

# DETERMINAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN DI FASILITAS LAYANAN KESEHATAN PRIMER

Pingki Agit Setyasih, Muhammad Purnomo, Muhamad Jauhar\*, Edi Wibowo Suwandi,  
Novy Kumalasari, Ifa Nailatul Iza

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Kudus  
Jl. Ganesha Raya No. 1 Purwosari Kudus 59316, Indonesia

\*Email: [muhamadjauhar@umkudus.ac.id](mailto:muhamadjauhar@umkudus.ac.id)

Info Artikel	Abstrak
<p><b>DOI :</b> <a href="https://doi.org/10.26751/jikk.v16i2.3019">https://doi.org/10.26751/jikk.v16i2.3019</a></p> <p><b>Article history:</b> Received 2025-07-30 Revised 2025-08-10 Accepted 2025-08-19</p> <p><b>Kata kunci:</b> Ketepatan waktu pelayanan, Kompetensi petugas, Pelayanan rawat jalan, Waktu tunggu</p> <p><b>Keywords:</b> Outpatient services, Service timeliness, Staff competence, Waiting time</p>	<p>Waktu tunggu merupakan durasi yang diperlukan pasien sejak pendaftaran hingga pemeriksaan oleh dokter. Standar ideal menurut Kementerian Kesehatan adalah <math>\leq 60</math> menit. Waktu tunggu yang lama dapat memperburuk kondisi pasien dan menurunkan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan seperti Puskesmas. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara kompetensi teknis petugas, ketepatan waktu pelayanan, ketersediaan sumber daya manusia (SDM), pelayanan administrasi, ketersediaan sarana dan prasarana, serta pelayanan pendaftaran dengan waktu tunggu pasien rawat jalan. Penelitian dilaksanakan di UPT Puskesmas Kaliwungu, Kabupaten Kudus, pada November 2023 hingga Mei 2024, menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan kuantitatif deskriptif dan rancangan cross sectional. Sampel sebanyak 96 responden dipilih dengan teknik purposive sampling, berdasarkan kriteria pasien yang pernah berkunjung ke Puskesmas untuk pelayanan rawat jalan serta mampu membaca dan menulis. Instrumen penelitian berupa kuesioner pelayanan rawat jalan dan lembar observasi waktu tunggu pasien. Pengumpulan data dilakukan secara langsung setelah mendapatkan informed consent, kemudian dianalisis menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi teknis petugas (<math>p=0,003</math>) dan ketepatan waktu pelayanan (<math>p=0,004</math>) memiliki hubungan signifikan terhadap waktu tunggu pasien. Sementara itu, ketersediaan SDM (<math>p=0,070</math>), pelayanan administrasi (<math>p=0,130</math>), ketersediaan sarana dan prasarana (<math>p=0,484</math>), dan pelayanan pendaftaran (<math>p=0,014</math>) tidak menunjukkan hubungan signifikan. Kesimpulannya, peningkatan kompetensi petugas dan ketepatan waktu pelayanan perlu menjadi prioritas. Disarankan agar Puskesmas Kaliwungu meningkatkan koordinasi antar petugas guna mempercepat proses pelayanan dan meminimalkan waktu tunggu pasien.</p> <p style="text-align: center;"><b>Abstract</b></p> <p><i>Waiting time refers to the duration patients spend from registration to receiving medical consultation. According to the Indonesian Ministry of Health, the ideal standard is <math>\leq 60</math> minutes. Prolonged waiting times may worsen patients' conditions and reduce the quality of healthcare services in facilities such as public health centers (Puskesmas). This study aimed to analyze the relationship between technical staff competence, service timeliness, human resource (HR) availability, administrative services, facility and infrastructure availability, and registration</i></p>

*services with outpatient waiting time. The study was conducted at UPT Puskesmas Kaliwungu, Kudus Regency, from November 2023 to May 2024. It employed an analytical observational approach combined with a descriptive quantitative method using a cross-sectional design. A total of 96 participants were chosen through purposive sampling, based on specific inclusion criteria, namely individuals who had accessed outpatient services at least once and possessed the ability to read and write. Research instruments included the Outpatient Service Assessment Questionnaire and the Outpatient Waiting Time Observation Sheet. Data collection was carried out directly after obtaining informed consent and analyzed using the chi-square test. The results showed that technical staff competence ( $p=0.003$ ) and service timeliness ( $p=0.004$ ) had significant relationships with waiting time. However, HR availability ( $p=0.070$ ), administrative services ( $p=0.130$ ), facility and infrastructure availability ( $p=0.484$ ), and registration services ( $p=0.014$ ) showed no significant relationships. In conclusion, improving staff competence and service timeliness should be prioritized. It is recommended that Puskesmas Kaliwungu enhance staff coordination to accelerate service processes and reduce patient waiting times.*

*This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.*

## I. PENDAHULUAN

Waktu tunggu merupakan indikator penting yang mempengaruhi kualitas layanan yang ditawarkan oleh Fasilitas Layanan Kesehatan khususnya di Puskesmas. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh lama waktu tunggu yang di habiskan. Waktu tunggu yang terlalu lama biasanya terjadi karena tidak seimbangnya antara jumlah sumber daya medis yang tersedia dan kebutuhan pasien, sehingga menyebabkan antrean yang panjang di layanan rawat jalan, unit gawat darurat, maupun rumah sakit. (Li et al., 2021). Durasi waktu tunggu juga berbeda-beda dan bervariasi tergantung dari beberapa faktor yang mempengaruhi misalnya kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang di miliki, kapasitas sumber daya manusia yang tersedia, serta kecepatan tanggap proses pendaftaran dalam pelaksanaan pelayanan, dan pola kedatangan pasien yang tidak bisa di duga yang terkadang ramai atau sepi (Nguyen et al., 2018).

Menurut sumber dari Menteri Kesehatan Republik Indonesia, (2022) waktu tunggu itu sendiri adalah dimulai pasien saat mendaftar sampai dipanggil untuk dilayani oleh dokter

atau tenaga kesehatan. Jadi waktu tunggu itu sendiri adalah waktu yang digunakan pasien mulai dari pasien datang sampai mendapatkan pelayanan tenaga kesehatan. Menurut (Kemenkes, 2008) waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Departemen Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Kategori antara jarak waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien, antara lain saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri, dan menunggu panggilan ke poli untuk dianamnesa dan di pemeriksaan oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 60 menit (kategori respon lama) dan kurang dari 60 menit (kategori respon cepat). Waktu tunggu di Indonesia di tetapkan oleh kementerian kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Pelayanan minimal di rawat jalan berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu kurang atau sama dengan 60 menit.

Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh kementerian kesehatan (kemenkes) melalui standar pelayanan minimal berdasarkan pada pelayanan rawat jalan indikator waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan yaitu 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter.waktu

tunggu menjadi salah satu indikator kepuasan pasien terhadap layanan yang diperoleh. kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil yang tidak sesuai dengan harapan-harapannya (Nurfadillah et al., 2021).

Beberapa penelitian menyebutkan bahwa waktu tunggu di layanan rawat jalan sering kali melebihi standar dan memiliki perbedaan dalam durasinya. Penelitian oleh Nguyen et al., (2018) menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu di poliklinik rawat jalan di Vietnam mencapai 104,1 menit, sementara di Malaysia, rata-rata waktu tunggu pasien mencapai lebih dari 120 menit (Karani & Linggardini, 2020). Di Indonesia pun, waktu tunggu juga melebihi standar, biasanya lebih dari 60 menit (Firman, 2022). Untuk pasien yang mendaftar secara online, rata-rata waktu tunggu adalah 50,3 menit, sedangkan pasien yang datang secara langsung atau offline membutuhkan waktu sekitar 165,46 menit. Masalah waktu tunggu ini sudah menjadi keluhan, dan salah satu faktor yang bisa menyebabkan ketidakpuasan bagi pasien, baik di Indonesia maupun di negara lain.

Fenomena waktu tunggu yang melebihi standar ini disebabkan oleh berbagai faktor yang kompleks, meliputi kompetensi teknis petugas, ketepatan waktu pelayanan, ketersediaan sumber daya manusia, efisiensi administrasi, sarana dan prasarana yang tidak memadai, serta proses pendaftaran yang kurang optimal. Dampak dari waktu tunggu yang lama tidak hanya menyebabkan ketidakpuasan pasien, tetapi juga berpotensi memperburuk kondisi kesehatan, meningkatnya beban kerja tenaga kesehatan, dan menurunnya citra pelayanan Puskesmas (Permana & Yulia, 2021; Dewi et al., 2019).

Berbagai upaya telah dilakukan untuk mengurangi waktu tunggu, antara lain peningkatan kompetensi petugas, penerapan standar operasional prosedur, dan pengembangan sistem informasi pelayanan. Namun, evaluasi beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa intervensi tersebut belum secara signifikan mengatasi permasalahan waktu tunggu, terutama di

tingkat Puskesmas yang memiliki keterbatasan sumber daya (Mesah & Mesah, 2023; Sumayku et al., 2022). Hal ini menunjukkan adanya gap riset terkait pemahaman holistik faktor-faktor pengaruh waktu tunggu di konteks lokal yang spesifik, seperti di Puskesmas Kaliwungu.

Penelitian ini memberikan kebaruan dengan melakukan analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan secara komprehensif menggunakan pendekatan observasional analitik dan instrumen valid yang teruji reliabilitasnya. Selain itu, penelitian ini mengintegrasikan evaluasi ketepatan waktu pelayanan, kompetensi teknis petugas, serta aspek pelayanan administrasi dan pendaftaran yang jarang dikaji secara bersamaan dalam penelitian sebelumnya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya perkembangan keilmuan di bidang manajemen pelayanan kesehatan khususnya di tingkat pelayanan primer, serta memberikan rekomendasi praktis dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien. Implikasi terhadap profesi keperawatan sangat penting, terutama dalam peran perawat sebagai koordinator pelayanan rawat jalan yang dapat mengoptimalkan alur pelayanan dan mengurangi waktu tunggu.

Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara kompetensi teknis petugas, ketepatan waktu dalam pemberian layanan, ketersediaan sumber daya manusia, pelayanan administrasi, ketersediaan sarana dan prasarana, serta pelayanan yang tersedia dalam upaya pelayanan kesehatan masyarakat. Keterlibatan aktif siswa melalui praktik langsung, kolaborasi, dan integrasi seni mendukung pemahaman konsep kinematika yang abstrak dimana Pendekatan ini relevan dengan kondisi di UPT Puskesmas Kaliwungu Kabupaten Kudus.

## II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan pendekatan kuantitatif deskriptif, menggunakan desain cross sectional, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel yang diteliti

(Notoatmodjo, 2018). Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari kompetensi teknis petugas, ketepatan waktu pelayanan, ketersediaan sumber daya manusia, pelayanan administrasi, ketersediaan sarana dan prasarana, serta pelayanan pendaftaran. Adapun variabel dependen dalam penelitian ini adalah waktu tunggu pasien rawat jalan.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di sebuah Puskesmas di Kabupaten Kudus. Penelitian ini melibatkan 96 responden yang dipilih menggunakan metode purposive sampling, yakni berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya (Sugiyono, 2020). Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah berkunjung satu kali atau lebih ke puskesmas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan rawat jalan, mampu membaca dan menulis, serta bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi adalah pasien yang tidak bersedia atau tidak dapat mengisi kuesioner secara lengkap.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei hingga Juni 2024 di Puskesmas Kaliwungu Kudus. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner dan lembar observasi yang disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan indikator dari masing-masing variabel (Arikunto, 2016). Kuesioner terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang mengukur persepsi pasien terhadap kompetensi teknis petugas sebanyak 4 pernyataan dengan rentang nilai 4-16 dan pilihan jawaban 1: kurang baik, 2: cukup, 3: kurang baik, 4: sangat baik dengan total rentang nilai 4-16 poin, kuesioner ke dua ketepatan waktu pelayanan sebanyak 4 pernyataan dengan rentang nilai 4-16 dan pilihan jawaban 1: kurang baik, 2: cukup, 3: kurang baik, 4: sangat baik dengan total rentang nilai 4-16 poin, kuesioner ke tiga ketersediaan tenaga kesehatan sebanyak 4 pernyataan dengan rentang nilai 4-16 dan pilihan jawaban 1: kurang baik, 2: cukup, 3: kurang baik, 4: sangat baik dengan total rentang nilai 4-20 poin, pelayanan administrasi, ketersediaan sarana dan prasarana sebanyak 11 pertanyaan dengan rentang nilai 2-30 dengan pilihan jawaban 1: memadai, 2: tidak memadai. serta

kuesioner pelayanan pendaftaran sebanyak 7 pernyataan dengan rentang nilai 4-28 dengan pilihan jawaban pilihan jawaban 1: kurang baik, 2: cukup, 3: kurang baik, 4: sangat baik. Untuk memastikan kelayakan instrumen, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas pada 30 responden yang memiliki karakteristik serupa dengan sampel penelitian. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan memiliki nilai korelasi Pearson lebih dari 0,361, sehingga dinyatakan valid. Sedangkan uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,864 yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki tingkat keandalan yang tinggi (Ghozali, 2018).

Alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kuesioner cetak, lembar observasi, alat tulis, dan stopwatch atau aplikasi waktu untuk mencatat lama waktu tunggu pasien. Media yang digunakan dalam pengumpulan data adalah media cetak berupa formulir kuesioner dan lembar observasi manual. Teknik pengambilan data dilakukan secara langsung dengan cara responden mengisi kuesioner, dan peneliti melakukan pencatatan waktu mulai dari proses pendaftaran pasien hingga pasien tiba di ruang praktik dokter untuk menjalani pemeriksaan. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji chi square untuk mengetahui hubungan antara masing-masing variabel independen dengan waktu tunggu pasien rawat jalan (Setiawan, 2019).

Penelitian ini telah melalui proses kaji etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan STIKes Muhammadiyah Kudus dan dinyatakan layak etik dengan nomor surat keterangan: 0059/KEPK-STIKESMK/IV/2024. Selama proses penelitian, peneliti memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian dengan meminta persetujuan tertulis dari responden melalui informed consent, menjaga kerahasiaan identitas responden, serta menjamin bahwa seluruh data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah.



### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Karakteristik klien rawat jalan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan

**Tabel 1.** Karakteristik Klien Rawat Jalan Berdasarkan Usia (n=96)

Karakteristik	Mean	SD
Usia	42,14	10,961

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata usia klien rawat jalan yaitu 42 tahun dengan SD 10,961.

**Tabel 2.** Karakteristik Klien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir, Dan Pekerjaan (n=96)

Karakteristik	f	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	44	45,8
Perempuan	52	54,2
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Sekolah	5	5,2
SD/ sederajat	28	29,2
SMP	11	11,5
SMA	35	36,5
Perguruan Tinggi (D/D3/S1/S2/S3)	17	17,7
<b>Pekerjaan</b>		
PNS/TNI/POLRI	1	1,0
Karyawan Swasta	24	25,0
Wiraswasta	39	40,6
Pensiunan	1	1,0
Lain-lain (Pelajar, Mahasiswa, IRT, dsb)	31	32,3
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 dapat dijelaskan bahwa mayoritas klien rawat jalan berjenis kelamin perempuan sebanyak 52 responden (54,2%), hampir setengahnya klien rawat jalan berpendidikan setara SMA sebanyak 35 responden (36,5%), dan bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 39 responden (40,6%).

#### B. Waktu Tunggu, Kompetensi Teknis Petugas, Ketepatan Waktu Pelayanan, Ketersediaan SDM, Pelayanan Administrasi, Ketersediaan Sarana dan Prasarana, Pelayanan Pendaftaran

**Tabel 3.** Karakteristik Klien Rawat Jalan Berdasarkan Waktu Tunggu, Kompetensi Teknis Petugas, Ketepatan Waktu Pelayanan, Ketersediaan SDM, Pelayanan Administrasi, Ketersediaan Sarana dan Prasarana, Pelayanan Pendaftaran (n=96)

Variabel	f	%
<b>Waktu Tunggu</b>		
Cepat ( $\leq 60$ menit)	33	34,4
Lama ( $> 60$ menit)	63	65,6
<b>Kompetensi Teknis Petugas</b>		
Kompeten	22	22,9
Cukup kompeten	51	53,1
Sangat kompeten	23	24,0
<b>Ketepatan Waktu Pelayanan</b>		
Tepat waktu	39	40,6
Tidak tepat waktu	57	59,4
<b>Ketersediaan SDM</b>		
Cukup	35	36,5
Sangat cukup	50	52,1
Lebih	11	11,5
<b>Pelayanan Administrasi</b>		
Cukup	34	35,4
Baik	46	47,9
Sangat baik	16	16,7
<b>Ketersediaan Sarana dan Prasarana</b>		
Cukup	7	7,3
Baik	65	67,7
Sangat baik	24	25,5
<b>Pelayanan Pendaftaran</b>		
Cepat ( $\leq 10$ menit)	66	68,8
Lama ( $> 10$ menit)	30	31,3
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan mayoritas klien rawat jalan yang memiliki waktu tunggu lama sebanyak 63 responden (65,6%), klien rawat jalan menilai kompetensi teknis petugas yang cukup kompeten sebanyak 51 responden (53,1%), klien rawat jalan menilai ketepatan waktu pelayanan yang tidak tepat waktu sebanyak 57 responden (59,4%), klien rawat jalan menilai ketersediaan SDM yang sangat cukup sebanyak 50 responden (52,1%), klien rawat jalan menilai pelayanan administrasi yang baik sebanyak 46 responden (47,9%), klien rawat jalan menilai ketersediaan sarana dan prasarana yang baik sebanyak 65 responden (67,7%), dan klien rawat jalan memiliki pelayanan pendaftaran yang cepat ( $< 10$  menit) sebanyak 66 responden (68,8%).

**C. Hubungan Kompetensi Teknis Petugas dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan****Tabel 4.** Analisis Hubungan Kompetensi Teknis Petugas dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan

Waktu Tunggu Pasien Kompetensi teknis petugas	Waktu Tunggu Pasien						Nilai p
	Cepat ( $\leq 60$ menit)		Lama ( $> 60$ menit)		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kompeten	14	63,6	8	36,4	22	100	0,003
Cukup kompeten	15	29,4	36	70,6	51	100	
Sangat kompeten	4	17,4	19	82,6	23	100	
Total	33	34.4	63	65.6	96	100	

Berdasarkan tabel 4 didapatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistic kompetensi teknis petugas dengan waktu tunggu pada pasien rawat jalan di

Puskesmas Kaliwungu Kabupaten Kudus dengan nilai  $p = 0,003$  ( $p < 0,05$ ).

**D. Hubungan Ketepatan Waktu Pelayanan Dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan****Tabel 5.** Analisis Hubungan Ketepatan Waktu Pelayanan dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan

Ketepatan Waktu Pelayanan	Waktu Tunggu Pasien						Nilai p
	Cepat ( $\leq 60$ menit)		Lama ( $> 60$ menit)		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Tepat waktu	20	51,3	19	48,7	39	100	0,004
Tidak tepat waktu	13	22,8	44	37,4	57	100	
Total	33	34.4	63	65.6	96	100	

Berdasarkan tabel 5 didapatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistic ketepatan waktu pelayanan dengan

waktu tunggu pada pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliwungu Kabupaten Kudus dengan nilai  $p = 0,004$  ( $p < 0,05$ ).

**E. Hubungan Ketersediaan SDM dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan****Tabel 6.** Analisis Hubungan Ketersediaan SDM dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan

Ketersediaan Sumber Daya Manusia	Waktu Tunggu Pasien						Nilai p
	Cepat ( $\leq 60$ menit)		Lama ( $> 60$ menit)		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Cukup	17	48,6	18	28,6	35	100	0,070
Sangat cukup	14	28,0	36	72,0	50	100	
Lebih	2	18,2	9	81,8	11	100	
Total	33	34.4	63	14.3	96	100	

Bedasarkan tabel 6, didapatkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistic ketersediaan SDM dengan waktu tunggu pada pasien rawat jalan di

Puskesmas Kaliwungu Kabupaten Kudus dengan nilai  $p = 0,070$  ( $p > 0,05$ ).

**F. Hubungan Pelayanan Administrasi dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan****Tabel 7.** Analisis Hubungan Pelayanan Administrasi dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan

Pelayanan Administrasi	Waktu Tunggu Pasien						Nilai p
	Cepat ( $\leq 60$ menit)		Lama ( $> 60$ menit)		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Cukup	19	29,4	24	70,6	34	100	0,130
Baik	14	30,2	32	69,6	46	100	
Sangat baik	9	43,8	7	43,8	16	100	
Total	33	65.6	63	65.6	96	100	

Berdasarkan tabel 7, didapatkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistic pelayanan administrasi dengan waktu tunggu pada pasien yang menjalani rawat jalan di Puskesmas

Kaliwungu Kabupaten Kudus dengan nilai  $p = 0,130$  ( $p > 0,05$ ).

### G. Hubungan Ketersediaan Sarana dan Prasarana dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan

**Tabel 8.** Analisis Hubungan Ketersediaan Sarana dan Prasarana dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan

Ketersediaan Sarana dan Prasarana	Waktu Tunggu Pasien						Nilai p
	Cepat ( $\leq 60$ menit)		Lama ( $> 60$ menit)		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Cukup	1	14,3	6	85,7	7	100	0,484
Baik	24	36,9	41	63,1	65	100	
Sangat baik	8	33,3	16	66,7	24	100	
Total	33	34,4	63	65,6	96	100	

Berdasarkan tabel 8, didapatkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistic ketersediaan sarana dan prasarana dengan waktu tunggu pada pasien

yang menjalani rawat jalan di Puskesmas Kaliwungu Kabupaten Kudus dengan nilai  $p = 0,484$  ( $p > 0,05$ ).

### H. Hubungan Pelayanan Pendaftaran Dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan

**Tabel 9.** Analisis Hubungan Pelayanan Pendaftaran dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan

Pelayanan Pendaftaran	Waktu Tunggu Pasien						Nilai p
	Cepat (≤ 60 menit)		Lama (> 60 menit)		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Cepat ≤ 10 menit	28	42,4	38	57,6	66	100	0,014
Lama > 10 menit	5	16,7	25	83,3	30	100	
Total	33	33,0	63	65,6	96	100	

Berdasarkan tabel 9, didapatkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistic pelayanan pendaftaran dengan waktu tunggu pada pasien yang menjalani rawat jalan di Puskesmas Kaliwungu Kabupaten Kudus dengan nilai  $p = 0,014$  ( $p > 0,05$ ).

### A. Karakteristik Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat jalan berusia dewasa madya dengan rata-rata usia 42 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok usia produktif cukup aktif dalam mengakses layanan kesehatan, sejalan dengan temuan bahwa pasien usia dewasa lebih sadar akan pentingnya deteksi dini dan pengobatan (Faiz, 2018). Hasil penelitian menjelaskan

mayoritas karakteristik responden pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliwungu Kabupaten Kudus Diketahui bahwa lebih dari separuh responden berjenis kelamin perempuan. Hasil penelitian ini tidak jauh berbeda dengan penelitian dari (Ren et al., 2021), yang menemukan bahwa 58% pasien rawat jalan adalah perempuan. Selain itu juga sama oleh Penelitian dari (Li et al., 2020) juga menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan adalah perempuan (72,83%). Melalui penelitian (Nguyen et al., 2018), dimana hasil penelitiannya juga mengungkapkan bahwa pendekatan ini relevan dengan 52,3% kunjungan pasien di klinik rawat jalan. Hasil ini diperkuat oleh penelitian terbaru dari (Mesah; & Mesah;2023), hasil penelitian mengungkapkan dalam penelitiannya lebih dari separuhnya pasien yang menunggu waktu tunggu pelayanan di unit rawat jalan

adalah perempuan sebesar (76,34%). Menurut (Bunet et al., 2020) Penggunaan layanan kesehatan oleh perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki, karena perempuan cenderung menghadapi risiko terkena penyakit yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Selain itu, perempuan lebih peduli terhadap kesehatan karena bukan hanya untuk dirinya sendiri melainkan untuk anak-anak dan keluarganya. Sehingga dapat disimpulkan banyak perempuan daripada laki-laki yang menggunakan layanan kesehatan poliklinik rawat jalan dibandingkan laki-laki. (Bunet et al., 2020)

Hampir setengahnya mayoritas pendidikan responden pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliwungu Kabupaten Kudus yaitu SMA. Mirip dengan penelitian sebelumnya dari (Ren et al., 2021), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa lebih dari separuh pasien yang dirawat di rumah sakit adalah lulusan Sekolah Menengah Atas, yaitu sebesar 73% serta didukung oleh penelitian lainnya oleh Penelitian (Rizany, 2021), hasil penelitian mengungkapkan lebih dari separuhnya pasien rawat jalan memiliki tingkat pendidikan SMA sebesar (68,8%) dan juga hasil penelitian (Mesah; & Mesah, 2023) mengungkapkan bahwa pasien rawat jalan paling banyak dengan pendidikan terakhir SMA sebesar (67,74%). Tingkat pendidikan juga dapat memengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, baik menggunakan, ataupun memanfaatkan layanan kesehatan. Pengetahuan dan harapan seseorang terhadap layanan tersebut akan meningkat ketika mereka terlibat secara aktif melalui praktik langsung di masyarakat, kerja sama, serta integrasi seni. Pendekatan ini relevan dengan penelitian dari (Aulia et al., 2022).

Hampir setengahnya mayoritas pekerjaan responden pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliwungu Kabupaten Kudus yaitu bekerja wiraswasta. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Putri et al., 2021) hasil penelitian mengungkapkan bahwa pasien rawat jalan banyak yang bekerja wiraswasta sebesar (41,7%). Hasil penelitian menurut (Simanjuntak, 2020) pasien yang berobat rawat jalan rata-rata pekerjaannya sebagai

wiraswasta sebesar (46,7%). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Pasaribu & Nasution, 2021) hasil penelitian mengungkapkan bahwa pasien rawat jalan yang bekerja wiraswasta sebesar (34,0%). Pekerjaan wiraswasta juga lebih fleksibel dibanding pekerjaan lain karena tidak memiliki ikatan baku dalam aturan pekerjaan. Sehingga seseorang yang bekerja sebagai wiraswasta lebih leluasa untuk datang ke layanan kesehatan untuk berobat. (C Mita Arsanti et al., 2023). Penelitian Menurut (Staryo et al., 2022) mengatakan bahwa Responden yang bekerja sebagai wiraswasta cenderung memiliki waktu pekerjaan yang fleksibel sehingga memiliki cukup waktu untuk berkunjung ke fasilitas kesehatan terdekat.

## **B. Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan**

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kaliwungu Kabupaten Kudus sebagian besar responden memiliki waktu tunggu yang lama. Hal tersebut didukung penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan dengan kategori lama. Pada penelitian sebelumnya didapatkan data sebanyak 93 responden bahwa mayoritas responden memiliki waktu tunggu rawat jalan yang lama sebanyak 80 responden (86,02%) (Mesah; & Mesah, 2023). Penelitian ini juga didukung penelitian sebelumnya didapatkan data sebanyak 94 responden bahwa mayoritas responden yang memiliki waktu tunggu lama rawat jalan yang lama sebanyak 66 responden (70%) (Laelasari et al., 2023). Didukung juga dari penelitian sebelumnya didapatkan data sebanyak 106 responden bahwa mayoritas responden memiliki waktu tunggu rawat jalan yang lama sebanyak 69 responden (65,1%) (Ivan Permana, 2021).

Waktu tunggu adalah lamanya waktu yang dibutuhkan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dimulai dari proses pendaftaran hingga masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Kategori waktu tunggu pelayanan di fasilitas kesehatan adalah saat pasien datang dan mendaftar ke loket pendaftaran, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh perawat, dokter, atau bidan



lebih dari 60 menit (kategori lama) dan termasuk dalam (kategori cepat) apabila kurang dari 60 menit. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dimana standar pelayanan minimal rawat jalan ialah  $\leq 60$  menit. (Fatrida et al., 2019).

Waktu tunggu yang lama dapat mengakibatkan kondisi pasien yang membutuhkan konsultasi dokter semakin memburuk sehingga hal ini dapat berakibat fatal. Situasi tersebut menimbulkan ketidakefisienan dalam waktu pelayanan, yang pada akhirnya berdampak terhadap kualitas layanan serta tingkat kepuasan pasien dan keluarga yang mendampingi. Situasi tersebut menimbulkan ketidakefisienan dalam waktu pelayanan, yang pada akhirnya berdampak terhadap kualitas layanan serta tingkat kepuasan pasien dan keluarga yang mendampingi. Lamanya waktu tunggu menimbulkan kecemasan dan juga hilangnya jam kerja yang seharusnya masih dapat dimanfaatkan oleh pasien atau keluarga. Pasien cenderung memberikan penilaian negatif apabila pelayanan yang diterima tidak mampu meredakan keluhan atau menyembuhkan penyakitnya, termasuk jika harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan medis. Hal ini berhubungan dengan mutu pelayanan karena waktu tunggu menyebabkan pasien merasa tidak nyaman yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien sehingga kondisi ini harus diperhatikan oleh penentu kebijakan (Maulana et al., 2019).

### C. Kompetensi Teknis Petugas

Hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas kaliwungu kabupaten kudu mayoritas responden sebagian besar menilai kompetensi teknis petugas dengan kategori cukup kompeten. Hal ini didukung dari penelitian sebelumnya juga didapatkan data sebanyak 50 responden bahwa mayoritas responden memiliki kompetensi teknis petugas yang cukup kompeten sebanyak 27 responden (54%) (Gigir et al., 2022). Didukung juga dari penelitian sebelumnya

bahwa mayoritas responden dari 21 orang yang dalam kategori kompeten, cukup kompeten, dan sangat kompeten paling banyak dalam kategori cukup kompeten sebanyak 15 responden (71,4%) (Nurzaman et al., 2021).

### D. Ketepatan waktu pelayanan

Hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas kaliwungu kabupaten kudu mayoritas responden sebagian besar memiliki ketepatan waktu pelayanan yang tidak tepat waktu. Hal ini didukung dari penelitian sebelumnya juga memiliki ketepatan waktu yang tidak tepat waktu juga. Ditemukan 93 responden terdapat 82 responden (88,17%) (Mesah; & Mesah, 2023). Sejalan dengan penelitian lainnya bahwa 91 responden didapatkan sebanyak 73 responden (80,2%) dalam kategori tidak tepat waktu (Harun & Musiana, 2017).

Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan di masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. peningkatan ketepatan waktu dapat dilakukan apabila adanya sinergi antara pihak regulator dan operator dengan sistem perencanaan yang baik, menetapkan standar operasional yang tinggi, penambahan frekuensi perlananan kereta api yang disesuaikan dengan kapasitas jalur dan peningkatan kecepatan rata-rata sesuai dengan kemampuan teknis sarana dan prasarana. (Deviana, 2018).

### E. Ketersediaan Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas kaliwungu kabupaten kudu sebagian besar responden menilai ketersediaan SDM yang sangat cukup. Hal ini didukung dengan penelitian sebelumnya yaitu data sebanyak 94 responden bahwa mayoritas responden menilai ketersediaan SDM yang sangat cukup sebanyak 57 responden (61%) (Laelasari et al., 2023). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa data sebanyak 66 responden bahwa mayoritas responden mnilai ketersediaan SDM yang sangat cukup sebanyak 54 responden (81,8%). (Paruntu et al., 2018).

## F. Pelayanan Administratif

Hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas kaliwungu kabupaten kudu mayoritas responden sebagian besar menilai pelayanan administrasi yang baik. Hal ini didukung dari penelitian sebelumnya juga memiliki pelayanan administrasi yang baik. Ditemukan data 353 total responden terdapat 318 responden (90,1%) dalam kategori baik (Sumayku et al., 2022). Sejalan dengan penelitian lainnya bahwa terdapat total 99 responden didapatkan sebanyak 68 responden (74,7%) dalam kategori baik menurut (Latifah et al., 2020). Dalam komponen sarana prasarana Bagian penerimaan pasien di rumah sakit mempunyai banyak pengaruh dan nilai penting meskipun belum ada tindakan-tindakan pelayanan medis secara khusus yang diberikan kepada pasien. Kesan pertama yang di bentuk akan memberikan arti tersendiri bagi pasien untuk melalui proses dan langkah selanjutnya.

Untuk mempermudah pasien dalam menjadwalkan pertemuan dengan dokter, Dalam hal memudahkan proses membuat janji dengan dokter dan tenaga medis lain berbasis janji temu (appointment system), pihak manajemen pelayanan mungkin perlu menyediakan layanan yang memudahkan, seperti sistem pendaftaran dengan jadwal janji tanpa ahrus ke rimah sakit terlebih dahulu. Dengan sistem ini, pasien bisa memilih waktu dan dokter yang sesuai dengan keinginan mereka. Selain itu, dokter spesialis juga harus mendukung dan berkomitmen untuk menjalankan jadwal yang telah ditentukan agar terhindar dari miss atau kekosongan jadwal. Dimensi kualitas pelayanan, termasuk dalam pelayanan administrasi. Aspek kualitas pelayanan dalam konteks administrasi dapat dinilai melalui beberapa indikator yaitu bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), serta empati (empathy) menurut penelitian oleh (Sumayku et al., 2022).

## G. Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas kaliwungu kabupaten kudu sebagian besar responden memiliki

ketersediaan sarana dan prasarana yang baik. Hal ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana yang dinilai responden pasien rawat jalan juga dalam kategori baik. Pada penelitian sebelumnya didapatkan data sebanyak 353 responden bahwa mayoritas responden menilai ketersediaan sarana dan prasarana yang baik sebanyak 271 responden (76,8%) (Sumayku et al., 2022). Sejalan dengan penelitian lainnya bahwa 93 responden yang didapatkan sebanyak 57 responden (61,29%) dalam kategori baik (Mesah; & Mesah;, 2023).

Sarana kesehatan merupakan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan sendiri dapat diartikan sebagai kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang telah dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat. Prasarana kesehatan merupakan semua fasilitas utama yang memungkinkan sarana kesehatan dapat hidup dan berkembang dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Aprella, 2018)

## H. Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas kaliwungu kabupaten kudu mayoritas responden sebagian besar memiliki pelayanan pendaftaran yang cepat. Hal ini didukung dari penelitian sebelumnya juga memiliki pelayanan pendaftaran yang cepat juga. Ditemukan 93 responden terdapat 75 responden (80,65%) dalam kategori cepat (Mesah; & Mesah;, 2023). Sejalan dengan penelitian lainnya bahwa 94 responden didapatkan sebanyak 49 responden (52,1%) dalam kategori cepat (Ginting et al., 2023).

Pendaftaran pasien adalah pelayanan rutin yang dilaksanakan oleh petugas untuk menertibkan urutan pelayanan dan memudahkan mendapatkan informasi rekam medis bagi seluruh fasilitas pelayanan yang tersedia di Puskesmas. (Mesah, 2022).

### **I. Hubungan Kompetensi Teknis Petugas dengan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan**

Hasil penelitian mendapatkan kesimpulan terdapat hubungan yang signifikan secara statistik kompetensi teknis petugas dengan waktu tunggu pada pasien rawat jalan di puskesmas kaliwungu kabupaten kudu dengan nilai nilai  $p = 0,003$  ( $p < 0,05$ ). Dari 96 responden, sebagian besar menilai kompetensi teknis petugas yang cukup kompeten sebanyak 51 responden (53,1%), sebagian kecil memiliki waktu tunggu cepat sebanyak 15 responden (29,4%) dan hampir setengahnya waktu tunggu yang lama sebanyak 36 responden (70,6%).

Hal ini didukung dari penelitian sebelumnya menurut (Mesah; & Mesah;, 2023), bahwa mayoritas responden kompetensi teknis petugas sebanyak 79 (84,95%) dengan waktu tunggu lama sebanyak 80 responden (96,3%). Data diperoleh nilai  $p$  ( $p = 0,000$ ) lebih kecil dari pada ( $< 0,05$ ). Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kompetensi teknis petugas dengan waktu tunggu di Puskesmas Oesapa Kupang Tahun 2022.

Dalam penelitian yang dilakukan (Mesah; & Mesah;, 2023) mengatakan ada hubungan antara kompetensi teknis petugas dengan waktu tunggu pasien rawat jalan, adanya hubungan di sini disebabkan oleh faktor lain yaitu kurangnya kedisiplinan dan kerjasama yang terjalin antar para petugas dalam melaksanakan pelayanan (petugas rekam medis, petugas poliklinik, perawat, dokter) sekaligus kesadaran para petugas akan pentingnya waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan. Waktu tunggu pasien sesuai standar dapat tercapai jika semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, cepat, dan tepat sesuai dengan disiplin ilmu serta pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Keterlibatan aktif siswa melalui praktik langsung, kolaborasi, dan integrasi seni mendukung pemahaman konsep kinematika yang mengedepankan kesopanan dan keramahan. kepada setiap pasien maupun keluarga yang datang berkunjung.

### **J. Hubungan Ketepatan Waktu Pelayanan dengan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan**

Hasil penelitian didspatkan kesimpulan terdapat hubungan yang signifikan secara statistik ketepatan waktu pelayanan dengan waktu tunggu pada pasien rawat jalan di puskesmas kaliwungu kabupaten kudu dengan nilai nilai  $p = 0,004$  ( $p < 0,05$ ). Dari 96 responden, sebagian besar menilai ketepatan waktu pelayanan yang tidak tepat waktu sebanyak 57 responden (59,4%), sebagian kecil memiliki waktu tunggu cepat sebanyak 13 responden (22,8%) dan hampir setengahnya waktu tunggu yang lama sebanyak 44 responden (37,4%).

Hal ini didukung dari penelitian sebelumnya menurut (Mesah; & Mesah;, 2023), bahwa mayoritas responden ketepatan waktu pelayanan sebanyak 82 (88,17%) dengan waktu tunggu lama sebanyak 79 responden (96,3%). Data diperoleh nilai  $p$  ( $p = 0,000$ ) lebih kecil dari pada ( $\alpha : 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kompetensi teknis petugas dengan waktu tunggu di Puskesmas Oesapa Kupang Tahun 2022.

Dalam penelitian yang dilakukan (Mesah; & Mesah;, 2023) mengatakan ada hubungan antara ketepatan waktu pelayanan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan, adanya hubungan di sini disebabkan oleh faktor lain yaitu ketepatan waktu pelayanan pasien di loket pendaftaran setelah mengambil nomor antrian dan juga di poliklinik. Penyebab lainnya yaitu keterlambatan pengantaran berkas rekam medis dari loket pendaftaran dan banyaknya jumlah pasien yang masih mengantri/menunggu di dalam poliklinik setelah di anamnesis untuk masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu pemeriksaan yang bervariasi antara satu pasien dengan pasien lainnya tentu mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien selanjutnya. Adanya kepadatan pasien pada saat-saat tertentu sering menimbulkan masalah terkait waktu tunggu di instalasi rawat jalan karena banyaknya jumlah pasien yang mendaftar menyebabkan menumpuknya pasien di ruang tunggu.

### **K. Hubungan Ketersediaan Sumber Daya Manusia dengan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan**

Hasil penelitian mendapatkan kesimpulan tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik Ketersediaan SDM dengan waktu tunggu pada pasien rawat jalan di puskesmas kaliwungu kabupaten kudus dengan nilai  $p = 0,070$  ( $p > 0,05$ ). Dari 96 responden, sebagian besar menilai ketersediaan SDM yang sangat cukup sebanyak 50 responden (52,1%), sebagian kecil memiliki waktu tunggu cepat sebanyak 14 responden (28,0%) dan hampir setengahnya waktu tunggu yang lama sebanyak 36 responden (72,0%).

Hal ini didukung dari penelitian sebelumnya menurut (Laelasari et al., 2023) bahwa mayoritas responden ketersediaan SDM sebanyak 57 (61%) dengan waktu tunggu lama sebanyak 65 responden (91,50%). Hasil uji chi square menunjukkan bahwa  $p$  value = 0,034 yang menandakan bahwa nilai  $p > 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara dua variabel yaitu ketersediaan SDM dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di puskesmas.

### **L. Hubungan Pelayanan Administrasi dengan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan**

Hasil penelitian mendapatkan kesimpulan tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik pelayanan administrasi dengan waktu tunggu pada pasien rawat jalan di puskesmas kaliwungu kabupaten kudus dengan nilai  $p = 0,130$  ( $p > 0,05$ ). Dari 96 responden, sebagian besar menilai pelayanan administrasi yang baik sebanyak 46 responden (47,9%), sebagian kecil memiliki waktu tunggu cepat sebanyak 14 responden (30,2%) dan hampir setengahnya waktu tunggu yang lama sebanyak 32 responden (69,6%).

Hal ini didukung dari penelitian sebelumnya menurut (Sumayku et al., 2022) bahwa mayoritas responden pelayanan administrasi sebanyak 318 (90,1%) dengan waktu tunggu lama sebanyak 16 responden (4,5%). Pada penelitian ini, setelah di

lakukan uji chi square yang menunjukkan hasil bahwa  $p$  value = 0,015 yang menandakan bahwa nilai  $p > 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pelayanan administrasi dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Poliklinik Sentra Medika Minahasa.

### **M. Hubungan Ketersediaan Sarana Dan Prasarana dengan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan**

Hasil penelitian mendapatkan kesimpulan tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik ketersediaan sarana dan prasarana dengan waktu tunggu pada pasien rawat jalan di puskesmas kaliwungu kabupaten kudus dengan nilai  $p = 0,484$  ( $p > 0,05$ ). Dari 96 responden, sebagian besar menilai ketersediaan sarana dan prasarana yang baik sebanyak 65 responden (67,7%), sebagian kecil memiliki waktu tunggu cepat sebanyak 24 responden (36,9%) dan hampir setengahnya waktu tunggu yang lama sebanyak 41 responden (63,1%).

Hal ini didukung dari penelitian sebelumnya menurut (Sumayku et al., 2022) bahwa mayoritas responden ketersediaan sarana dan prasarana sebanyak 271 (76,8%) dengan waktu tunggu lama sebanyak 17 responden (4,8%). Hasil uji chi square menunjukkan bahwa  $p$  value = 0,793 yang menandakan bahwa nilai  $p > 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara ketersediaan sarana dan prasarana dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Poliklinik Sentra Medika Minahasa.

Dalam penelitian yang dilakukan (Sumayku et al., 2022) mengatakan Tidak ada hubungan di sini karena sarana prasarana yang tersedia cukup baik, sehingga memungkinkan pelayanan yang lebih cepat dibandingkan jika sarana prasarana kurang memadai. Jika fasilitas yang dimiliki masih kurang lengkap, hal tersebut bisa memengaruhi kinerja petugas dengan negatif dan Jika fasilitas yang tersedia belum lengkap, hal ini bisa menghambat kinerja optimal dari petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien.



## **N. Hubungan Pelayanan Pendaftaran dengan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan**

Hasil penelitian mendapatkan kesimpulan tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik pelayanan pendaftaran dengan waktu tunggu pada pasien rawat jalan di puskesmas kaliwungu kabupaten kudu dengan nilai  $p = 0,014$  ( $p > 0,05$ ). Dari 96 responden, sebagian besar menilai pelayanan pendaftaran yang cepat sebanyak 66 responden (68,8%), sebagian kecil memiliki waktu tunggu cepat sebanyak 28 responden (42,4%) dan hampir setengahnya waktu tunggu yang lama sebanyak 38 responden (57,6%).

Hal ini didukung dari penelitian sebelumnya menurut (Mesah; & Mesah, 2023), bahwa mayoritas responden pelayanan pendaftaran sebanyak 75 (80,65%) dengan waktu tunggu lama sebanyak 64 responden (85,3%). Data diperoleh nilai  $p = 1,000$ . Dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pelayanan pendaftaran dengan waktu tunggu di Puskesmas Oesapa Kupang Tahun 2022.

Dalam penelitian yang dilakukan (Mesah; & Mesah, 2023) mengatakan tidak ada hubungan antara pelayanan pendaftaran dengan waktu tunggu pasien rawat jalan. Tidak adanya hubungan di sini dikarenakan Pelayanan rekam medis yang dilakukan secara elektronik atau terkomputerisasi sudah dijalankan oleh pihak puskesmas sehingga informasi data pasien, data rekam medis, data kunjungan pasien, data penerimaan obat, data pengeluaran obat dan data persediaan obat dapat dicari dengan mudah dan untuk mempersingkat waktu tunggu pasien. Sistem pendaftaran telah berbasis elektronik yang memungkinkan proses lebih cepat, faktor-faktor lanjutan seperti pengolahan data rekam medis, antrean poli, dan pemeriksaan dokter tetap menjadi penentu utama dalam panjangnya waktu tunggu. Saryo (2022) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan adalah rangkaian proses yang saling terkait, sehingga satu tahapan yang efisien belum tentu cukup bila tidak diikuti dengan proses lain yang juga berjalan lancar. Penelitian Mesah (2023) mengungkapkan bahwa meskipun sistem pendaftaran sudah digital,

waktu tunggu tetap panjang bila proses di tahapan selanjutnya tidak efisien.

Dalam penelitian ini peneliti menemukan sejumlah keterbatasan yaitu adanya keterbatasan dalam pengambilan sampel adalah pada saat pengisian kuesioner dimana pasien harus berpindah tempat dari satu ruang ke ruang lainnya, sehingga terburu-buru dalam pengisian. Saat melakukan penelitian waktu berpindahannya sangatlah cepat, jadi ada beberapa responden yang mengisi tidak lengkap, sehingga harus di drop out dari responden. Beberapa responden ketika dimintai untuk menjadi responden dalam penelitian, banyak dari responden yang menolak mengikuti dari awal pengisian kuesioner

## **IV. KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi teknis petugas serta ketepatan waktu pelayanan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliwungu Kabupaten Kudus. Namun, ketersediaan sumber daya manusia, pelayanan administrasi, ketersediaan sarana dan prasarana, serta pelayanan pendaftaran tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan waktu tunggu pasien. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi teknis petugas dan ketepatan waktu pelayanan perlu menjadi prioritas utama dalam upaya meminimalkan waktu tunggu dan memperbaiki mutu pelayanan.

Hasil penelitian ini disarankan untuk Puskesmas Kaliwungu agar dapat meningkatkan pelatihan teknis dan manajemen waktu bagi petugas pelayanan, serta memperkuat koordinasi antar petugas agar pelayanan dapat berjalan lebih efisien dan tepat waktu. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji faktor-faktor lain yang mungkin berpengaruh terhadap waktu tunggu, seperti aspek kepuasan pasien dan sistem manajemen antrian, untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan.



## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Dinas Kesehatan Kabupaten, Kesbangpol Kabupaten Kudus dan Universitas Muhammadiyah Kudus yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian di Puskesmas Kaliwungu. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Puskesmas Kaliwungu yang telah memberikan dukungan berupa sarana dan prasarana serta responden untuk penelitian. Kepada LPPM yang memberikan surat telah dilakukan uji etik dan kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan materiil selama penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprella, E. (2018). Sarana dan prasarana pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 4(2), 12–19.
- Arikunto, S. (2016). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (Edisi revisi). In *Rineka Cipta*.
- Arsanti, C. M. Putri, D. A. (2023). No Title. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 15(1), 45–52.
- Bunet, S., Maulina, D., & Sari, Y. (2020). Perbedaan perilaku penggunaan pelayanan kesehatan berdasarkan jenis kelamin. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 8(1), 22–29.
- Deviana, N. (2018). Analisis ketepatan waktu pelayanan dalam manajemen operasional. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Transportasi*, 6(1), 33–41.
- Faiz, K. W., & Kristoffersen, E. S. (2018). Association between age and outpatient clinic arrival time: Myth or reality? *BMC Health Services Research*, 18(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3057-2>
- Fatrída, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Gunawan, E. (2022). Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Klinik Kasih Ibu. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(3), 373–378. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v2i3.356>
- Lestari, K. P., Jauhar, M., Puspitaningrum, I., Sriningsih, I., Hartoyo, M., Semarang, P. K., Tirtó, J., Pedalangan, A., Semarang, B., Keperawatan, J., Kesehatan, F. I., & Kudus, U. M. (2021). *PENINGKATAN PENGETAHUAN PEMBIMBING KLINIK MELALUI*. 17(1), 29–35.
- Aprella, E. (2018). Sarana dan prasarana pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 4(2), 12–19.
- Arikunto, S. (2016). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (Edisi revisi). In *Rineka Cipta*.
- Arsanti, C. M. Putri, D. A. (2023). No Title. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 15(1), 45–52.
- Bunet, S., Maulina, D., & Sari, Y. (2020). Perbedaan perilaku penggunaan pelayanan kesehatan berdasarkan jenis kelamin. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 8(1), 22–29.
- Deviana, N. (2018). Analisis ketepatan waktu pelayanan dalam manajemen operasional. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Transportasi*, 6(1), 33–41.
- Faiz, K. W (2018). Association between age and outpatient clinic arrival time: Myth or reality? *BMC Health Services Research*, 18(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3057-2>
- Fatrída, D., & Saputra, A. (2019). Hasil penelitian tentang Hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Gunawan, E. (2022). Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Klinik Kasih

- Ibu. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(3), 373–378. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v2i3.356>
- Lestari, K. P., Jauhar, M., Puspitaningrum, I., Sriningsih, I., Hartoyo, M., Semarang, P. K., Tirta, J., Pedalangan, A., Semarang, B., Keperawatan, J., Kesehatan, F. I., & Kudus, U. M. (2021). *PENINGKATAN PENGETAHUAN PEMBIMBING KLINIK MELALUI*. 17(1), 29–35.
- (Gigir et al., 2022)Aulia, G., Fadhilah, H., Indah, F. P. S., & Pratiwi, R. D. (2022). Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *Health and Medical Journal*, 4(2), 70–75. <https://doi.org/10.33854/heme.v4i2.1072>
- Bunet, G. C. E., Lolo, W. A., & Rumondor, E. M. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko. *Pharmacon*, 9(3), 397. <https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.30024>
- C Mita Arsanti, Eva Marti, & Dwi Antara Nugraha. (2023). Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma'arif Baturaja*, 8(2), 225–236. <https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v8i2.226>
- Gigir, Y., Pandelaki, K., & Mongan, A. E. (2022). Hubungan Kompetensi dan Kompensasi dengan Kinerja Pegawai Administrasi di RSUP Ratatotok Buyat. *E-Clinic*, 11(1), 110–116. <https://doi.org/10.35790/ecl.v11i1.44323>
- Ginting, A., Simbolon, P., & Sihombing, V. E. (2023). Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Promotif Preventif*, 6(4), 593–599.
- Harun, M. R., & Musiana, M. M. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Falabisahaya Kecamatan Mangoli Utara Kabupaten Kepulauan Sula Tahun 2017. *Jurnal Serambi Sehat*, 10(3), 35–41.
- Ivan Permana, N. L. dkk. (2021). *Tinjauan Waktu Pemberian Pelayanan Keperawatan diRawat Jalan diPuskesmas Duren Sawit Jakarta*. 3471(9).
- MESAH, I. M., & MESAH, I. M. (2023). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Oesapa Tahun 2022*.
- Nurzaman, A., Windiyaningsih, C., & Wulandari, S. D. (2021). Hubungan Antara Kompetensi, Beban Kerja, Dan Masa Kerja Dengan Waktu Tanggap Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Medirossa Cikarang. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 5(1), 108–114. <https://doi.org/10.52643/marsi.v5i1.1302>
- Paruntu, B. R. L., Rattu, ) A J M, Tilaar, ) C R, Kesehatan, D., Minahasa, K., Fakultas, ), Kesehatan, I., Universitas, M., & Manado, S. R. (n.d.). hasil penelitian tentang *Perencanaan Kebutuhan SDM di Puskesmas Kabupaten Minahasa Human Resource Requirements Planning in Health Center Minahasa District*. 43–53.
- Pasaribu, H. W., & Nasution, I. (2021). Hasil penelitian tentang Analisa Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Haji Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 3(2), 168–178. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v3i2.716>
- Putri, P., Afandi, A. T., & Aringgar, D. (2021). Explorasi Karakteristik dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Jember. *Nursing Sciences Journal*, 5(1), 35. <https://doi.org/10.30737/nsj.v5i1.1835>

- Ren, W., Sun, L., Tarimo, C. S., Li, Q., & Wu, J. (2021). Outpatient satisfaction in big hospitals and the factors that affect it: Evidence from Henan province, China. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06520-2>
- Rizany, I. (2021). The Relationship between Waiting Time and Patient Satisfaction in The Outpatient of Public Hospital in Banjarbaru. *IJNP (Indonesian Journal of Nursing Practices)*, 5(1), 60–66. <https://doi.org/10.18196/ijnp.v5i1.10275>
- Simanjuntak, M. (2020). 418-Article Text-1306-1-10-20200901. 5(2), 213–218.
- Staryo, N. A., Rahmuniyati, M. E., Ayu, K., Aji, T., Rusyni, Y. Y., Studi, P., & Masyarakat, K. (2022). Gambaran Pelayanan Bpjs Kesehatan Pada Pasien Poli Umum Di Puskesmas Depok Ii Sleman Yogyakarta Pada Masa Pandemi Covid-19. *Window of Public Health Journal*, 3(4), 647–655.
- Sumayku, I. M., Pandelaki, K., Kandou, G. D., Wahongan, P. G., & Nelwan, J. E. (2022). Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara. *E-CliniC*, 11(1), 1–10. <https://doi.org/10.35790/ecl.v11i1.44251>
- Tunggu, W., Pasien, P., & Puskesmas, D. I. (n.d.). *BABAKAN SARI KOTA BANDUNG*. 1–13.
- Yuliana, S., Hidayat, R., Yohana, F. M., Lititik, S. K. A., Sinaga, M., World Health Organization, The Joint Commission, Tetty, L., Bone, A., Sumayku, M. A., Runtuwene, J. A., Tumilaar, S., Sugiyono, Staryo, H., Nurhasanah, Dewi, K. P., Setiawan, D., Sara, Y., Paruntu, M., ... Aprella, E. (2018). Sarana dan prasarana pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan*, 4(2), 45–52. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v2i3.356>