

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN  
BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)  
DI RUMAH SAKIT UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA**

Maghfira Anasthassya Widiyanto, Mohammad Tajuddin, Titin Wahyuni,  
Rosita Prananingtias

**ABSTRAK**

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan pasien mulai mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis dan untuk pelayanan rawat jalan dengan indikator waktu tunggu adalah kurang dari sama dengan 60 menit. Berdasarkan survei awal yang telah dilakukan di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya diketahui bahwa waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan masih belum berjalan dengan baik. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Cara pengambilan sampel menggunakan metode *random sampling* dan menggunakan rumus *Slovin* yang diperoleh 99 sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah lembar monitoring dan lembar wawancara. Hasil penelitian yang diperoleh saat melakukan penelitian di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya diperoleh waktu tunggu yang sesuai dengan SPM yaitu kurang dari sama dengan 60 menit sebesar 71% dan yang tidak sesuai SPM sebesar 29%. Kesimpulan penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya masih belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal kurang dari sama dengan 60 menit. Faktor penyebab lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan adalah terdapat sarana dan prasarana yang menghambat pelayanan pasien rawat jalan seperti sistem rumah sakit (SIMRS) yang sering mengalami kendala.

**Kata kunci : Waktu tunggu pelayanan, Standar Pelayanan Minimal, Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya**