

KRONOMETRI KLINIS: INVESTIGASI KOMPARATIF DURASI TUNGGU PASIEN DI FASILITAS KESEHATAN DI SULAWESI BARAT

Muhammad Hosni Mubarak¹, M. Taufik² P, Erni febrianti³, Sherly rudianti batter⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sulawesi Barat

mhosnimubarak@unsulbar.ac.id, muhammadtaufik@unsulbar.ac.id

Received: 11-12- 2024

Revised: 25-09-2024

Approved: 23-09-2024

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi dan membandingkan waktu tunggu pasien rawat jalan di berbagai fasilitas kesehatan. Kami menilai beberapa strategi yang telah diterapkan dengan mengidentifikasi faktor-faktor utama seperti sistem manajemen antrian, alur kerja fasilitas kesehatan, dan kebijakan penerimaan pasien. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara dengan petugas kesehatan, dan analisis data rekam medis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas A, yang menggunakan sistem terkomputerisasi, memiliki waktu tunggu rata-rata 12 menit dengan pelayanan yang konsisten. Sebaliknya, Fasilitas B, yang menggunakan sistem manual, memiliki waktu tunggu rata-rata 30 menit atau lebih dengan variasi yang besar. Sistem terkomputerisasi dan kebijakan responsif terbukti signifikan dalam mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien. Wawancara dan observasi mengungkapkan bahwa Fasilitas A lebih efisien dan tanggap terhadap kebutuhan darurat, sementara Fasilitas B masih menghadapi tantangan koordinasi dan registrasi. Penelitian ini menekankan pentingnya teknologi dan kebijakan yang responsif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

Kata Kunci: waktu tunggu pasien, efisiensi pelayanan kesehatan, strategi manajemen antrian, kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Waktu tunggu pasien ,dalam pelayanan kesehatan menjadi salah satu aspek kritis yang mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pasien. Fenomena ini tidak hanya mempengaruhi aspek psikologis dan emosional pasien, tetapi juga berpotensi memengaruhi efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Dalam konteks pelayanan kesehatan modern yang semakin kompleks dan terkadang terbatas sumber daya, pengelolaan waktu tunggu pasien menjadi tantangan utama yang harus diatasi^{1,2,3}.

Di banyak negara, meningkatkan efisiensi waktu tunggu pasien telah menjadi prioritas utama bagi organisasi kesehatan dalam upaya meningkatkan aksesibilitas dan pelayanan yang berkualitas. Namun, implementasi strategi untuk mengurangi waktu tunggu tidak selalu sejalan dengan harapan, karena berbagai faktor seperti jumlah pasien, kompleksitas kasus, dan pengelolaan sumber daya yang tidak optimal sering kali menjadi hambatan ^{1,2}.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji berbagai strategi yang telah diterapkan di berbagai fasilitas kesehatan untuk mengurangi waktu tunggu pasien. Melalui pendekatan studi perbandingan, penelitian ini akan mengevaluasi efektivitas berbagai strategi manajemen antrian, alur kerja klinik, dan kebijakan penerimaan pasien dalam mengoptimalkan waktu tunggu. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam bagi praktisi kesehatan dan pengambil kebijakan dalam meningkatkan efisiensi operasional serta meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian ini tidak hanya relevan untuk konteks lokal, tetapi juga dapat memberikan kontribusi penting dalam pemahaman global terhadap strategi terbaik dalam mengelola waktu tunggu pasien di fasilitas kesehatan. Dengan demikian, peningkatan efisiensi pelayanan kesehatan dapat tercapai secara berkelanjutan, mendukung upaya untuk mencapai tujuan universal akses pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi semua individu.

TINJAUAN PUSTAKA

Waktu tunggu pasien di fasilitas kesehatan (faskes) dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, strategi-strategi yang efektif perlu dikembangkan untuk mengurangi waktu tunggu pasien. Salah satu strategi yang efektif adalah digitalisasi pelayanan kesehatan, yang memungkinkan pasien melakukan pendaftaran, konsultasi, dan pembelian obat secara online. Hal ini juga memungkinkan pasien untuk mengetahui resume medis dan jadwal kontrol ulang secara langsung dari *handphone*, sehingga dapat mengurangi kerumunan pasien dan meminimalisir penularan penyakit. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) juga dapat membantu mengurangi waktu tunggu pasien.

SIMRS memungkinkan pasien untuk mendaftar melalui telepon dan mengetahui jadwal kontrol ulang secara langsung. Selain itu, SIMRS juga dapat membantu mengurangi kerumunan pasien dan meminimalisir penularan penyakit. Efisiensi pelayanan rawat jalan juga dapat dicapai dengan mengurangi waktu tunggu pasien di ruang tunggu. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan jumlah dokter yang tersedia dan memastikan bahwa pasien dapat diperiksa dengan cepat. Penggunaan teknologi automasi juga dapat membantu mengurangi waktu tunggu pasien. Teknologi automasi memungkinkan pasien untuk menunggu obat di rumah tanpa harus menunggu obat disiapkan.

Selain itu, teknologi automasi juga dapat membantu mengurangi kerumunan pasien dan meminimalisir penularan penyakit. Edukasi pasien tentang prosedur pendaftaran dan pelayanan kesehatan juga dapat membantu mengurangi waktu tunggu pasien. Pasien yang lebih paham prosedur dapat mendaftar lebih cepat dan menunggu dengan lebih efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi perbandingan untuk mengevaluasi berbagai strategi yang digunakan dalam mengurangi waktu tunggu pasien di fasilitas kesehatan.

Definisi Operasional dan Kriteria Objektif:

Tabel 1 definisi operasional dan kriteria objektif beserta skala pengukurannya untuk penelitian mengenai waktu tunggu pasien di fasilitas kesehatan:

Variabel	Definisi Operasional	Kriteria Objektif	Skala Pengukuran
Waktu Tunggu Pasien	Periode mulai dari kedatangan pasien hingga mulai menerima layanan	Durasi rata-rata waktu tunggu dalam jam, menit, detik	Jam, Menit, Detik
Kepuasan Pasien	Tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu dan	Skor kepuasan pasien berdasarkan survei	Skala Likert (1-5)

Variabel	Definisi Operasional	Kriteria Objektif	Skala Pengukuran
	pelayanan medis	atau skala 1-5	
Efisiensi Sumber Daya	Penggunaan optimal sumber daya kesehatan dalam mengurangi waktu tunggu	Jumlah pasien yang dilayani per hari atau per jam	Jumlah pasien per hari atau per jam

Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama periode tertentu yang disesuaikan dengan masing-masing fasilitas kesehatan yang menjadi objek penelitian, dengan estimasi total waktu penelitian sekitar 2 bulan.

Metode Pengumpulan Data

1. **Observasi Langsung:** Melibatkan pengamatan langsung terhadap alur pasien dan waktu tunggu di lokasi fasilitas kesehatan.
2. **Wawancara Struktural:** Wawancara dengan petugas kesehatan, manajer fasilitas, dan staf administrasi untuk mendapatkan pandangan mereka terhadap sistem manajemen antrian dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi waktu tunggu.
3. **Analisis Data Sekunder:** Analisis rekam medis dan data operasional untuk mengevaluasi pola waktu tunggu pasien dan efektivitas strategi yang telah diterapkan.

Penentuan Sampel

Sampel penelitian akan dipilih berdasarkan kriteria inklusi yang meliputi berbagai jenis fasilitas kesehatan (puskesmas), lokasi geografis, dan ukuran fasilitas. Pengumpulan data dilakukan secara purposif dengan mempertimbangkan representasi yang memadai dari setiap jenis fasilitas.

Analisis Data

Data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif untuk menghitung rata-rata, median, dan deviasi standar dari waktu tunggu pasien. Analisis komparatif akan dilakukan untuk membandingkan efektivitas strategi antara berbagai jenis fasilitas kesehatan. Hasil analisis akan disajikan dalam bentuk tabel, dan narasi untuk memudahkan interpretasi dan pembahasan hasil penelitian.

Metode ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang strategi terbaik dalam mengurangi waktu tunggu pasien di berbagai fasilitas kesehatan, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pemangku kepentingan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2: Statistik Deskriptif Waktu Tunggu Pasien

Variabel	Fasilitas A (Terkomputerisasi)	Fasilitas B (Manual)
Rata-rata Waktu Tunggu	12 menit	30 menit
Standar Deviasi	3,5 menit	5,2 menit
Rentang (Minimum - Maksimum)	8 - 18 menit	25 - 35 menit

Tabel 2: Koefisien Regresi untuk Faktor-faktor Penentu Waktu Tunggu Pasien

Variabel	Koefisien Regresi	Nilai p
Implementasi Sistem Antrian	-0,42	0,001
Koordinasi Alur Kerja	-0,29	0,005
Responsif terhadap Kondisi Darurat	-0,38	0,002

Tabel 3: Korelasi antara Skor Kepuasan Pasien dan Waktu Tunggu

Variabel	Korelasi Pearson	Nilai Signifikansi
Skor Kepuasan Pasien	-0,54	0,000

Dalam era digital ini, rumah sakit terus mencari cara inovatif untuk meningkatkan pelayanan mereka. Didalam studi mengungkap temuan menarik tentang dampak teknologi terhadap pengalaman pasien di rumah sakit.

Kami para peneliti menemukan bahwa rumah sakit yang menerapkan sistem antrian digital mengalami penurunan waktu tunggu pasien yang signifikan. Hubungan negatif yang kuat ($r = -0,42$, $p = 0,001$) antara implementasi sistem ini dan waktu tunggu menunjukkan bahwa semakin canggih sistem antrian yang digunakan, semakin singkat waktu yang dihabiskan pasien untuk menunggu.

Namun, bukan hanya teknologi yang berperan. Faktor manusia tetap krusial. Analisis lebih lanjut mengungkapkan bahwa koordinasi tim yang efisien ($\beta = -0,29$, $p = 0,005$) dan kemampuan staf untuk merespon situasi darurat dengan cepat ($\beta = -0,38$, $p = 0,002$) juga berkontribusi besar dalam memangkas waktu tunggu.

Yang menarik, didalam studi ini juga mengonfirmasi apa yang telah lama dicurigai para profesional kesehatan termasuk peneliti: ada kaitan erat antara waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien. Korelasi yang kuat ($r = -0,54$, $p < 0,000$) menunjukkan bahwa pasien yang menghabiskan lebih sedikit waktu menunggu cenderung lebih puas dengan pelayanan yang mereka terima.

Temuan ini memberikan wawasan berharga bagi pengelola rumah sakit. Investasi dalam teknologi manajemen antrian, dikombinasikan dengan pelatihan staf untuk meningkatkan koordinasi dan responsivitas, dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan efisiensi operasional dan, pada akhirnya, kepuasan pasien ⁴.

Meski demikian, para ahli mengingatkan bahwa teknologi bukanlah solusi ajaib. Penerapannya harus diimbangi dengan pendekatan yang berpusat pada manusia untuk memastikan bahwa peningkatan efisiensi tidak mengorbankan kualitas perawatan dan empati terhadap pasien.

Tabel 4 Hasil Wawancara dan Observasi

Variabel	Pertanyaan Wawancara	Fasilitas A (Terkomputerisasi)	Fasilitas B (Manual)
Wawancara dengan Petugas Kesehatan	Evaluasi	Bagaimana Anda "Sistem baru ini sangat	"Kami masih mengandalkan

Variabel	Pertanyaan Wawancara	Fasilitas A (Terkomputerisasi)	Fasilitas B (Manual)
Sistem Antrian	mengevaluasi efektivitas sistem manajemen antrian terkomputerisasi dalam mengurangi waktu tunggu pasien? Apakah ada fitur khusus atau strategi yang Anda rasa sangat berpengaruh?	membantu kami dalam mengatur antrian pasien dengan lebih efisien. Kami bisa mengatur jadwal dengan lebih baik dan memprioritaskan pasien yang membutuhkan perawatan segera. Sebagai hasilnya, waktu tunggu rata-rata kami berhasil kami kurangi menjadi sekitar 12 menit."	proses manual untuk mengatur antrian pasien. Tantangannya adalah koordinasinya antar unit yang kurang efisien dan sering terjadi penundaan dalam pendaftaran pasien baru. Waktu tunggu rata-rata di sini mencapai sekitar 30 menit."
Tantangan dalam Manajemen Antrian	Apa saja tantangan utama yang Anda hadapi dalam manajemen antrian pasien di fasilitas ini? Bagaimana Anda mengatasinya?	"Salah satu tantangan besar adalah koordinasi antar unit dan penjadwalan yang kompleks. Kami telah meningkatkan pelatihan staf dalam penggunaan sistem antrian untuk mengoptimalkan proses."	"Kami sering menghadapi penundaan dalam registrasi pasien dan kesulitan dalam memprioritaskan pasien darurat. Kami terus melakukan evaluasi terhadap alur kerja untuk mencari peningkatan."
Pengaruh Perubahan Kebijakan	Apa saja perubahan kebijakan baru yang telah diterapkan untuk mengurangi waktu tunggu pasien? Bagaimana dampaknya terhadap efisiensi dan kepuasan pasien?	"Kami baru-baru ini memperbarui kebijakan untuk memprioritaskan pasien dengan kondisi darurat dan memperpendek interval antara janji temu. Ini telah meningkatkan responsifitas kami terhadap pasien."	"Kami sedang dalam proses mengimplementasikan sistem antrian baru namun belum melihat dampak yang signifikan pada waktu tunggu. Perubahan kebijakan ini masih dalam tahap evaluasi."
Hasil Observasi langsung terhadap Alur Kerja Klinik			
Efisiensi Registrasi Pasien	Bagaimana proses registrasi pasien dilakukan di fasilitas ini? Apakah ada langkah-langkah tambahan yang diambil untuk mempercepat proses ini?	Registrasi dilakukan dengan cepat menggunakan sistem komputerisasi. Staf telah dilatih untuk menangani proses registrasi dengan efisien.	Proses registrasi memakan waktu lebih lama karena pengisian formulir manual. Kami sedang mempertimbangkan untuk mengimplementasikan formulir elektronik untuk meningkatkan efisiensi.
Koordinasi Antrian	Bagaimana koordinasi antrian pasien diatur di fasilitas ini? Apakah ada tantangan khusus yang Anda hadapi dalam mengelola antrian?	Antrian pasien terkelola secara real-time dengan bantuan sistem komputerisasi. Komunikasi antar unit telah ditingkatkan untuk menghindari kebuntuan antrian.	Koordinasi antrian sering kali menghadapi hambatan karena kurangnya integrasi sistem antara departemen. Kami sedang bekerja untuk meningkatkan kerjasama lintas departemen.
Pengalaman Menghadapi	Bagaimana fasilitas ini mengelola kasus	Kami memiliki protokol khusus untuk mengatasi kasus	Kasus darurat sering kali mengganggu alur antrian

Variabel	Pertanyaan Wawancara	Fasilitas A (Terkomputerisasi)	Fasilitas B (Manual)
Kondisi Darurat	darurat atau prioritas tinggi dalam antrian? Apakah ada strategi khusus yang digunakan?	darurat dengan mengalokasikan sumber daya dengan cepat.	kami, dan kami sedang mencari cara untuk memprioritaskan dengan lebih efektif.
Waktu Tunggu Pasien	Berapa rata-rata waktu tunggu pasien di fasilitas ini? Apakah ada tren perbaikan atau penurunan dalam beberapa bulan terakhir?	Rata-rata waktu tunggu sekitar 12 menit, dan kami terus melakukan evaluasi untuk meningkatkan efisiensi.	Rata-rata waktu tunggu sekitar 30 menit atau lebih, dengan beberapa upaya untuk menguranginya melalui evaluasi alur kerja.

Sumber : Data primer, 2024

Studi perbandingan antara dua fasilitas kesehatan mengungkapkan perbedaan signifikan dalam efektivitas manajemen antrian pasien. Fasilitas A, yang telah mengadopsi sistem manajemen antrian digital, mencatat peningkatan efisiensi yang substansial. Para tenaga kesehatan melaporkan bahwa sistem baru ini memungkinkan pengelolaan antrian yang lebih optimal, termasuk prioritas penanganan pasien berdasarkan urgensi kebutuhan medis. Hasilnya, waktu tunggu rata-rata pasien berkurang drastis menjadi sekitar 12 menit. Percepatan proses registrasi dan koordinasi antrian yang terstruktur berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Di sisi lain, Fasilitas B yang masih mengandalkan sistem antrian manual menghadapi beberapa kendala. Tenaga kesehatan di fasilitas ini mengidentifikasi bahwa kurangnya koordinasi antar unit dan lambatnya proses registrasi mengakibatkan waktu tunggu pasien yang lebih panjang, dengan rata-rata mencapai 30 menit. Meskipun demikian, Fasilitas B sedang dalam proses evaluasi berkelanjutan untuk meningkatkan efisiensi alur kerja dan mengembangkan kebijakan baru guna mengatasi masalah ini.

Perbandingan ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi dalam manajemen antrian dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pengurangan waktu tunggu pasien. Namun, penting untuk dicatat bahwa peningkatan koordinasi antar unit dan implementasi kebijakan yang efektif tetap menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan .

PEMBAHASAN

Studi perbandingan antara dua fasilitas kesehatan mengungkapkan perbedaan signifikan dalam efektivitas manajemen antrian pasien. Fasilitas A, yang telah mengadopsi sistem manajemen antrian digital, mencatat peningkatan efisiensi yang substansial. Para tenaga kesehatan melaporkan bahwa sistem baru ini memungkinkan pengelolaan antrian yang lebih optimal, termasuk prioritas penanganan pasien berdasarkan urgensi kebutuhan medis. Hasilnya, waktu tunggu rata-rata pasien berkurang drastis menjadi sekitar 12 menit. Percepatan proses registrasi dan koordinasi antrian yang terstruktur berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien secara keseluruhan ^{3,4,5}.

Di sisi lain, Fasilitas B yang masih mengandalkan sistem antrian manual menghadapi beberapa kendala. Tenaga kesehatan di fasilitas ini mengidentifikasi bahwa kurangnya

koordinasi antar unit dan lambatnya proses registrasi mengakibatkan waktu tunggu pasien yang lebih panjang, dengan rata-rata mencapai 30 menit. Meskipun demikian, Fasilitas B sedang dalam proses evaluasi berkelanjutan untuk meningkatkan efisiensi alur kerja dan mengembangkan kebijakan baru guna mengatasi masalah ini.

Perbandingan ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi dalam manajemen antrian dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pengurangan waktu tunggu pasien. Namun, penting untuk dicatat bahwa peningkatan koordinasi antar unit dan implementasi kebijakan yang efektif tetap menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan

Bayangkan Anda sedang berada di ruang tunggu rumah sakit yang ramai. Pasien berdesakan, anak-anak menangis, dan waktu terasa berjalan begitu lambat. Situasi ini sering kita jumpai di banyak fasilitas kesehatan. Namun, bagaimana jika ada cara untuk mengubah pengalaman ini menjadi lebih baik

Inilah yang menjadi fokus penelitian para ahli seperti Michael Porter dan Parasuraman. Mereka melihat potensi besar dalam penggunaan teknologi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Porter, misalnya, memperkenalkan teori "Informatization" pada tahun 2010. Teori ini menjelaskan bagaimana teknologi informasi bisa menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kesehatan ^{1,4}.

Bayangkan sebuah sistem komputer canggih yang bisa mengatur antrian dengan lebih baik. Sistem ini tidak hanya mengurutkan pasien berdasarkan waktu kedatangan, tetapi juga bisa memprioritaskan kasus-kasus darurat. Hasilnya? Waktu tunggu rata-rata pasien bisa berkurang drastis, hingga hanya sekitar 12 menit.

Parasuraman, di sisi lain, mengembangkan teori "Service Quality" pada tahun 1988. Teori ini menekankan pentingnya sistem yang responsif dan efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Ketika diterapkan di rumah sakit, hasilnya sungguh menakjubkan. Pasien merasa lebih puas karena mereka tidak perlu menunggu terlalu lama, dan staf medis bisa bekerja lebih efektif ^{2,5}.

Beberapa penelitian terbaru semakin memperkuat gagasan ini. Jannah dan rekan-rekannya pada tahun 2020 menemukan bahwa penerapan sistem komputer di rumah sakit bisa meningkatkan kepuasan pasien hingga 25%. Sementara itu, Sun dan timnya pada tahun 2017 juga melaporkan peningkatan signifikan dalam kualitas pelayanan kesehatan setelah menggunakan sistem serupa ^{3,6,7}.

Jadi, bagaimana jika kita bisa mengubah pengalaman menunggu di rumah sakit dari yang membosankan menjadi lebih efisien dan nyaman? Dengan menerapkan sistem komputer yang tepat, rumah sakit dan klinik bisa memberikan pelayanan yang jauh lebih baik. Pasien tidak perlu lagi merasa frustrasi karena menunggu terlalu lama, dan tim medis bisa fokus memberikan perawatan terbaik ⁷.

Inilah mengapa banyak ahli kesehatan kini merekomendasikan penggunaan sistem terkomputerisasi sebagai salah satu strategi utama untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Dengan teknologi ini, kita bisa membayangkan masa depan di mana kunjungan ke rumah sakit menjadi pengalaman yang lebih positif dan efisien bagi semua orang.

KESIMPULAN

Studi ini mengungkapkan bahwa adopsi teknologi dalam manajemen antrian pasien secara signifikan meningkatkan efisiensi dan kepuasan. Fasilitas A, yang menggunakan sistem digital, mengurangi waktu tunggu rata-rata menjadi 12 menit, jauh lebih baik dibandingkan Fasilitas B dengan sistem manual yang mencapai 30 menit. Pasien di Fasilitas A merasa lebih puas, dan tenaga medis dapat menangani kebutuhan darurat lebih efektif.

Temuan ini menekankan pentingnya teknologi dalam mempercepat registrasi dan meningkatkan koordinasi antar unit, menghasilkan pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas. Integrasi sistem digital adalah langkah krusial menuju pelayanan kesehatan yang lebih efisien dan memuaskan, menjadikan kunjungan rumah sakit pengalaman yang lebih positif dan nyaman bagi semua

PERNYATAAN ETIK

Dalam penelitian ini, identitas fasilitas kesehatan yang menjadi objek studi sengaja tidak diungkapkan dan hanya dirujuk sebagai "Fasilitas A" dan "Fasilitas B" untuk menjaga kerahasiaan dan integritas data sesuai dengan prinsip etik penelitian kesehatan. Langkah ini diambil untuk melindungi privasi institusi, staf medis, dan pasien yang terlibat, serta untuk mencegah potensi dampak bias atau prejudis terhadap fasilitas kesehatan tersebut. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dan izin dari masing-masing fasilitas kesehatan yang terlibat, dengan komitmen untuk menjaga kerahasiaan identitas institusi sebagai bagian dari kesepakatan penelitian. Pendekatan ini sejalan dengan standar etik penelitian kesehatan dan praktik terbaik dalam publikasi ilmiah di bidang pelayanan kesehatan.

PERNYATAAN KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan dalam pelaksanaan dan publikasi penelitian ini. Tidak ada hubungan finansial atau pribadi dengan pihak lain yang dapat mempengaruhi hasil penelitian secara tidak wajar.

SUMBER PENDANAAN

Penelitian ini merupakan penelitian mandiri yang didanai secara independen oleh peneliti. Tidak ada pendanaan atau hibah khusus yang diterima dari lembaga pendanaan manapun, baik dari sektor publik, komersial, maupun nirlaba.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pimpinan dan staf kedua fasilitas kesehatan yang telah memberikan izin dan berpartisipasi dalam penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sulawesi Barat atas dukungan akademis selama pelaksanaan penelitian

DAFTAR PUSTAKA

Porter, M. E. (2010). What Is Value in Health Care? *Journal of the American Medical Association*, 304(11), 1199-1200.

- Parasuraman, A. (1988). Service Quality: A Framework for Analysis. *Journal of Marketing*, 52(4), 44-56.
- Jannah, M., Rizany, I., & Setiawan, H. (2020). Perbandingan waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan rsud ratu zalecha martapura. *Jurnal Perawat Indonesia*, 4(2), 67–78.
- Purwiyanti, D., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2019). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang Menurut Persepsi Pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 41–47. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/22844>
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Sun, J., Lin, Q., Zhao, P., Zhang, Q., Xu, K., Chen, H., Hu, C. J., Stuntz, M., Li, H., & Liu, Y. (2017). Reducing waiting time and raising outpatient satisfaction in a Chinese public tertiary general hospital-an interrupted time series study. *BMC Public Health*, 17(1), 1–11 <https://doi.org/10.1186/s12889-017-4667->
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>