup>Email: [habibamin22@gmail.com](mailto:habibamin22@gmail.com)

<sup>5</sup>Email: [slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com](mailto:slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com)

<sup>7</sup>Email: [fathurrahmanmaks@gmail.com](mailto:fathurrahmanmaks@gmail.com)

<sup>15</sup>Email: [adityarachman226@gmail.com](mailto:adityarachman226@gmail.com)

**Abstract**

*Waiting times for services at the Mataram Community Health Center, both at the registration counter and in the general clinic, generally meet the standards set by the Indonesian Ministry of Health. Most respondents expressed satisfaction with the waiting times they experienced, both during registration (10–15 minutes) and while waiting for services in the general clinic ( $\leq 30$  minutes). Fifty-six percent of respondents responded positively to the waiting time at the registration counter and 54% to the waiting time in the general clinic. This indicates that the majority of patients have a positive perception of the efficiency of the service provided. However, a small number of patients remained dissatisfied, for reasons possibly related to the workload of medical staff, the queuing system, or service times during peak hours.*

**Keywords:** Patients, Services, Health Centers, Waiting Time

**Abstrak**

*Waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Mataram, baik di loket pendaftaran maupun di poli umum, secara umum telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Sebagian besar responden menyatakan kepuasan terhadap durasi waktu tunggu yang dialami, baik saat pendaftaran (10–15 menit) maupun*

*saat menunggu pelayanan di poli umum ( $\leq 30$  menit). Sebanyak 56% responden memberikan tanggapan positif terhadap waktu tunggu di loket pendaftaran dan 54% terhadap waktu tunggu di poli umum. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki persepsi yang baik terhadap efisiensi waktu pelayanan yang diberikan. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil pasien yang merasa tidak puas, dengan alasan yang mungkin berkaitan dengan beban kerja tenaga medis, sistem antrean, atau waktu pelayanan pada jam sibuk.*

**Kata Kunci:** *Pasien, Pelayanan, Puskesmas, Waktu Tunggu*

## **PENDAHULUAN**

Pusat Kesehatan Masyarakat yang biasanya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, Bab 1, Pasal 1). Terdapat banyak jumlah puskesmas yang berada di daerah kota Mataram Nusa Tenggara Barat (NTB) yang salah satunya Puskesmas Mataram Yang berada di tengah kota Mataram tempat yang strategis buat didatangi. Puskesmas Mataram berfokus pada rawat jalan dan memiliki pelayanan rawat inap. Dengan gedung dua lantai yang dimana lantai dua tempat manajemen Puskesmas dan lantai satu tempat pelayanan pasien. Serta memiliki satu PUSTU (Puskesmas Pembantu) yang berada di Cemara, Jl. Hos Cokroaminoto, Monjok Timur., Kecamatan. Selaparang, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. 83122. Memiliki Visi Kota Mataram : Harmoni, Ramah, Mandiri, Aman Dan Unggul. Dengan Misi Kota Mataram : Mewujudkan Sumber Daya Masyarakat yang Berkualitas dan Berkarakter, Meningkatkan Keamanan dan Kenyamanan, Meningkatkan Kualitas Lingkungan dan Pemukiman yang Layak Huni, Meningkatkan Kualitas Tata Kelola Pemerintahan dan Partisipasi Publik, Meningkatkan Daya Saing Ekonomi dan Pengembangan Industri Kreatif, dan Mewujudkan Infrastruktur yang Berkelanjutan dan Berkeadilan.

Pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Mataram terdiri dari beberapa jenis, diantaranya : Poli umum, poli anak dan remaja, poli gigi dan mulut , poli eksekutif, poli KIA/ KB, Unit konseling terpadu, Unit Farmasi, Unit gawat darurat dan laboratoium. Yang dimana dalam penelitian ini akan berfokus pada poli umum beserta prosedur pelayanan pasien rawat jalan. Pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Mataram merupakan bagian integral dari sistem kesehatan yang bertujuan untuk memberikan akses layanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan primer memiliki peran penting dalam mendeteksi dini masalah kesehatan, memberikan pengobatan, serta melakukan pencegahan penyakit. Prosedur pelayanan pasien rawat jalan memiliki peran penting dalam puskesmas yang dimana Prosedur pelayanan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Mataram harus mencakup langkah-langkah yang jelas, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, hingga pengobatan. Implementasi

prosedur yang sistematis dan terstandarisasi akan membantu mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan kepuasan pasien, serta memastikan bahwa semua pasien mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Berdasarkan hasil observasi di Puskesmas Mataram terdapat permasalahan waktu tunggu untuk melakukan pendaftaran dan waktu tunggu untuk melakukan pemeriksaan di poli umum cukup lama yang dikarenakan banyaknya pasien yang datang dapat menyebabkan antrian yang panjang serta kurangnya rasa nyaman terhadap tempat pelayanan pada saat melakukan pendaftaran di loket satu yang dikarenakan terdapat kursi panjang yang dapat menghalangi pasien pada saat ke petugas loket sehingga terdapat jarak yang cukup jauh dari petugas dengan pasien. Sedangkan pasien yang tidak memiliki keluhan, mereka merasa sudah dilayani dengan baik dan mereka memahami kondisi di Puskesmas bahwa pelayanan memang harus serius di layani tanpa terburu-buru jadi perlu waktu agar tidak terjadi kesalahan dalam pemeriksaan maupun penyediaan obat.

Berdasarkan permasalahan diatas terdapat kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang dapat ditentukan dan diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien menurut (Marno, 2012) antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 – 60 menit (kategori sedang) dan  $\leq 30$  menit (kategori cepat). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit. (Kemenkes, 2008). Berdasarkan uraian tersebut, mengingat bahwa pentingnya Prosedur pelayanan pasien rawat jalan pada puskesmas maka peneliti tertarik untuk meneliti Analisis Prosedur Pelayanan Administrasi Terhadap Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Mataram.

## **METODE**

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian regresi sederhana dengan menggunakan pendekatan Penelitian kuantitatif. Regresi sederhana adalah metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel, yaitu satu variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan satu variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). Secara sederhana penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif merupakan jenis penelitian yang berkaitan erat dengan perhitungan angka-angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran hingga presentasi dari hasil penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat jalan yang menjalani prosedur administrasi di poli umum Puskesmas Mataram yang berjumlah 100 berdasarkan perhitungan menggunakan Rumus Lemeshow. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yakni Observasi dan melakukan distribusi kuesioner ke pasien rawat jalan untuk

mengumpulkan data, dan melakukan dokumentasi terhadap setiap kegiatan yang dilakukan untuk menjadi bukti bahwa terjadinya kegiatan tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sesuai dengan Permenkes nomor 43 tahun 2019 Puskesmas harus mampu menjadi pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif karena itu dibutuhkan kebijakan dan perencanaan yang baik agar memberikan pelayanan yang berkualitas dari pelayanan kesehatan yang diperoleh oleh pasien harus mendapat perhatian disikapi dengan baik (Rehatalanit, 2021). Selain hal tersebut untuk mendapatkan pelayanan kesehatan diperlukan adanya kemudahan dalam mengakses pelayanan yang sudah diberikan dengan sangat baik yaitu dimudahkannya alur pendaftaran, proses dan lama waktu yang dibutuhkan dalam melakukan pendaftaran (Hidayah et al., 2019). Yang dimana perlu diperhatikan adalah lamanya pasien dalam menunggu untuk mendapatkan sebuah pelayanan baik disaat menunggu untuk melakukan pendaftaran ataupun pada saat menunggu untuk mendapat pemeriksaan di dalam poli umum.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan bahwa pernyataan tentang lama waktu tunggu pasien dari selesai mengambil nomor antrian hingga mendapatkan pelayanan di loket pendaftaran berkisar antara 10 sampai 15 menit. Dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian, sebagian besar memberikan penilaian yang positif terhadap waktu tunggu tersebut. Secara rinci, sebanyak 40 orang (40%) menjawab setuju dan 16 orang (16%) menjawab sangat setuju terkait waktu tunggu selama 10 sampai 15 menit tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa waktu tunggu yang dialami sudah cukup baik dan sesuai dengan harapan.

Sebagian kecil responden memberikan tanggapan netral (36%), sementara hanya sebagian kecil lainnya yang tidak setuju (5%) dan sangat tidak setuju (3%) terhadap waktu tunggu yang ada. Persentase responden yang memberikan tanggapan negatif ini relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu di loket pendaftaran belum menjadi kendala signifikan bagi sebagian besar pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan standar waktu tunggu yang diatur oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI), yang dikutip oleh Soebarto (2011). Menurut ketentuan tersebut, waktu tunggu di instalasi rawat jalan, khususnya di loket pendaftaran atau rekam medik, idealnya berkisar antara 10 sampai 15 menit. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya mencerminkan persepsi pasien secara langsung, tetapi juga mendukung standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh institusi kesehatan resmi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap durasi waktu tunggu pelayanan di poli umum. Dari 100 responden, sebanyak 54% (40% setuju dan 14% sangat setuju) menilai bahwa waktu tunggu dari selesai administrasi hingga mendapatkan pelayanan adalah kurang dari 30 menit. Sementara itu, 32% responden bersikap netral dan 14%

lainnya (11% tidak setuju dan 3% sangat tidak setuju) menyatakan ketidakpuasan.

Berdasarkan data tersebut, responden terbanyak adalah mereka yang “setuju” terhadap durasi waktu tunggu, yaitu sebanyak 40 orang. Hal ini memperkuat temuan bahwa persepsi mayoritas pasien terhadap waktu tunggu pelayanan tergolong baik. Dengan kata lain, pelayanan di poli umum dalam hal kecepatan waktu tunggu sudah memenuhi standar waktu tunggu cepat menurut Marno (2012), yang mengelompokkan waktu tunggu menjadi tiga kategori, yaitu lebih dari 90 menit (kategori lama), 30–60 menit (kategori sedang), dan  $\leq 30$  menit (kategori cepat). Maka, waktu tunggu  $\leq 30$  menit yang dirasakan oleh pasien dalam penelitian ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang cepat.

Namun, tetap perlu menjadi perhatian bahwa masih ada 14% responden yang menyatakan ketidakpuasan (tidak setuju dan sangat tidak setuju). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasa puas, masih ada sebagian kecil pasien yang memiliki pengalaman kurang baik terkait kecepatan pelayanan. Faktor-faktor seperti jumlah tenaga medis, sistem antrean, dan waktu tunggu yang mungkin bervariasi pada jam-jam sibuk dapat menjadi penyebab ketidakpuasan tersebut, dan perlu ditindaklanjuti lebih lanjut oleh pihak manajemen layanan kesehatan untuk memastikan kualitas pelayanan tetap merata dan optimal bagi seluruh pasien.

## **KESIMPULAN**

Waktu tunggu pelayanan di Puskesmas, baik di loket pendaftaran maupun di poli umum, secara umum telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Sebagian besar responden menyatakan kepuasan terhadap durasi waktu tunggu yang dialami, baik saat pendaftaran (10–15 menit) maupun saat menunggu pelayanan di poli umum ( $\leq 30$  menit). Sebanyak 56% responden memberikan tanggapan positif terhadap waktu tunggu di loket pendaftaran dan 54% terhadap waktu tunggu di poli umum. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki persepsi yang baik terhadap efisiensi waktu pelayanan yang diberikan. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil pasien yang merasa tidak puas, dengan alasan yang mungkin berkaitan dengan beban kerja tenaga medis, sistem antrean, atau waktu pelayanan pada jam sibuk.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustianti, R., Nussifera, L., Angelianawati, L., Meliana, I., Sidik, E. A., Nurlaila, Q., Hardika, I. R. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Tohar Media.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azis, S. W., & Bur, N. (2022). Gambaran Mutu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar. *Window Of Public Health Journal*, 3 (2), 268-275.

- Creswell. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Makassar: Arus Timur.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Donabedian, A. (1988). The Quality Of Care: How Can It Be Assessed? *Jama*, 260 (12), 1743-1748.
- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Jr., Joseph F., Et. Al. (2011). *Multivariate Data Analysis. Fifth Edition*. New Jersey: Prenticehall, Inc.
- Hidayah, Amika Khusnul, Kusuma, Aji Ratna, & Irawan, Bambang. (2019). Pelaksanaan Program Kerja Pelayanan Puskesmas Rimba Ayu Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara.
- Istiqamah, N. F., Rachman, D. A., & Mappanyukki, A. A. (2024). Analisis Mutu Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Waktu Tunggu Pemeriksaan Di Poli Umum Puskesmas Bontomarannu. *Jurnal Keolahragaan JUARA*, 4 (2), 201-206.
- Jailani, M. S., & Saksitha, D. A. (2024). Tehnik Analisis Data Kuantitatif Dan Kualitatif Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 15 (2), 79-91.
- Lemeshow, S., Hosmer, D.W., Klar, J & Lwanga, S.K. (1997). *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gajamada University Press.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/Sk/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Mustofa, A., Roekminiati, S., Sos, S., Kp, M., & Damajanti Sri Lestari, M. M. (2019). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Jakad Media Publishing.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugraheni, R. (2018). Gambaran Waktu Tunggu Pasien Dan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri Tahun 2017. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 4 (2), 165-172.
- Nursalam & Sisi Paniani. (2000). *Kerangka Konsep Dan Definisi Operasional*. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Priyanda, R., Agustina, T. S., Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., & Wicaksono, D. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pradina Pustaka.
- Rehatalanit, Marshia, & Nurwahyuni, Atik. (2021). Analisis Input dalam Proses Penyelenggaraan UKM UKP pada Puskesmas X Kota Semarang. *Jurnal Medika Hutama*, 3, 1435– 1441.

- Rizany And Setiawan, (2021). Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rsud Dr. Adnan Wd Kota Payakumbuh. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 11 (3), 723-730.
- Sekaran, U., Bougie, R (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soebarto, K. K. (2011). Tinjauan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis Di Pendaftaran Rawat Jalan Rsud Datu Sanggul Rantau. *Skripsi*. Banjarbaru.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Widi R. (2011). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS.
- Wulandari, Y., & Ismail, R. (2020). Pengaruh Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8 (1), 45-52.