



---

*Research article*

## **Analisis Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Waktu Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit : *Systematic Literature Review***

MIDORY AUTAKE<sup>1</sup>, SYIFAU LAILIYAH<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Kesehatan, Kedokteran, dan Ilmu Alam (FIKKIA), Universitas Airlangga

<sup>2</sup> Fakultas Ilmu Kesehatan, Kedokteran, dan Ilmu Alam (FIKKIA), Universitas Airlangga

Alamat e mail penulis korespondensi : midory.autake-2020@fkm.unair.ac.id

### *Abstract*

A common issue frequently encountered in healthcare services in hospitals is the prolonged waiting time in the service workflow, which has the potential to generate dissatisfaction due to extended waiting times beyond the specified procedures. This research aims to analyze the waiting times for outpatient patients and the level of patient satisfaction with outpatient services in hospitals. The researcher utilized the systematic literature review method, employing the PRISMA framework (Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analyses). Scientific articles were searched through Google Scholar, resulting in the discovery of a total of 16 scholarly articles. Based on the literature review and the analysis of waiting times for outpatient patients in hospitals, it can be concluded that waiting times are associated with a relatively low level of patient satisfaction. Waiting times for services are perceived as lengthy and do not meet the Minimum Service Standards (SPM).

*Keywords : Satisfaction, Waiting time, Patient outpatient care, SPM*

### *Abstrak*

Masalah umum yang sering terjadi dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah lamanya waktu tunggu dalam alur pelayanan, yang berpotensi menimbulkan rasa ketidakpuasan menunggu dengan waktu yang lama dari prosedur yang ditetapkan. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis waktu tunggu pasien rawat jalan dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit. Peneliti melakukan metode tinjauan literatur sistematis (*Systematic literature*

*review*) dengan memanfaatkan kerangka kerja PRISMA (*Preffered Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analysis*). Pencarian artikel ilmiah dilakukan melalui google scholar. Hasil akhir ditemukan sebanyak 16 artikel ilmiah. **Hasil** : Berdasarkan tinjauan literatur dan analisis waktu tunggu pasien rawat jalan di rumah sakit, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien yang cenderung rendah. Waktu tunggu pelayanan dianggap lama dan tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimal.

Kata kunci : Kepuasan, waktu tunggu, pasien rawat jalan, SPM

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit berfungsi sebagai tempat rujukan pelayanan kesehatan untuk puskesmas, terutama dalam hal perawatan dan pemulihan pasien. fokus utama Rumah Sakit adalah menyelenggarakan perawatan penyembuhan dan rehabilitasi pasien, dan sebagai hasilnya, penting bagi mereka untuk memiliki sistem manajemen operasional yang efisien untuk memberikan layanan kesehatan kepada pasien. peran manajemen operasional dalam sektor pelayanan kesehatan sangat vital, termasuk dalam pengawasan kegiatan operasional pada fasilitas kesehatan. Hal tersebut telah mencakup pada efisien dan kemampuan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan yang memadai dan dapat diandalkan.

Sistem manajemen operasional rumah sakit mencakup berbagai aspek yang erat kaitannya dengan pelayanan kesehatan, termasuk namun tidak terbatas pada: 1) perencanaan optimalisasi kapasitas layanan, 2) perencanaan struktur gedung, tata letak fasilitas, serta desain bangunan, 3) perancangan alur proses pelayanan, 4) manajemen stok dan persediaan, 5) penyusunan jadwal kerja, 6) pengendalian dan pemantauan mutu pelayanan, serta 7) pemeliharaan fasilitas layanan. Salah satu aspek dalam ruang lingkup tersebut adalah pengaturan alur proses pelayanan bagi pasien rawat jalan, yang mencakup layanan medis seperti observasi, diagnosis penyakit, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya dengan tanpa mengharuskan pasien untuk di rawat inap .

Tingkat kepuasan pada pasien merupakan isu yang dihadapi oleh Rumah Sakit baik di luar negeri maupun di dalam negeri. Ketika kepuasan pasien rendah, hal ini dapat berpotensi dalam menghambat kemajuan rumah sakit. Pasien yang tidak

puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima cenderung mencari alternatif lain. Seperti berpindah ke rumah sakit lain yang memberikan penawaran pelayanan lebih memuaskan (Sari, 2016)

Menurut ketentuan yang tercantung dalam PERMENKES mengenai Standar Pelayanan Minimal, tingkat kepuasan pasien yang diharapkan adalah lebih dari 95%. Jika sebuah pelayanan kesehatan tidak dapat mencapai tingkat kepuasan pasien di atas 95%, maka pelayanan tersebut dianggap tidak memenuhi standar minimal atau dianggap kurang berkualitas (Kemenkes, 2016)

Kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah rumah sakit memiliki dampak langsung terhadap tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, jika pasien merasakan ketidakpuasan dengan layanan yang diterima, hal ini dapat mengakibatkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut. Waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan memiliki peranan yang sangat penting dalam membentuk citra sebuah Rumah Sakit. Lamanya waktu tunggu seringkali menjadi salah satu penyebab faktor ketidakpuasan pasien. Ketika pasien harus menunggu dalam antrian yang panjang, hal ini dapat menyebabkan persepsi bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan buruk, pasien tidak nyaman, berdampak pada citra rumah sakit, dan bahkan berpotensi mempengaruhi jumlah kunjungan pasien di masa yang akan datang, seperti yang ditegaskan oleh Febriyanti, 2017 dan Nursalam, 2016. (Febriyanti, 2017; Nursalam, 2016).

Salah satu aspek penting yang sangat mempengaruhi mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan oleh unit-unit pelayanan kesehatan adalah lamanya waktu yang harus ditunggu oleh pasien sebelum mendapatkan pelayanan. Sayangnya, seringkali manajemen rumah sakit kurang memberikan perhatian yang cukup pada masalah waktu tunggu pelayanan ini. Saat Rumah Sakit mengabaikan lamanya waktu tunggu pada proses pelayanan kesehatan, hal ini dapat secara keseluruhan merusak citra profesionalitas rumah sakit dan berpotensi mengurangi kepuasan pasien dan keluarga mereka. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan peningkatan waktu tunggu pasien termasuk proses pendaftaran yang lambat, jumlah dokter yang terbatas, volume pasien yang tinggi, serta kekurangan staf layanan kesehatan lainnya (Laeliyah, 2017).

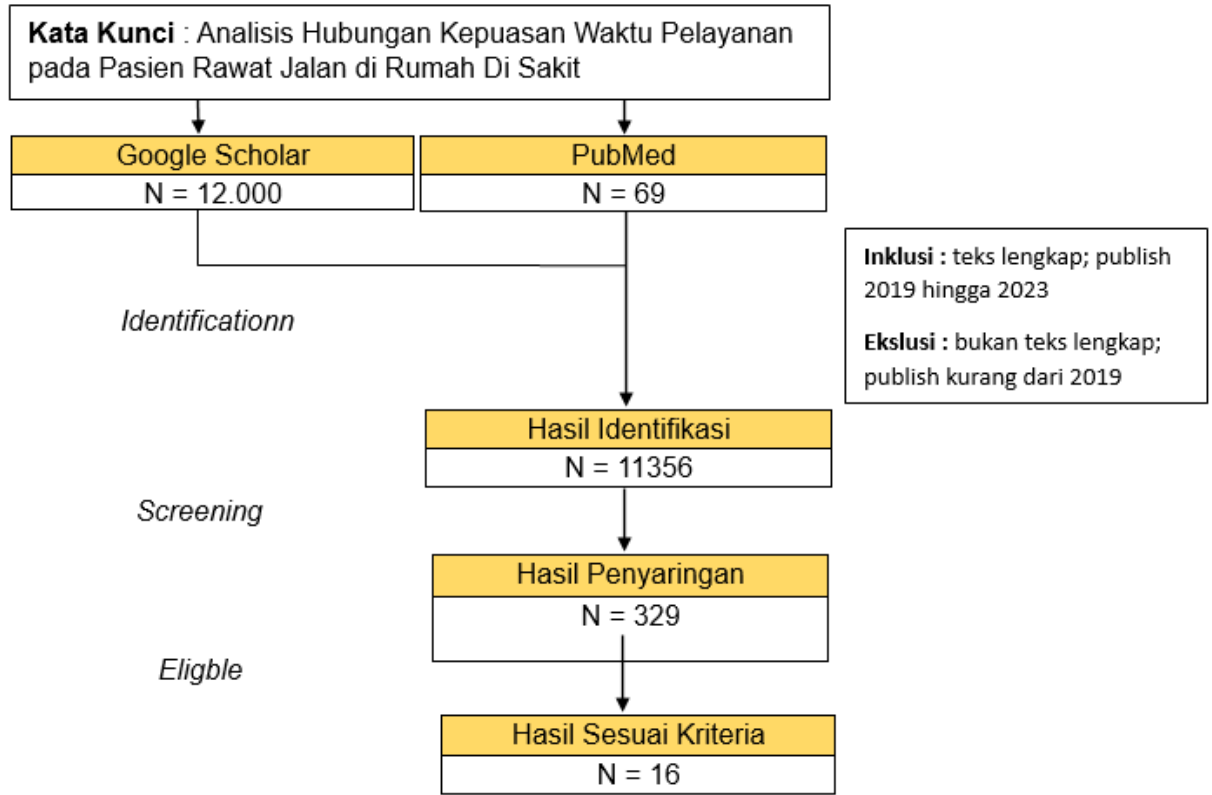
Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti akan melanjutkan studi penelitian tentang “Analisis Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Waktu Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit”.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah *systematic literature review*. *Systematic literature review* dilakukan dengan mencari jurnal-jurnal yang membahas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan waktu pelayanan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit. Pencarian jurnal dilakukan melalui pencarian *google scholar* dan *PubMed*. Kriteria inklusi yang digunakan melibatkan artikel yang tersedia dapat diakses secara keseluruhan dan free atau tidak berbayar, dan ditulis menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris dengan batasan waktu publikasi minimal lima tahun terakhir (2019-2023). Keywords yang digunakan dalam pencarian ini mencakup “alur pelayanan”, “pelayanan rawat jalan”, dan “rawat jalan rumah sakit”. Artikel yang ditemukan akan melewati tahap eliminasi berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Selanjutnya, isi dari artikel-artikel tersebut akan disaring dan dianalisis secara seksama hingga ditemukan 16 jurnal dalam bahasa Indonesia dan jurnal Internasional yang relevan dengan topik yang diteliti oleh peneliti.

Kriteria inklusi yang diterapkan meliputi: 1) Artikel harus merupakan teks lengkap; 2) Artikel harus diterbitkan antara tahun 2019 hingga 2023; 3) Artikel harus berkaitan dengan topik selain kepuasan pasien dalam rawat jalan; 4) Artikel harus berasal dari jurnal ilmiah, baik nasional maupun internasional.

Selain itu terdapat kriteria eksklusi yang digunakan meliputi: 1) Artikel yang tidak memenuhi syarat sebagai teks lengkap tidak akan dipertimbangkan; 2) Artikel yang diterbitkan sebelum tahun 2019 tidak akan dimasukkan dalam seleksi; 3) Artikel yang tidak fokus pada unit rawat jalan akan dikecualikan; 4) Skripsi, tesis, atau disertasi tidak akan termasuk dalam peninjauan literatur.



**Gambar 1.** Tahapan Penelusuran artikel

**HASIL PENELITIAN**

**Tabel.1** Karakteristik Hasil Pencarian Data

<b>Komponen</b>	<b>Judul</b>
Simulasi alur pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit	Simulasi Alur Pelayanan Rawat Jalan (Poliklinik) di Rumah Sakit Menggunakan <i>Software ProModel</i>
Pendampingan masyarakat tentang alur pelayanan rawat jalan jalan di Rumah Sakit	Pendampingan Masyarakat Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit. <i>SELAPARANG</i>
Tinjauan alur prosedur tentang pelayanan rawat jalan jalan di Rumah Sakit	Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan
Analisis waste alur pelayanan rawat jalan jalan di Rumah Sakit	Analisis Waste Alur Pelayanan Rawat Jalan RS. Mata Undaan Surabaya Sebagai Upaya Peningkatan Capaian Waktu Tunggu

Analisa perubahan alur pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit	Analisa perubahan alur pelayanan rawat jalan dalam sudut pandang petugas pendaftaran di RSAU dr. m. Hassan toto Bogor pada masa pandemi COVID-19
Simulasi Sistem Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit	Simulasi Sistem Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Menggunakan Simulasi Kejadian Diskrit
Evaluasi Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit	Evaluasi Pelayanan Rawat Jalan RS X pada Masa Pandemi Covid-19 melalui Segmenting, Targeting dan Positioning
Gambaran umum pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit	Gambaran umum pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit.:
Reduksi Waktu Tunggu di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit.	Reduksi Waktu Tunggu di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit.
<i>Outpatient process analysis at a tertiary hospital</i>	<i>Assessment of hospital processes using a process mining technique: Outpatient process analysis at a tertiary hospital</i>
<i>Factors associated with outpatient satisfaction in tertiary hospitals in China</i>	<i>Factors associated with outpatient satisfaction in tertiary hospitals in China: a systematic review</i>
<i>Factors affecting waiting time in Outpatient Pharmacy at Hospital</i>	<i>Factors affecting waiting time in Outpatient Pharmacy at Hospital Raja Perempuan Zainab II (HRPZ II)</i>
<i>A Case of Kakamega County Referral Hospital Outpatient.</i>	<i>Behavioral Factors as a Determinant in Electronic Medical Record System Information Use: A Case of Kakamega County Referral Hospital Outpatient.</i>
<i>Improvement of Outpatient Service Processes</i>	<i>Improvement of Outpatient Service Processes: A Case Study of the University of Hong Kong-Shenzhen Hospital</i>
<i>Managing Outpatient Cycle Times in Hospitals Using Integrated Closed-Loop Approaches.</i>	<i>Managing Outpatient Cycle Times in Hospitals Using Integrated Closed-Loop Approaches.</i>
Evaluation Of Waste Implementation Flow Of Polyclinic Outpatient Service With Blueprint Service At Royal Prima General	Evaluation Of Waste Implementation Flow Of Polyclinic Outpatient Service With Blueprint Service At Royal Prima General Hospital.

Dari beberapa literatur ditemukan hasil simulasi yang dilakukan mengenai alur pelayanan rawat jalan yang ditekankan dan ditetapkan oleh Rumah Sakit . Simulasi ini mengidentifikasi beberapa masalah, yaitu:

1. Ketika pasien melakukan pembayaran dan pengambilan obat, mereka harus melalui alur yang mengharuskan bergerak berulang kali dari tempat pengambilan dan loket pembayaran pasien. hal tersebut menunjukkan alur pelayanan yang tidak efisien
2. Rumah Sakit X berlokasi di pusat kota yang memberikan biaya perawatan yang cukup tinggi, sehingga kebanyakan pasien memilih rumah sakit ini. Namun, hasil simulasi menunjukkan bahwa masing-masing poliklinik memiliki tingkat penggunaan yang cukup tinggi, mencapai 80%.
3. Bagian pembayaran obat memiliki dua loket pembayaran. Simulasi mengungkapkan adanya waktu tunggu yang cukup tinggi, mencapai 75%, karena proses pembayaran obat yang relatif singkat. Hal ini memerlukan perhatian karena efisiensi alur pelayanan.

Simulasi alur pelayanan di atas menyebutkan dari beberapa permasalahan pada waktu tunggu yang relatif tinggi dengan beberapa faktor penyebabnya (Astanti *et al.*, 2020; Situmorang *et al.*, 2023).

Proses pelayanan rawat jalan di lingkungan Rumah Sakit. Temuan dari studi tersebut mengindikasikan bahwa terdapat sejumlah pasien yang datang untuk berobat tanpa membawa kartu berobat, dan juga terdapat kekurangan pemahaman dari pihak pasien mengenai langkah-langkah dalam proses pendaftaran, hal ini terbukti melalui hasil uji sebelum dan sesudah intervensi yang melibatkan 25 partisipan (Imam *et al.*, 2022).

Dalam menyoroti variasi dalam alur prosedur pelayanan rawat jalan, termasuk pada pendaftaran pasien baru peserta pengguna BPJS, pendaftaran pasien lama peserta BPJS, serta jenis formulir dan buku catatan. Alur prosedur ini disesuaikan dengan Standar Operasional Proseder (SPO) rawat jalan. Penting untuk dicatat bahwa jika berkas pasien hilang, menelusurinya kembali menjadi sulit dikarenakan penggunaan buku ekspedisi. Buku ekspedisi tersebut digunakan untuk mengirim berkas ke poliklinik yang dituju dan mengembalikannya ke poliklinik setelah pasien mendapatkan pelayanan (Nengsih, 2021).

Selain itu, mengenai perubahan dalam proses pelayanan rawat jalan di RSAU dr. M. Hassan Toto Bogor menyatakan bahwa aspek responsivitas dan jaminan

pelayanan dinilai memuaskan. Meskipun demikian, dalam hal bukti fisik, terdapat saran yang mengindikasikan perlunya peningkatan dalam kualitas pelayanan tersebut (Meilia *et al.*, 2022)

Dalam alur pelayanan rawat jalan yang telah ditetapkan masih memiliki banyak kekurangan yang perlu diperbaiki. Poin utama dalam upaya perbaikan adalah penambahan waktu pelayanan di beberapa poliklinik, seperti poli mata, poli penyakit dalam, poli kandungan, poli syaraf, dan perbaikan antrean pendaftaran saat pasien berada di lokasi tunggu pendaftaran (Dewanto & Santosa, 2020).

Evaluasi pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit X pada tahun 2020 berdasarkan segmentasi menunjukkan bahwa pasien di luar bidang kebidanan dan anak memiliki target yang belum tercapai oleh rumah sakit, meskipun tingkat kepuasan pada pasien layanan rawat jalan masih tinggi. Selain itu, rumah sakit juga masih tertinggal dalam hal teknologi telekomunikasi dan penyediaan informasi kepada pasien (Giusman & Nurwahyuni, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh mengindikasikan bahwa perlu peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit, terutama dalam mengurangi waktu tunggu pasien yang akan menjadi prioritas utama. Hal ini disebabkan oleh identifikasi bahwa unit rawat jalan memiliki tingkat ketidakpuasan tertinggi dibandingkan dengan unit lainnya. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien adalah 66,58 menit per pasien, yang mana telah melebihi rata-rata dari waktu kerja atau standar yang ditetapkan yaitu maksimal 60 menit sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Selain itu, menemukan bahwa sebagian besar waktu yang dihabiskan oleh pasien termasuk dalam kategori lama. Peneliti juga mendapatkan tiga jenis pemborosan yaitu menunggu, pengolahan yang tidak sesuai, dan transportasi (Lubis *et al.*, 2023; Iswanto, 2022).

Total waktu yang dihabiskan di rawat jalan ditemukan tidak meningkat secara signifikan dibandingkan dengan sebelum adanya pembangunan gedung baru, mengingat jumlah pasien rawat jalan efektif setelah dilakukan perubahan di lingkungan Rumah Sakit (Yoo, 2019).



Negara Cina telah menggunakan penyebaran kuesioner yang dirancang sendiri dan menunjukkan kurangnya kuesioner standar untuk menyelidiki kepuasan rawat jalan di Rumah Sakit Cina. Pasien rawat jalan menunjukkan kepuasan tertinggi dengan dokter dan perawat dan kepuasan terendah dengan kebersihan rumah sakit dan prosedur rawat jalan, terutama dengan waktu tunggu yang lama. Selain itu, waktu yang dihabiskan untuk berkomunikasi dengan dokter, dan tingkat penyelidikan yang hati-hati oleh dokter, dan tingkat penjelasan dokter dalam menjelaskan penyakit berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan (Li *et al.*, 2020).

Implementasi EMR di Kenya juga masih digolongkan rendah yang ditambah adanya tantangan dengan sumber daya yang dihabiskan dalam pengembangan dan implementasi EMR di departemen rawat jalan. Dari hasil pengujian melalui SPSS bahwa implementasi EMR yang efektif adalah proses panjang yang berkembang dari waktu ke waktu, studi ini merekomendasikan para pemangku kepentingan untuk terlibat dalam penilaian berkelanjutan untuk menyelidiki sifat dan arah dampak serta menerapkan tindakan yang cepat dan tepat waktu. untuk mengatasi kesenjangan dan hambatan (Nandikove, 2020).

Jika dilihat rawat jalan pada apotek di Rumah Sakit telah sesuai dengan kepuasan pasien. Namun, adapun faktor-faktor yang dapat berkontribusi terhadap waktu tunggu meliputi jumlah obat dalam resep. Diketahui bahwa waktu tunggu pemeriksaan kesehatan, pemeriksaan laboratorium, dan pengeluaran obat relatif lama dan dapat mempengaruhi kepuasan pasien secara signifikan. Hal ini harus diberikan prioritas dalam optimasi proses. Meskipun pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan perawatan, tidak terlalu besar pengaruh terhadap kepuasan pasien, yang mungkin karena pasien memiliki nilai harapan terendah atau tingkat toleransi tertinggi terhadap menunggu untuk dirawat (Chen & Alturas, 2023; Fahrurazi *et al.*, 2022).

Dalam penelitian pengelolaan proses rawat jalan menggunakan pendekatan loop tertutup secara bersamaan, Hasilnya bertahan bahkan selama pandemi COVID-19 yang membutuhkan proses dan prosedur tambahan. Oleh karena itu, menerapkan berbagai pendekatan dapat lebih efektif untuk mengurangi waktu siklus. Mempertahankan metode tersebut membantu memastikan bahwa sistem akan tetap efektif setelah pandemi COVID-19 (Subburaman *et al.*, 2023).

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil seleksi dari 16 artikel penelitian yang dipilih oleh peneliti, bahwa rata-rata seluruh artikel menunjukkan waktu tunggu yang relatif lama. Sebagai contoh, dalam penelitian yang dilakukan oleh (Li *et al.*, 2020), waktu yang dihabiskan untuk berkomunikasi dengan dokter diidentifikasi sebagai salah satu aspek dengan waktu tunggu yang panjang. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Astanti *et al.*, 2020 dan Situmorang *et al.*, 2023 yang menunjukkan bahwa meskipun Rumah Sakit terletak di pusat kota, alur pelayanan rawat jalan masih menciptakan ketidaknyamanan bagi pasien, terutama saat proses pembayaran obat yang melibatkan alur bolak-balik. Terdapat dua loket pembayaran obat, dan hasil simulasi menunjukkan adanya waktu tunggu (menganggur) dengan persentase yang cukup tinggi, yaitu mencapai 75%. Ini disebabkan oleh proses pembayaran obat yang singkat, yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya, menunjukkan bahwa dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien seringkali berkaitan dengan perilaku dan sikap petugas kesehatan. Aspek-aspek seperti ketepatan waktu pelayanan dokter dan perawat, kesulitan dalam menemui dokter, kurangnya komunikasi dan informasi dari dokter, serta lamanya proses pendaftaran dan aspek pelayanan juga sering menjadi keluhan pasien. Selain itu, tata tertib dan kebersihan lingkungan juga menjadi masalah yang sering muncul (Irawan, 2016).

Dasar pemikiran penelitian ini adalah bahwa permasalahan yang kerap muncul di unit perawatan ambulans adalah kelambatan dalam waktu menunggu, yang diakibatkan oleh kurangnya kesiapan pihak rumah sakit serta ketidakpatuhan dalam mengikuti pedoman Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan. Masalah lain yang sering terjadi adalah keterlambatan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan, seperti ketidaktepatan waktu saat memberikan konsultasi kepada pasien. Hal ini menyebabkan waktu tunggu pasien lainnya menjadi lebih lama. Ketidaktepatan waktu ini secara langsung dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien dan menghambat pasien yang memiliki aktivitas di luar Rumah Sakit. Oleh karena itu, terdapat keterkaitan antara ketepatan waktu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Selain itu, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia menetapkan bahwa standar waktu tunggu pasien di poliklinik rawat jalan adalah kurang dari atau sama dengan 60 menit. Data yang ada dalam literatur mengungkapkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien di Rumah Sakit telah melampaui standar tersebut, dengan waktu tunggu pasien rata-rata mencapai 66,58 menit per pasien. dampak dari situasi tersebut adalah akumulasi pasien rawat jalan di Rumah Sakit, yang melanggar ketentuan standar waktu yang telah ditetapkan dan memiliki dampak negatif pada tingkat kepuasan pasien rawat jalan (PERMENKES RI, 2008).

## KESIMPULAN

Dari rangkuman literatur dan evaluasi mengenai proses pelayanan kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit, dapat disimpulkan adanya hubungan antara lamanya waktu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien yang cenderung masih rendah. Pasien merasakan waktu tunggu di luar batas ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Selain itu, penyebab dari faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu karena terdapat fasilitas dan kondisi ruang pelayanan masih belum memadai dan beberapa Rumah Sakit yang masih belum menggunakan teknologi telekomunikasi dan penyediaan informasi kepada pasien sehingga menyebabkan lamanya waktu tunggu, tentunya hal tersebut berdampak pada ketidakpuasan pasien rawat jalan. Namun, pada bagian letak Rumah Sakit yang strategis tidak memberikan dampak pada kepuasan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astanti, Y. D., Soejanto, I., & Berlianty, I. 2020. Simulasi Alur Pelayanan Rawat Jalan (Poliklinik) di Rumah Sakit Menggunakan Software ProModel. *Opsi*, 13,1, 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v13i1.3223>
- Chen, J., & Alturas, B. 2023. Improvement of Outpatient Service Processes : A Case Study of the University of Hong Kong- Shenzhen Hospital. *Research Square*, 1–24. <https://www.researchsquare.com/article/rs-2443699/v1>
- Dewanto, S., & Santosa, A. 2020. Simulasi Sistem Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Menggunakan Simulasi Kejadian Diskrit. *Inaque : Journal of Industrial and Quality Engineering*, 8, 1, 25–36. <https://doi.org/10.34010/iqe.v8i1.2725>

- Fahrurazi, F. E., Ibrahim, N. H., Mafauzy, N. M., Wan Ismail, W. N. A., & Mohamed Rusli, S. S. 2022. Factors affecting waiting time in Outpatient Pharmacy at Hospital Raja Perempuan Zainab II (HRPZ II). *Journal of Pharmacy*, 2, 1, 1–7. <https://doi.org/10.31436/jop.v2i1.105>
- Giusman, R., & Nurwahyuni, A. 2021. Evaluasi Pelayanan Rawat Jalan RS X pada Masa Pandemi Covid-19 melalui Segmenting, Targeting dan Positioning. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, 7, 1, 72. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i1.599>
- Imam, C. W., Anugrahanti, W. W., & Rahayu, R. P. 2022. Pendampingan Masyarakat Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6, 1, 298. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v6i1.7282>
- Iswanto, A. H. 2022. Reduksi Waktu Tunggu di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22, 1, 482. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i1.2040>
- Li, Y., Gong, W., Kong, X., Mueller, O., & Lu, G. 2020. Factors associated with outpatient satisfaction in tertiary hospitals in China: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17, 19, 1–29. <https://doi.org/10.3390/ijerph17197070>
- Lubis, M. H., Lubis, Y.E.P., & Nasution, S.L., 2023. Evaluation Of Waste Implementation Flow Of Polyclinic Outpatient Service With Blueprint Service At Royal Prima General Hospital, Medan. *International Journal of Health and Pharmaceutical (IJHP)*, 3, 3, 411–423. <https://doi.org/10.51601/ijhp.v3i3.179>
- Meilia, R. E., Ahmad, K. N., & Melizsa. 2022. Analisa Perubahan Alur Pelayanan Rawat Jalan dalam Sudut Pandang Petugas Pendaftaran di RSAU DR. M. Hassan Toto Bogor pada Masa Pandemi Covid-19. *Frame of Health Journal*, 1, 1, 46–57.
- Nandikove, P. 2020. *Behavioral Factors as a Determinant in Electronic Medical Record System Information Use : A Case of Kakamega County Referral Hospital Outpatient Department*, 7, 5–10. <https://doi.org/10.21275/SR201104174839>
- Nengsih, Y. G. 2021. Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 6, 1, 51–57. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v6i1.479>
- Situmorang, M., Rahmawati, R., & Farhansyah, F. 2023. Gambaran Umum Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rs Santa Elisabeth Batam Kota. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 4, 2, 45–51.

<https://doi.org/10.25047/j-remi.v4i2.3709>

Subburaman, G. B. B., Munavalli, J. R., Ravilla, T., Mertens, H., Webers, C., Vasudeva Rao, S., & van Merode, F. 2023. Managing Outpatient Cycle Times in Hospitals Using Integrated Closed-Loop Approaches. *Health Services Insights*, 16. <https://doi.org/10.1177/11786329221145858>