KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM MADINA BUKITTINGGI

`

Oleh :

AYU SASMITA

21190053

PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
BUKITTINGGI

2024

KARYA TULIS ILMIAH

GAMBARAN WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM MADINA BUKITTINGGI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Administrasi Rumah Sakit di Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Bukittinggi 2024

Oleh :

AYU SASMITA

21190053

PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
BUKITTINGGI
2024

KARYA TULIS ILMIYAH

GAMBARAN WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM MADINA BUKITTINGGI TAHUN 2024

Dipersiapkan dan disusun oleh :

AYU SASMITA
21190053

Telah memenuhi persyaratan untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Seminar Proposal Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukitinggi 29 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
(Dr. Erpidawati, SE., M.Pd)	**(Pratiwi Soni Redha, SKM., M.K.M)**
NIDN.1001018201	**NIDN.1010078804**

KARYA TULIS ILMIYAH

GAMBARAN WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM MADINA BUKITTINGGI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

AYU SASMITA
21190053

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Komprehensif
Program studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammdiyah Sumatera Barat
Bukitinggi 29 Agustus 2024
Dan dinyatakan **Lulus**

Tim Penguji
Mengetahui,

Penguji I	Penguji II
(Silvia Adi Putri, SKM, M.Kes)	(Rantih Fadilva Adri,M.Si)
NIDN.1027108603	NIDN.1010048706

Pembimbing I	Pembimbing II
(Dr. Erpidawati, SE., M.Pd)	(Pratiwi Soni Redha, SKM., M.K.M)
NIDN.1001018201	NIDN.1010078804

Mengesahkan,

Dekan
Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

(Yuliza Anggraini, S.ST.M.Keb)
NIDN.1004018601

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama	: Ayu Sasmita
Tempat/Tanggal Lahir	: Bukittinggi/16 December 2002
Alamat	: Anak Air, Bukittinggi
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Status	: Belum Menikah
No Hp	: 0896-1783-3735
E-mail	: ayusasmita235@gmail.com

B. DATA ORANG TUA

1) Nama Orang Tua :	
Ayah	: Salmi Saputra
Ibu	: Hendrita Fatmi
2) Alamat Orang Tua	: Anak Air, Bukittinggi.

C. PENDIDIKAN

2008-2009	: TK Islam Al-Falah Bukittinggi
2009-2015	: SD N 03 Pakan Kurai
2015-2018	: SMP N 6 Bukittinggi
2018-2021	: SMK N 2 Bukittinggi
2021-2024	: D-III Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama allah yang maha pengasih dan maha penyayang,
Niscaya Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang berilmu diantara kamu beberapa derajat
(Q.S Al-Mujadalah:11)

Ya Allah,
Alhamdulillahirabbil'alamiin….

Puji syukur saya ucapkan kehadirat allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya segala puji bagi mu ya allah,tidak lupa shalawat dan salam disampaikan kepada baginda Rasulullah yakninya Nabi Muhammad SAW yang karenanya lah hambamu mengenal ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini. sehingga dapat menyelesaikan penyusunan karya tulis ilmiah saya yang berjudul "Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi", dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Amd.Kes di jurusan Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat,

Terimakasih Ya Allah……..

***Karya tulis ilmiah ini saya persembahkan untuk kedua Orang tua saya**, Ayah (Salmi Saputra) dan Ama tersayang (Hendrita Fatmi), yang telah banyak berkorban dan berjuang demi saya agar saya bisa mencapai impian saya, dan terimakasih atas doa ,motivasi, usaha, serta semangat yang tiada henti diberikan kepada anakmu.semoga menjadi langkah awal bagi mama dan papa bahagia, karena sampai saat ini hanya tangisan dan doa mama papa lah yang membawa saya sampai ke titik ini.*

Karya tulis ini juga didedikasikan Kepada segenap keluarga besar saya, *yang selalu meberi motivasi dan doa untuk menyelesaikan pendidikan saya, terimakasih telah banyak membantu,baik dari segi finanasial ilmu dari awal perkuliahan hingga di titik ini, Adik adik saya (Arinda dan Aykal Dermawan) serta kerabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat,motivasi,usaha dan doa nya selama pengerjaan karya tulis ilmiah ini.*

Kepada orang terdekat saya, *terutama Hendika Pratama Putra dan teman teman seperjuangan saya di kampus ini, terimakasih selalu medengarkan keluh kesah dalam pengerajaan karya tulis ilmiah ini.terimakasih sudah menjadi support system dan selalu ada di setiap perjalanan dan perjuangan dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.*

Terimakasih untuk diri sendiri, *terimakasih untuk tidak pernah menyerah dengan keadaan, selalu yakinlah apa yang kamu doakan hari ini, akan terwujud, tidak hari ini, besok, lusa, allah maha pendegar. Terimakasih sudah mau berjuang sampai titik ini.*

Setiap mimpi yang besar dimulai dari seorang pemimpi, hidup tanpa mimpi ibarat arus sungai mengalir tanpa tujuan, jatuh berdiri lagi, kalah coba lagi, gagal bangkit lagi,selalu ada harapan bagi merekayang sering berdoa delalu ada jalan bagi mereka yang mau berusaha…

Allah tidak berjanji langit selalu biru, tetapi allah berjanji bersama kesulitan ada kemudahan…

Officially Ayu Sasmita, A.Md. Kes
-Bukittinggi, 29 Agustus 2024

Program studi D-III Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Kesehatan UM Sumber
Karya Tulis Ilmiah
Agustus,2024

ABSTRAK

Oleh : Ayu Sasmita

Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi Tahun 2024

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Umum madina Bukittinggi pada 24 April 2024, Melihat pasien yang menunggu dalam ketidakpastian waktu untuk mendapatkan pelayanan medis merupakan masalah yang menonjol di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Penelitian ini mengkaji waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang dipengaruhi oleh antrian pasien sesuai jadwal dokter. Dengan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui survei, wawancara, dan observasi langsung di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya informasi yang jelas mengenai jadwal dokter dan antrian pasien yang cukup banyak menyebabkan ketidakpastian dan peningkatan waktu tunggu pasien, yang berdampak pada waktu tunggu mereka terhadap pelayanan rumah sakit. Penelitian ini dilaksanakan pada 29 April – 13 Mei dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara dan mengedarkan kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan jumlah populasi pasien mulai dari tanggal 29 April – 13 Mei pada pasien rawat jalan RS Umum Madina Bukittinggi sebanyak 71 responden. Hasil penelitian yang didapatkan mengenai *first waiting time* didapatkan hasil pelayanannya lambat 29 responden (40,8) dengan waktu selama 187 sampai 274 menit, lalu pada *true waiting time* didapatkan hasil cepat 60 responden (84,5) dengan waktu selama 5 sampai 98 menit dan pada *total waiting time* didapatkan hasil sangat lambat 30 responden (42,3) dengan waktu selama 275 sampai 350 menit pada waktu tunggu pasien rawat jalan. Dapat disimpulkan penelitian terhadap 71 responden menunjukkan bahwa pada *first waiting time* menunjukkan kecenderungan untuk memberikan respon lambat terhadap waktu tunggu pada pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, *true waiting time* menanggapi cepat terhadap waktu tunggu pada pasien rawat jalan dan *total waiting time* dengan sangat lambat. Untuk meningkatkan mengenai waktu tunggu disarankan untuk mengevaluasi sistem manajemen antrian yang efisien dan menambah jumlah tenaga medis dan fasilitas sesuai kebutuhan, memberikan pelatihan berkelanjutan kepada staf mengenai manajemen waktu dan melakukan evaluasi berkala untuk memastikan waktu tunggu tetap optimal untuk pelayanan yang berkualitas.

Kata kunci : Waktu tunggu,First Waiting Time,True Waiting Time,Total Waiting Tim

Hospital Administration D-III study program
Faculty of Health UM Sumbar
Scientific papers
August,2024

ABSTRACT

By : Ayu Sasmita

An overview of the waiting time for outpatients at Madina Bunittinggi Hospital in 2024

Based on the initial observations conducted by the researcher at Madina General Hospital Bukittinggi on April 24, 2024, Seeing patients waiting in uncertainty of time to get medical services is a prominent problem at Madina General Hospital Bukittinggi. This study examines the waiting time for outpatient services influenced by the queue of patients according to the doctor's schedule. With a quantitative approach, data was collected through surveys, interviews, and direct observation in the field. The results of the study indicate that the lack of clear information regarding the doctor's schedule and the large number of patient queues causes uncertainty and an increase in patient waiting time, which has an impact on their waiting time for hospital services. This study was conducted on April 29 - May 13 using a data collection method through interviews and distributing questionnaires. This study uses a quantitative method with a descriptive approach, with a patient population starting from April 29 - May 13 in outpatients at Madina General Hospital Bukittinggi as many as 71 respondents. The results of the study obtained regarding the first waiting time showed that the service was slow for 29 respondents (40.8) with a time of 187 to 274 minutes, then for the true waiting time, the results were fast for 60 respondents (84.5) with a time of 5 to 98 minutes and for the total waiting time, the results were very slow for 30 respondents (42.3) with a time of 275 to 350 minutes for outpatient waiting time. It can be concluded that the study of 71 respondents showed that the first waiting time showed a tendency to provide a slow response to the waiting time for outpatients at the Madina Bukittinggi General Hospital, the true waiting time responded quickly to the waiting time for outpatients and the total waiting time was very slow. To improve the waiting time, it is recommended to evaluate an efficient queue management system and increase the number of medical personnel and facilities as needed, provide ongoing training to staff on time management and conduct periodic evaluations to ensure that waiting times remain optimal for quality service.

Keywords : Waiting time,First Waiting Time,True Waiting Time,Total Waiting Time

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan karya tulis ilmiah yang berjudul "Gambaran Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittingi" tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, peneliti menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan sehingga karya tulis ilmiah ini dapat selesai. Ucapan terimakasih ini juga penulis tujukan kepada :

1. Bapak Dr. Riki Saputra, Ma, Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibuk Yuliza Anggraini, S. ST., M.Keb, Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammdiyah Sumatera Barat.
3. Ibuk Rantih Fadhlya Adri, M.Si, Ketua Progam Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammdiyah Sumatera Barat.
4. Ibuk Dr. Erpidawati, SE., M.Pd Dosen Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat selaku pembimbing I yang telah banyak membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan karya tulis ilmiah ini.
5. Ibuk Pratiwi Soni Redha, SKM., M.K.M Dosen Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammdiyah

Sumatera Barat selaku pembimbing II yang telah banyak membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan karya tulis ilmiah.

6. Ibuk Silvia Adi Putri, SKM, M.Kes Dosen Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat selaku penguji I yang telah banyak membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan karya tulis ilmiah ini.
7. Ibuk Rantih Fadhlya Adri, M.Si, Dosen Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat selaku penguji II yang telah banyak membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan karya tulis ilmiah ini.
8. Teristimewa untuk orang tua tercinta ayah dan ama, saudara, keluarga dan Hendika Pratama Putra yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, nasehat, pengorbanan, do'a dan harapan yang sangat berarti bagi penulis dalam menempuh pendidikan Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
9. Ibu dan kakak - kakak Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Madina Kota Bukittinggi yang telah memberi ijin dan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian ini.
10. Teman-teman Jurusan D-III Administrasi Rumah Sakit terutama yang telah membantu dalam proses pembuatan proposal ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan proposal ini, penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan yang ada, sehingga penulis merasa masih ada yang belum sempurna baik dalam isi maupun dalam penyajiannya. Untuk itu penulis selalu terbuka atas kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan karya tulis ilmiah ini.

Bukittnggi, Agustus 2024

Penulis

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
LEMBAR PERSETUJUAN ..... **iii**
DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR TABEL ..... **xvi**
DAFTAR SINGKATAN ..... **xvii**
DAFTARLAMPIRAN ..... **xviii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
1.Tujuan Umum 5
2.Tujuan Khusus 5
D. Manfaat Penelitian 6
BAB II LANDASAN TEORI **7**
A . Teori 7
1. Rumah Sakit 7
a. Definisi Rumah Sakit 7
b. Klasifikasi Rumah Sakit 8
2. Waktu Tunggu 9
a. Definisi Waktu Tunggu 9
b. Faktor – faktor yang mempengaruhi Waktu Tunggu 11
3. Rawat Jalan 14
a. Definisi Rawat Jalan 14
b. Prosedur Pelayanan Rawat Jalan 16
c. Mutu Pelayanan Rawat Jalan 20
B. Kerangka Teori 22
C.Kerangka Konsep 22

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

D. Definisi Operasional 23
BAB III METODE PENELITIAN 24
A. Jenis Penelitian 24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 24
C. Populasi dan Sampel Penelitian 25
1. Populasi 25
2. Sampel 25
D. Sumber Data 27
1. Data Primer 27
E. Metode Pengumpulan Data 28
1. Observasi 28
2. Kuesioner 28
3. Dokumentasi 28
F. Instrumen Penelitian 29
G. Pengolahan Data 29
1. *Entry data* 29
2. *Coding* 30
3. *Skoring* 30
4. *Tabulating* 30
5. *Cleaning* 30
H . Analisis Data 30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 32
A. Hasil Penelitian 32
1. Responden Berdasarkan Karakterisitik responden 32
2. Tujuan Umum 34
3. Tujuan Khusus 35
a. Distribusi Frekuensi *First Waiting Time* 35
b. Distribusi Frekuensi *True Waiting Time* 36
c. Distribusi Frekuensi *Total Waiting* 36
B. Pembahasan 37
1) Distribusi Frekuensi *First Waiting Time* 37
2) Distribusi Frekuensi *True Waiting Time* 39
3) Distribusi Frekuensi *Total Waiting Time* 41

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 43
A. KESIMPULAN 43
B. SARAN 43
DAFTAR PUSTAKA 45

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pelayanan awat Jalan 19

Gambar 2.2 Kerangka Teori..... 22

Gambar 2.3 Kerangka Konsep..... 22

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Operasional 23

Tabel 4 1 Distribusi Responden Karakteristik Pasien Rawat Jalan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi..... 32

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat jalan First Waiting Time..... 35

Tabel 4 3 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan tentang True Waiting Time 36

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan tentang Total Waiting Time 36

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

DAFTAR SINGKATAN

TPPRJ : Tempat Pendaftaran Pelayanan Rawat Jalan

SPM : Standar Pelayanan Minimal

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Lambar Persetujuan Proposal Penelitian 49

LAMPIRAN 2 Surat Izin Pemnelitian..... 50

LAMPIRAN 3 Surat Balasan Selesai Penelitian 51

LAMPIRAN 4 Tabel Data 52

LAMPIRAN 5 Tabel SPSS..... 54

LAMPIRAN 6 Lembar Audiensi..... 59

LAMPIRAN 7 Lembar Bimbingan Pembimbing I 60

LAMPIRAN 8 Lembar Bimbingan Pembimbing II 61

LAMPIRAN 9 Lembar Perbaikan Proposal 63

LAMPIRAN 10 Lembar Kuesioner..... 64

LAMPIRAN 11 Bukti Dokumentasi Penelitian 71

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan Kesehatan. Permenkes No. 3 Tahun 2020, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawatdarurat. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan medis yang diberikan oleh dokter kepada pasien yang tidak memerlukan masa perawatan di rumah sakit (Intan Aulia Annisa, 2021).

Waktu tunggu pasien untuk pelayanan kesehatan diidentifikasi oleh *World Health Organization (WHO)* sebagai salah satu ukuran utama dari sistem kesehatan yang responsif. *The Patient's Charter of the United Kingdom* bahwa semua pasien harus diperiksa dalam waktu 30 menit dari waktu janji temu mereka dan telah disepakati juga secara global bahwa sistem manajemen layanan kesehatan yang dirancang dengan baik seharusnya tidak membuat pasien menunggu lama untuk janji dan konsultasi. Waktu menunggu yang berlebihan untuk suatu pelayanan kesehatan dapat menjadi masalah bagi pasien dan penyedia layanan kesehatan. Kepuasan pasien salah satunya diduga dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien dibeberapa Rumah Sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Solihah & Budi, 2018).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah, indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah yaitu ≤ 60 menit mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima/dilayani oleh dokter spesialis.

Waktu tunggu pasien di Tempat Pendaftaran Pelayanan Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu indikator dalam menentukan citra rumah sakit karena dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Pasien menganggap rumah sakit buruk ketika mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang mereka mau. Contohnya pasien tidak sembuh, terlalu lama mengantre, dan petugas tidak ramah. Bila waktu tunggu di rawat jalan lama maka mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang (Elles Pertiwi Gaurifa 2019).

Dinda Sri Kesuma, Susilawati, (2022) kesenjangan antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang dianggap membuat pasien puas atau tidak puas adalah ketika pasien datang datang ke loket, mengantri dan menunggu panggilan ke poliklinik untuk dilakukan anamnesis dan diperiksa oleh perawat, dokter atau bidan selama > 90 menit (versi panjang), 30 sampai 60 menit (tipe sedang dan < 30 menit (tipe cepat).

Berdasarkan hasil penelitian Dewi, (2020) menunjukkan waktu ketika berobat jalan di RSUD dr. Ahmad Darvis Suliki ternyata melampaui penetapan standar yaitu >60 menit, seperti poliklinik penyakit dalam 74,4 menit,

poliklinik kebidanan dan kandungan 100,8 menit, poliklinik anak 78,8 menit serta poliklinik bedah 108,2 menit. Waktu berobat rawat jalan ternyata belum berimbang dengan penetapan standar karena masih melebihi 60 menit. Beberapa faktor yang mempunyai pengaruh terhadap waktu tunggu untuk registrasi rawat jalan adalah kekurangan staf, jumlah komputer yang tidak ada, ruang penyimpanan yang terpisah dan SPO (Standar Prosedur Operasional) yang belum terlaksana dengan baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Bayu setyo nugroho, 2018). Pada Rumah Sakit Santa Clara, Data yang diperoleh dari poliklinik Panti Bagija poli Biliton dan spesialis Rumah Sakit Santa Clara Madiun menunjukan jenis angka kunjungan pasien pada tahun 2014, 2015, dan 2016 sebagai berikut: angka kunjungan pasien pada 2014 berjumlah 6864 orang, pada tahun 2015 dan 2016 mengalami penurunan yang signifikan dimana angka kunjungan pada tahun 2015 berjumlah 3822 orang dan di 2016 angka kunjungan pasien berjumlah 3070 orang.

Dari data sekunder SPM Rumah Sakit Santa Clara Madiun 2016 diketahui pencapaian waktu tunggu pasien pelanggan rawat jalan 75 menit dan pencapaian kepuasan pasien 64%. Berdasarkan survei pendahuluan pada tanggal 27 Maret 2017 di Rumah Sakit Santa Clara Madiun diketahui bahwa dari 10 responden yang diamati, menunjukan bahwa 6 responden (60%) menilai merasa puas, dengan waktu tunggu di rawat jalan yang sesuai standar yaitu (≤ 60 menit) sedangkan 4 responden (40%) menilai merasa kurang puas dengan waktu tunggu yang lebih dari standar (>60 menit), Oleh sebab itu sebagian besar responden kurang puas terhadap waktu dan pelayanan

kesehatan di Rumah Sakit Santa Clara Madiun.

Hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian di salah satu rumah sakit yang ada di Kota Bukittinggi, agar dapat mengetahui bagaimana kondisi lama waktu tunggu pasien rawat jalan disana, apakah sudah sesuai dengan standar atau belum, serta mencari tahu Bagaimana Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

Berdasarkan observasi awal peneliti di bagian pendaftaran Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dilakukan pengamatan mengenai waktu tunggu pasien rawat jalan penulis lakukan ketika melakukan praktek lapangan pada bulan Juni – Juli tahun 2023 waktu tunggu di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi berpengaruh terhadap lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan karena dokter pada Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi tidak ada dokter tetap pada rumah sakit tersebut sehingga terjadinya keterlambatan dokter yang membuat pasien lama menunggu, dari hasil wawancara kepada pasien didapatkan hasil, Dari awal pasien datang sampai dengan jam perjanjian dengan dokter lama waktu tunggu selama (≤ 120 menit), lalu waktu tunggu dari jam perjanjian dokter sampai pasien diperiksa oleh dokter selama (≤ 60 menit) dan waktu tunggu keseluruhan pasien dari datang hinnga diperiksa oleh dokter (≤ 180 menit), sedangkan waktu tunggu sesuai standar yaitu (≤ 60 menit), sehingga membuat pasien mengalami kejenuhan menunggu baik dari proses pendaftaran hingga menerima resep obat dari dokter di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Madina Bukittinggi memandang perlunya adanya penelitian tentang peningkatan dalam mengatasi waktu tunggu pasien, untuk selanjutnya dapat dilakukan penelitian yang lebih luas untuk seluruh pasien di Rumah Sakit Madina Bukittinggi. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut : "Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024**".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada pengamatan dalam latar belakang dan pendahuluan maka peneliti peneliti merumuskan masalah yang akan dibahas adalah "Bagaimana gambaran waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Umum Sakit Madina Bukittinggi ?

C. Tujuan Penelitian

1.Tujuan Umum

Untuk mengetahui Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

2.Tujuan Khusus

a. Mengetahui *First waiting time* (waktu tunggu yang dikeluarkan pasien sejak datang sampai jam perjanjian).
b. Mengetahui *True waiting time* (waktu yang dikelurkan pasien sejak jam perjanjian sampai pasien diterima atau diperiksa dokter).
c. Mengetahui *Total waiting time* (waktu tunggu pasien keseluruhan sebelum bertemu dengan dokter).

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan kepada rumusan masalah dan tujuan penelitian diharapkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki manfaat positif bagi :

1. Manfaat Bagi Instansi Kesehatan

   Mampu melahirkan mahasiswa yang handal dan mampu bersaing dibidangnya dengan bekal yang telah dipelajari dan diajarkan di fakultas serta menerapkannya didunia kerja terutama dirumah sakit ataupun instansi kesehatan lainnya.

2. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

   Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat untuk penelitian berikutnya dalam menerapkan dan mengembangkan pengetahuan

3. Manfaat Bagi peneliti

   Penulis dapat melihat langsung bagaimana Gambaran Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, sehingga penulis dapat menggabungkan ilmu teori yang telah dipelajari selama proses perkuliahan dengan kagiatan nyata di lapangan dan dapat mengaplikasikannya dalam dunia kerja untuk masa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

A . Teori

1. Rumah Sakit

a. Definisi Rumah Sakit

Menurut WHO, Rumah Sakit adalah bagian dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), Penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan penelitian medik. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Permenkes 2018)

Rumah sakit adalah bagian integral dari organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna yang meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat yang terdiri dari beberapa macam sumber daya manusia yaitu tenaga medis dan penunjang medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga manajemen Rumah Sakit, serta tenaga non kesehatan (Ingga Alya Winesha, 2022)

Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran berkembang sangat cepat yang harus di ikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan dalam rumah sakit (Habibah, 2018)

b. Klasifikasi Rumah Sakit

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan. Rumah sakit dapat dikategorikan menjadi rumah sakit umum.

1) Rumah sakit umum

Rumah sakit umum memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit umum paling sedikit terdiri dari, pelayanan medik dan penunjang medis, pelayanan keperawatan dan kebidanan, dan pelayanan nonmedik.

Rumah sakit umum sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit diklasifikasikan menjadi empat kelas, yaitu :

a) Rumah sakit umum kelas A merupakan Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 250 (dua ratus lima puluh) buah.
b) Rumah sakit umum kelas B merupakan Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 200 (dua ratus) buah.
c) Rumah sakit umum kelas C merupakan Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 100 (seratus) buah.
d) Rumah Sakit umum kelas D merupakan Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 50 (lima puluh) buah.

2) Rumah Sakit Khusus

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit khusus

paling sedikit terdiri atas pelayanan medik dan penunjang medic, pelayanan keperawatan dan/atau kebidanan dan pelayanan nonmedik. Rumah sakit khusus sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit diklasifikasikan menjadi tiga kelas, yaitu:

a) Rumah Sakit khusus kelas A merupakan Rumah Sakit khusus yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 100 (seratus) buah.
b) Rumah Sakit khusus kelas B merupakan Rumah Sakit khusus yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 75 (tujuh puluh lima) buah.
c) Rumah Sakit khusus kelas C merupakan Rumah Sakit khusus yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 25 (dua puluh lima) buah.

2. Waktu Tunggu

a. Definisi Waktu Tunggu

Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan dari tempat pendaftaran sampai masuk keruangan pemeriksaan dokter (Klawdina, 2021). Waktu tunggu pasien didefinisikan sebagai lamanya waktu yang diperlukan pasien mulai dari mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis, idealnya adalah kurang dari 60 menit (Putra, 2021).

Render dkk, (2019) waktu tunggu diartikan sebagai orang- orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani, sebagai contoh pasien yang sedang menunggu diruang praktek dokter, tujuan teori

waktu tunggu adalah meneliti kegiatan antrian dan fasilitas pelayanan dalam kondisi random dari suatu sistem antrian yang terjadi.

Buhang, (2018)waktu tunggu pasien saat memanfaatkan layanan kesehatan adalah satu poin yang sangat perlu dalam kaitannya dengan manajemen mutu dan menetapkan kualitas layanan kesehatan yang dibagikan oleh suatu unit layanan kesehatan, serta menggambarkan bagaimana unsur layanan manajemen rumah sakit telah dimodifikasi tergantung pada keadaan dan keinginan pasien. Menurut segi konteks, waktu tunggu merupakan isu kontekstual yang secara konsisten mengakibatkan keluhan pasien di sejumlah rumah sakit namun demikian, manajemen rumah sakit seringkali kurang memperhatikan masalah ini.

Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dalam suatu layanan sangatlah saling berkaitan, jika waktu tunggu terlalu lama yang diberikan kepada pasien maka tentunya akan menimbulkan rasa ketidakpuasan kepada pasien tersebut, sedangkan waktu tunggu yang singkat atau tepat maka pelanggan akan merasa puas, sehingga pasien yang puas akan lebih lama dan memberi komentar yang baik tentang tempat pelayanan kesehatan tersebut. Harapan akan terpenuhinya kebutuhan pasien maka mereka akan merasa puas dengan Rumah Sakit atau Puskesmas, namun tenaga kesehatan sering tidak menyadari bahwa pelayanan akan kebutuhan pasien sudah merupakan dimensi dari mutu pelayanan (Kesuma & Susilawati, 2022).

Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II 2008 waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) sampai dipanggil untuk

pelayanan pemeriksaan oleh dokter di poliklinik tujuan, dengan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang ditetapkan yaitu rata-rata ≤ 60 menit (Kemenkes, 2008).

Waktu menunggu pasien yang lama terhadap pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting dalam menentukan citra suatu rumah sakit. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 5/Menkes/SK/III/2022 yaitu kurang atau sama dengan 60 menit. Kategori jarak seperti pada saat pasien datang mulai mendaftar ke loket, mengantri dan menunggu panggilan ke poli klinik tujuan untuk diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit dikategorikan lama, 30-60 menit dikategorikan sedang dan ≤30 menit dikategorikan cepat.

Jika waktu tunggu pelayanan rawat jalan melebihi 60 menit maka pelayanan tersebut tidak memenuhi standar yang sudah ditetapkan (Wowor, 2022). Hal tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 5/Menkes/SK/III/2022 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit.

b. Faktor – faktor yang mempengaruhi Waktu Tunggu

Beberapa faktor yang sering mempengaruhi waktu tunggu dalam melayani pasien salah satu diantaranya pegawai yang jumlahnya masih kurang, pasien yang tidak memenuhi janji, petugas medis yang tidak memperhatikan jadwalnya, proses kerja komputer yang lama. Namun di pelayanan rawat jalan faktor umum yang sering memicu terjadinya waktu tunggu pasien yaitu penyediaan berkas rekam medis pasien yang lama, (Lenny Marlina, 2021).

Beberapa faktor yang diketahui mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien adalah tingginya perbandingan rasio dokter dan pasien, kurangnya jumlah pegawai, jadwal perjanjian dokter dan pasien yang kurang terorganisir, pasien yang tidak memenuhi janji, petugas medis dan paramedis yang terlambat dan kurang perhatian terhadap jadwal yang sudah ditetapkan. Waktu tunggu dan kecepatan pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan waktu tunggu harapan pasien tidak mempunyai pengaruh yang signifikan (Momen Amalia & Era Pratiwi, 2022)

Faktor-Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu (Momen Amalia & Era Pratiwi, 2021) membagi waktu tunggu pasien menjadi tiga, yaitu:

1) *First waiting time* :

   adalah waktu tunggu yang dikeluarkan pasien sejak datang sampai jam perjanjian.

2) *True waiting time* :

   adalah waktu yang dikelurkan pasien sejak jam perjanjian sampai pasien diterima atau diperiksa dokter.

3) *Total waiting time* :

   adalah waktu tunggu pasien keseluruhan sebelum bertemu dengan dokter.

Penentuan faktor penyebab lama waktu tunggu pada tempat pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit dapat diuraikan berdasarkan teori (Lenny Marlina,2021) yaitu 5 unsur manajemen di unit rekam medis diantaranya yaitu sebagai berikut:

1) *Man* (manusia, orang-orang, tenaga kerja)

   Dalam kegiatan manajemen faktor manusia adalah yang paling menentukan, tanpa tenaga kerja tentunya tidak akan ada proses kerja. Pada fasilitas pelayanan kesehatan utamanya di unit kerja rekam medis, tenaga kerjanya adalah tentunya petugas rekam medis yang berkompeten di bidang rekam medis yang diperoleh melalui latar belakang pendidikan rekam medis dan telah tersertifikasi atau yang mempunyai pengalaman kerja di bidang rekam medis.

2) *Money* (uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan)

   Uang merupakan unsur yang penting untuk mencapai tujuan disamping faktor manusia yang menjadi unsur paling penting (*the most important tool*) dan faktor-faktor lainnya. Suatu perusahaan yang besar diukur pula dari jumlah uang yang berputar pada perusahaan itu. Tetapi yang menggunakan uang tidak hanya perusahaan saja, rumah sakit dan klinik menggunakannya. Jadi uang diperlukan pada setiap kegiatan manusia untuk mencapai tujuannya. Terlebih dalam pelaksanaan manajemen ilmiah, harus ada perhatian yang sungguh-sungguh terhadap faktor uang karena segala sesuatu diperhitungkan secara rasional yaitu memperhitungkan berapa jumlah tenaga yang harus dibayar, berapa alat kesehatan dan bahan habis pakai yang harus dibeli dan dibutuhkan, tidak lupa pula dilakukan perhitungkan jumlah hasil yang dicapai.

3) *Machines* (mesin atau alat-alat yang diperlukan untuk mencapai tujuan)

   Dalam setiap organisasi, peranan mesin sebagai alat pembantu kerja yang sangat diperlukan. Mesin dapat meringankan dan memudahkan dalam

melaksanakan pekerjaan sekaligus untuk mempermudah atau membantu tercapainya tujuan hidup manusia. Salah satu contoh mesin di unit rekam medis adalah komputer, printer, alat penghancur kertas, *scanner*, mesin *photocopy*.

4) *Methode* (cara yang digunakan dalam usaha mencapai tujuan)

   Cara untuk melaksanakan pekerjaan dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sangat menentukan hasil kerja seseorang. Tetapi walaupun metode kerja yang telah dirumuskan atau ditetapkan itu baik, kalau orang yang diberikan tugas pelaksanaannya kurang mengerti atau tidak berpengalaman maka nantinya juga akan tetap kurang baik. Contoh metode yang digunakan dalam memberikan pelayanan kesehatan di unit rekam medis adalah petugas rekam medis berpedoman pada petunjuk teknik dan standar prosedur operasional.

5) *Materials* (bahan atau perlengkapan yang diperlukan mencapai tujuan)

   Manusia tanpa material atau bahan-bahan tidak akan dapat mencapai tujuan yang dikehendakinya, sehingga unsur material dalam manajemen tidak dapat diabaikan. Contoh material dalam unit rekam medis adalah alat tulis kantor, rak penyimpanan, meja, kursi, kertas, formulir dan map rekam medis.

3. Rawat Jalan

a. Definisi Rawat Jalan

Rawat Jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit, untuk keperluan observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal diruang rawat inap. Pelayanan

rawat jalan menjadi salah satu pelayanan yang mendapat penilaian secara instan dari pasien karena pasien dilayani dalam beberapa jam saja, sehingga kepuasan pasien akan langsung dirasakan saat itu juga (Tui et al., 2023).

Pelayanan rawat jalan merupakan layanan yang diberikan kepada pasiaen yang berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnosis dan terapeutik. Selain itu instalasi rawat jalan sebagai salah satu tempat pelayanan yang pertama, yang diharapkan pasaien maupun keluarga pasien adalah sebagai tempat pemberi informasi yang jelas sebelum pasien mendapatkan tindakan / pelayanan berikutnya bahkan sampai memerlukan rawat inap. Pelayanan rawat jalan sering diibaratkan sebagai pintu gerbang bagi tempat pelayanan kesehatan yang akan mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau tidak memakai jasa pelayanan tersebut (Imam et al., 2022)

Pelayanan rawat jalan merupakan kegiatan pelayanan medis yang berkaitan dengan kegiatan poliklinik. Karena bersifat rawat jalan maka pasien yang berobat hanya jam kerja saja, pasien tidak menginap di rumah sakit. Alur pelayanan pasien yang berkunjung ke poliklinik rawat jalan yaitu mulai dari pendaftaran, menunggu pemeriksaan di ruang tunggu dan mendapat pelayanan pemeriksaan/pengobatan diruang periksa. Kemudian pelayanan pengambilan obat di apotik, pemeriksaan laboratorium ataupun pemeriksaan penunjang lainnya. Pelayanan rawat jalan fokus pada elemen penting dari segi: pasar; pelayanan;organisasi termasuk pula: sistem pembayaran; sistem pemberian pelayanan; batasan hukum; kepuasan pasien; hasil manajemen; dan status kesehatan masyarakat (Elles Pertiwi Gaurifa, 2019).

Instalasi rawat jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit yang berobat jalan. Pemberian pelayanan di rawat jalan pertama dilakukan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) merupakan salah satu bagian pelayanan kesehatan yang menangani penerimaan pasien, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat inap.

b. Prosedur Pelayanan Rawat Jalan

Prosedur pelayanan rawat jalan di rumah sakit menurut (Elles Pertiwi Gaurifa, 2019) sebagai berikut:

1. Penerimaan pasien rawat jalan

   Pelayanan bagian penerimaan memegang peranan penting di rumah sakit. Kesan baik atau buruknya menajemen rumah sakit tergantung pada pelayanan ini. Untuk itu kesiapan petugas, kelengkapan dan prasarana dibagian penerimaan pasien haruslah optimal. Diperlukan petugas yang memiliki dedikasi tinggi seperti terampil, ramah, sopan, simpatik, luwes, penuh pengertian, mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik. Prosedur kerja yang jelas dan tegas serta tersusun rapi, data yang akurat, tarif serta peralatan untuk pelayanan harus sesuai standar.

2. Pemeriksaan dokter

   Pelayanan dokter dalam proses rawat jalan merupakan pelayanan utama rumah sakit, dengan tujuan mengupayakan kesembuhan bagi pasien secara optimal, melalui prosedur serta tindakan yang dapat dipertanggung jawaban. Mereka dapat memberikan dampak langsung pada mutu pelayanan dan dapat memberikan *prestige* pada rumah sakit. Dokter umum

maupun dokter spesialis memeriksa pasien dengan menjalankan penatalaksanaan perawatan pasien tersebut yang meliputi pemeriksaan tambahan, pemeriksaan lanjutan, anjuran-anjuran dan lain-lain.

3. Hak perawatan oleh Dokter

Hak perawatan pasien di ruang pemeriksaan/ poli ialah oleh dokter yang jaga/bertugas. Pasien mendapatkan proses pengobatan dan nasihat yang diberikan oleh dokter akan tercapai dengan baik bila dokter dapat mengadakan komunikasi timbal balik dengan pasiennya. Dokter sangat memperhatikan kepentingan pasien, dan bersedia mendengarkan pendapat dan keluhan pasien, akan menyebabkan pasien lebih bersedia mematuhi bimbingan/nasihatnya sehingga kesembuhan sebagai produk yang diinginkan oleh kedua belah pihak akan segera terwujud.

4. Pemberian informasi

Dalam memperoleh penjelasan tentang diagnosis dan terapi dari dokter yang mengobati, bisa disebut sebagai hak atas informasi. Inti dari hak informasi ini adalah hak pasien dalam memperoleh informasi yang sejelas-jelasnya tentang hal-hal yang berhubungan penyakitnya. Dalam hal ini terjadi hubungan dokter-pasien, hak pasien atas informasi ini secara otomatis menjadi kewajiban dokter untuk dijalankan baik diminta atau tidak oleh pihak pasien.beberapa kendala dalam memberikan informasi yang mungkin kurang dapat dilakukan oleh banyak dokter:

a) Kesibukan dan rutinitas pekerjaan dokter yang banyak menyita waktu, sehingga dokter kurang mempunyai waktu untuk memberikan seluruh informasi.

b) Banyaknya pasien yang dihadapi dokter setiap hari mungkin dapat menyebabkan dokter mengalami kebosanan atau kejenuhan dalam memberikan informasi yang berlebihan.

Prosedur penerimaan pasien rawat jalan (Frian & Hayadi, 2022) :

1. Pasien baru

   Pasien baru diterima di tempat penerimaan pasien (bagian pendaftaran) dan akan di wawancarai oleh petugas guna mendapatkan data identitas pasien dengan mengisi kartu indeks utama pasien (kiup), sekaligus mendapatkan kartu berobat yang sudah diberi nomor yang akan digunakan sebagai kartu pengenal yang harus dibaawa setiap kunjungan atau berobat ulang ke rumah sakit yang sama.

   Pengisian kartu indeks utama pasien (KIUP) meliputi :

   1. Nama
   2. Tempat tanggal lahir
   3. Agama
   4. Jenis kelamin
   5. Pendidikan
   6. Pekerjaan
   7. No telpon

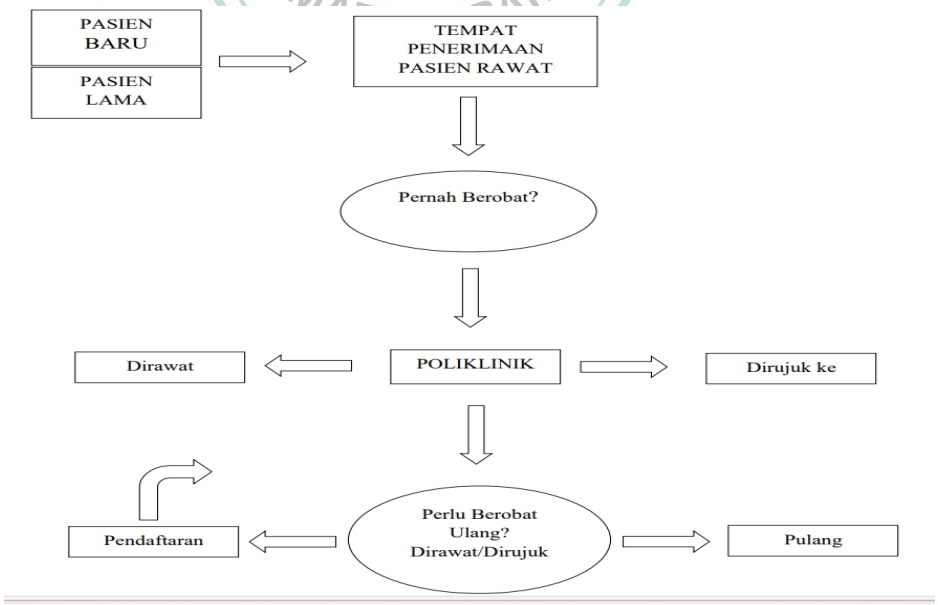
   Ketika proses wawancara dan pengisian data pasien baru selesai, pasien akan diarahkan ke poliklinik yang di minta, kemudian setelah mendapat pelayanan yang cukup ada beberapa kemungkinan yang akan terjadi kepada pasien diantaranya :

1. Pasien boleh pulang
2. Pasien diberi surat perjanjian oleh petugas klinik untuk datang kembali pada hari dan tanggal yang ditetapkan

2. Pasien Lama

Pasien datang ke tempat penerimaan pasien (bagian pendaftran) yang telah dibutuhkan atau poliklinik yang dituju pasien, pasien lama tidak menulis kartu indeks utama pasien (KIUP) karena sudah mempunyai kartu berobat yang sudah diberi nomor. Setelah proses pemeriksaan pasien ke poliklinik selesai maka pengambilan data /status rawat jalan diserahkan ke bagian pengelolaan data untuk dibuat laporan harian/*database*, setelah selesai data rawat jalan diserahkan ke petugas pengarsipan untuk di simpan secara berurutan sesuai dengan nomor yang ada di kartu berobat tersebut.

Untuk lebih jelasnya mengenai alur pendaftaran pasien rawat jalan dapat di lihat pada bagan ;



Gambar 2.1 Alur Pelayanan awat Jalan

c. Mutu Pelayanan Rawat Jalan

Pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi mampu menyediakan kepuasan pada pemakai jasa pelayanan kesehatan pada standar taraf kepuasan dan kode etik suatu profesi (Asmriati Yakob et al., 2023). Peningkatan dapat dilakukan berkelanjutan melalui suatu proses yang dijalankan pada mutu pelayanan kesehatan untuk memenuhi seluruh harapan pelanggan (Hill et al., 2020). Pelanggan pada konteks pelayanan kesehatan tidak hanya dibatasi pada pasien saja tetapi juga mencakup keluarga pasien dan pengunjung unit kesehatan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Asmirati Yakob *et all*., 2023).

Menurut (Irianto et al., 2020) bahwa terciptanya mutu layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pasien rawat jalan. Mutu layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinya hubungan harmonis antara penyedian layanan dan pasien rawat jalan , baik dalam bentuk barang maupun jasa, serta memberikan dasar yang baik agar terciptanya loyalitas pasien rawat jalan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan. Seperti hanya pada penelitian yang dilakukan oleh (Irianto et al., 2020) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan yang meliputi keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan bukti fisik dengan kepuasan pasien. Pada penelitian tersebut mengungkapkan bahwa faktor penyebab permasalahan pada mutu pelayanan perawat, pelayanan di loket pendaftaran yang lama, keterlambatan kedatangan dokter di poliklinik dan kenyamanan di ruang

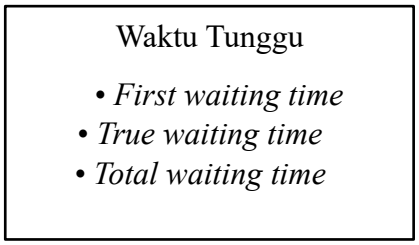
tunggu. Mutu pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dengan memperhatikan berbagai sudut pandang, dapat dirangkum dalam Sembilan dimensi kualitas Elles Pertiwi Gaurifa, (2019) yaitu :

1. Manfaat, pelayanan yang diberikan menunjukkan manfaat dan hasil yang diinginkan
2. Ketepatan, pelayan yang diberikan relevan dengan kebutuhan pasien sesuai dengan standar keprofesian
3. Ketersediaan, pelayanan yang dibutuhkan tersedia
4. Keterjangkauan, pelayanan yang diberikan dapat dicapai dan mampu dibiayar
5. Kenyamanan, pelayanan diberikan dalam suasana nyaman
6. Hubungan interpersonal, pelayanan yang diberikan memperhatikan komunikasi, rasa hormat, perhatian dan empati yang baik
7. Waktu, pelayanan yang diberikan memperhatikan waktu tunggu pasien dan tepat waktu sesuai perjanjian
8. Kesinambungan, pelayanan kesehatan yang diberikan dilaksanakan berkesinambungan yang memerlukan tindak lanjut perawatan
9. Legitimasi dan akuntabilitas, pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan, baik dari aspek medik maupun aspek hukum.

B. Kerangka Teori

Kerangka teori dari penelitian dengan judul "Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024"



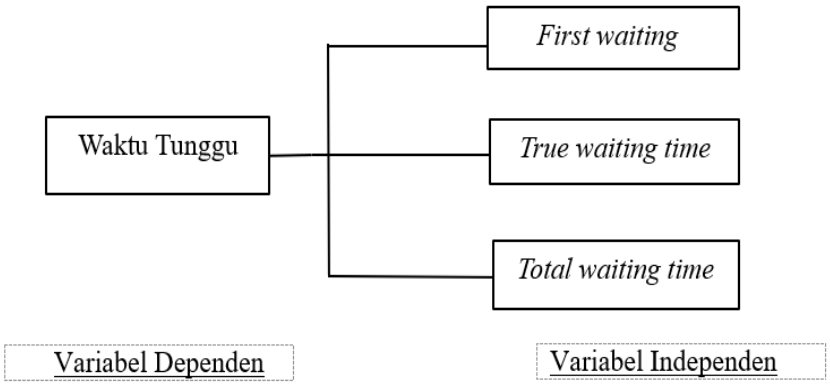
Gambar 2.2 Kerangka Teori
Sumber : (Momen Amalia & Era Pratiwi, 2021)

Keterangan Gambar :

: Indikator yang diteliti

C.Kerangka Konsep

Berdasarkan kerangka teori dan uraian tersebut diatas, maka disusunlah kerangka konsep yang disederhanakan sebagai berikut :



Gambar 2.3 Kerangka Konsep
Sumber : (Momen Amalia & Era Pratiwi, 2021)

D. Definisi Operasional

Tabel 2. 1
Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1	*First waiting*	waktu tunggu yang dikeluarkan pasien sejak datang sampai jam perjanjian	• Kuesioner • Wawancara	WaktuTunggu • Cepat (5-98menit) • Normal (99-186 menit) • Lambat (187-274 menit) • Sangat Lambat (275-350 menit)	Ordinal
2	*True waiting time*	waktu yang dikelurkan pasien sejak jam perjanjian sampai pasien diterima atau diperiksa dokter	• Kuesioner • Wawancara	• Cepat (5-98 menit) • Normal (99-186 menit) • Lambat (187-274 menit) • Sangat Lambat (275-350 menit)	Ordinal
3	*Total waiting time*	waktu tunggu pasien keseluruhan sebelum bertemu dengan dokter	• Kuesioner • Wawancara	• Cepat (5-98menit) • Normal (99-186 menit) • Lambat (187-274 menit) • Sangat Lambat (275-350 menit)	Ordinal

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah kuantitatif dengan metode deskriptif. Menurut Abdullah, (2019) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara pengukuran yang lain. Menurut (Veggi Klawdina, 2021) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme,* digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Ingga Alya Winesha 2020).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

   Penelitian ini dilaksanakan di ruangan pendaftaran di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

2. Waktu Penelitian

   Peneliti akan melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Madina pada tanggal 29 April – 13 Mei 2024

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Lara, (2022) Populasi merupakan seluruh data yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti dalam ruang lingkup & waktu yang telah ditentukan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dan keluarga pasien yang berkunjung ke Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Dengan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2024 sebanyak 1.736/minggu ,248/hari .

2. Sampel

Sampel merupakan himpunan bagian/subset dari suatu populasi, sampel memberikan gambaran yang benar mengenai populasi (Sudarmanto, 2021).

a. Teknik Pengambilan Sampel

Bagus Sumargo, (2020) pengambilan sampel dengan sampling yang tepat akan menghasilkan sampel yang baik dan dapat mencerminkan karakteristik populasi. Pengambilan sampel dengan teknik sampling yang kurang tepat atau tidak tepat akan menghasilkan sampel yang tidak *representative*. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling.*

Adapun pengambilan sampel jumlah pasien dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N\,(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = besarnya *error bound* (maksimal 10%)

dengan menggunakan rumus slovin, maka jumlah sampel penelitian adalah:

$$n = 248\ \frac{248}{1+ 248\ (0{,}1)}$$

$$= 248 + \frac{248}{1+2{,}48}$$

$$= \frac{248}{3{,}48}$$

n =71

jadi, jumlah sampel pasien yang dibutuhkan dalam proposal penelitian ini adalah sebanyak 71 responden

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

D. Sumber Data

Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder

1. Data Primer

   Data primer adalah sumber data yang didapatkan langsung kepada pengumpul data. Data primer diperoleh dari beberapa pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

   a. Observasi

      yaitu pengamatan yang dilakukan secara lansung terhadap rumah sakit dimana pengamatan lebih tertuju pada pokok permasalahan sehingga perhatian lebih fokus kepada data tepat dan aktual.

   b. Membagikan kuesioner

      yaitu kuesioner yang dibagikan berisi berbagai macam pernyataan dengan jawaban memicu pada skala likert.

   c. Studi kepustakaan

      yaitu berupa refensi lain yang berkaitan dengan judul penelitian untuk mencari landasan teoritis yang bersumber dari buku serta jurnal yang relevan.

2. Data Sekunder

   Sumber data sekunder yaitu data yang diolah sebelumnya (Asmiyati, 2018). Pada penelitian ini data diperoleh dari pegawai di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada tahun 2023 yang berhubungan dengan penelitian.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Nasution observasi merupakan dasar dari semua ilmu pengetahuan, melalui observasi penulis akan belajar tentang perilaku, dan maksud dari perilaku tersebut (Sugiyono, 2020). Peneliti mengamati pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pasien di RSU Madina Bukittinggi.

2. Kuesioner

Angket atau kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data atau informasi melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan yang dapat ditujukan ke seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi untuk mendapatkan tanggapan atau jawaban yang akan dianalisis oleh pihak yang memiliki suatu tujuan tertentu, melalui kuesioner, pihak tersebut dapat mempelajari hasil timbal balik yang diberikan oleh responden dan berupaya mengukur apa yang bisa ditemukan dalam proses pelaksanaan pengisian kuesioner, selain itu juga untuk menentukan seberapa uas atau terbatasnya sentimen yang disampaikan dalam suatu kuesioner (Cahyo et al., 2019).

3. Dokumentasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dokumentasi adalah pengumpulan, pemilihan, pengolahan dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan; pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan seperti gambar, kutipan, kliping, dan bahan referensi lainnya (Lara, 2020). Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data yang belum didapatkan peneliti dengan metode kuesioner.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk melihat dan mengukur suatu fenomena alam maupun sosisal yang diamati, Instrumen berfungsi sebagai alat pencatat informasi yang disampaikan oleh responden sebagai alat untuk mengorganisasi proses wawancara dan sebagai alat evakuasi perfoma pekerjaan staf peneliti (Kurniawan, 2021).

Pada penelitian ini penulis menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dalam bentuk pertanyaan berkaitan dengan lama waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan yang diambil dari (Sara, 2019) dan juga penelitian (Riyanti) yang telah diuji reabilitasnya.

No.	No. Rekam Medis Pasien	Jenis Pasien (lama / baru)	Poliklinik tujuan	Waktu Tunggu (menit ke)					Total Waktu
				Pengambilan nomor antrian	Pasien dipanggildi pendaftaran	Selesai Registrasi	Pasien datang di poliklinik	Pasien dipanggil di poliklinik	
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									

Dan Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa lembar observasi yang diisi oleh pasien atau keluarga terdekat pasien sendiri seperti dibawah ini :

G. Pengolahan Data

1. *Entry data*

Tahap ini untuk memasukan data yang telah diubah ke bentuk angka kedalam program atau *software* komputer.

2. *Coding*

Tahap ini untuk mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka untuk mempermudah *entry* angka.

3. *Skoring*

Pemberian skor atau nilai terhadap masing - masing *value* parameter untuk menentukan tingkat kemampuannya. penilaian ini berdasarkan kriteria yang telah ditentukan.

4. *Tabulating*

Memasukan data dari penelitian di lapangan langsung ke sebuah tabel.

5. *Cleaning*

Tahapan ini memeriksa kembali data untuk melihat adakah kesalahan kode, ketidaklengkapan, dan sebagainya kemudian dilakukan perbaikan.

H . Analisis Data

Analisis data adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematik hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan (Halawa, 2020).

Tahapan-tahapan analisis data berikut ialah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data berguna menggolongkan data, membuang data yang tidak digunakan. Langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data ialah data yang telah tersusun dan bertujuan membantu peneliti untuk menarik kesimpulan. Dan langkah terakhir ialah penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan adalah sajian data yang telah terorganisasi dalam bentuk pernyataan kalimat (Mita, 2019).

Analisis Univariat adalah analisa yang dilakukan untuk menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian/ survey. Analisis Univariat berfungsi untuk meringkas kumpulan data hasil pengukuran sedemikian rupa sehingga kumpulan data tersebut berubah menjadi informasi yang berguna (Lara, 2022).

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pada penelitian ini menelit i tentang "Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina tahun 2024". Proses penelitian ini dilakukan pada tanggal 29 April -13 Mei 2024 dengan jumlah responden 71 responden yang sesuai dengan kriteria sampel yang telah ditentukan. Setelah seluruh data terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan data, untuk mengetahui Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan. Analisa data dilakukan secara komputerisasi dengan aplikasi SPSS.

1. Responden Berdasarkan Karakterisitik responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner,karakterisitik responden merupakan profil yang ada pada objek penelitian yang disajikan dalam tabel berikut ini

Tabel 4 1
Distribusi Responden Berdasarkan Karakterisitik Responden Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

Karakteristik Responden	Jumlah	Presentase (%)
Jenis kelamin		
Laki	44	62.0
Perempuan	27	38.0
Total	71	100.
Usia		
17-25 Tahun	8	11.3
26-35 Tahun	12	16.9
36-45 Tahun	19	26.8
46-55 Tahun	16	22.5
56-65 Tahun	16	22.5
Total	71	100

Pendidikan		
SD	17	23.9
SMP	24	33.8
SMA	25	35.2
D3/S1	5	7.0
Total	71	100
Pekerjaan		
PNS	9	12.7
IRT	18	25.4
Swasta/Wiraswasta	19	26.8
Petani/Buruh	20	28.2
Tidak Bekerja	5	7.0
Total	71	100
Poli		
Paru	16	22.5
Anak	4	5.6
Penyakit Dalam	26	36.6
Jantung dan Pembuluh Darah	8	11.3
Kulit	3	4.2
Bedah	4	5.6
Mata	10	14.16
Total	71	100

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dari 71 responden jenis kelamin yaitu sebagian besar responder berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 orang (62%) dan 27 orang (38%) berjenis kelamin Laki-laki.

Untuk responden Usia yaitu kategori usia terbanyak 36-45 tahun sebanyak 19 orang (26,8%),lalu 17 – 25 tahun Sebanyak 8 orang (11,3%),26 – 35 tahun sebanyak 12 orang (16,9%), 46 – 55 tahun sebanyak 16 orang (22,5 %),dan 56 – 65 tahun sebanyak 16 orang (22,5%).Untuk responden pendidikan yaitu sebagian Berdasarkan karakteristik responden yang diteliti pada kategori pendidikan terbanyak SMP sebanyak 24 orang (33,8%),lalu SD Sebanyak 17 orang (23.9%),SMA sebanyak 25 orang (35,2%), dan D3/S1 sebanyak 5 orang (7,0 %).

Untuk responden pekerjaan yaitu sebagian Berdasarkan karakteristik responden yang diteliti pada kategori pekerjaan terbanyak Petani/Buruh sebanyak 20 orang (28,2%),lalu PNS Sebanyak 9 orang (12,7%),IRT sebanyak 18 orang (25,4 %),Swasta/wiraswasta sebanyak 19 orang (26,8%), dan Tidak Bekerja sebanyak 56 orang (7.0%).

Selanjutnya mengendai responden poli yaitu sebagian Berdasarkan karakteristik responden yang diteliti pada kategori poli terbanyak penyakit dalam sebanyak 26 orang (36,6%),lalu paru Sebanyak 16 orang (22,5%),Anak sebanyak 4 orang (5,6%), Jantung dan pembuluh darah sebanyak 8 orang (11,3 %) Kulit sebanyak 3 orang (4,2%),Bedah sebanyak 4 orang (5,6%),dan Mata sebanyak 10 orang (14,1%).

Berdasarkan karakteristik responden yang diteliti pada kategori jenis kelamin terbanyak 44 orang (62%) kategori Perempuan, karakteristik usia terbanyak usia 36-45 Tahun yaitu sebanyak 19 orang (26,8%). Karakteristik Pendidikan terbanyak pada SMP yaitu sebanyak 24 orang (40,8%), karakteristik Pekerjaan terbanyak pada Petani/Buruh yaitu 20 orang (28,2%), Karakteristik Poli terbanyak pada Penyakit dalam yaitu sebanyak 26 orang (36,6%) dari total 71 orang Di Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

2. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang waktu tunggu pelayanan *First Waiting Time* , *True Waiting Time* & *Total*

Waiting Time di lihat dari hasil rekapan wawancara dan jawaban kuesinoner dari 71 orang responden, *first waiting time* terdapat 29 responden di nyatakan lambat, lalu *true waiting time* terdapat 60 responden mangatakan cepat dan *total waiting time* terdapat 30 responden mangatakan sangat lambat.

Maka dapat di simpulkan bahwa hasil penelitian mengenai *first waiting time, true waiting time* dan *total waiting time* bawasanya dari 71 responden mangatakan lambat dan sangat lambat terhadap waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

3. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk Mengukur dan menganalisis durasi waktu tunggu pasien rawat jalan dari kedatangan di rumah sakit hingga mendapatkan layanan medis, untuk mengidentifikasi rentang waktu yang paling umum dan mengungkapkan potensi area perbaikan dalam proses layanan yang lebih rincinya akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Distribusi Frekuensi *First Waiting Time*

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan tentang *First Waiting Time* Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

First Waiting Time	***f***	***%***
Cepat	9	12.7
Normal	18	25.5
Lambat	29	40.8
Sangat Lambat	15	21.1
Total	71	100.0

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa dari total 71 responden dengan waktu tunggu pasien rawat jalan tentang *first waiting time* sebagian responden mengatakan cepat yaitu sebanyak 9 responden (12,7%),normal 18 yaitu sebanyak (25,4%),lambat yaitu sebanyak 29 orang (40,8%), sangat lambat yaitu sebanyak (21,1%) terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024.

b. Distribusi Frekuensi *True Waiting Time*

Tabel 4 3
Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan tentang True Waiting Time Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

True_Waiting_Time	***f***	***%***
Cepat	60	84.5
Normal	11	15.5
Lambat	0	0,0
Sangat Lambat	0	0,0
Total	71	100.0

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa dari total 71 responden dengan waktu tunggu pasien rawat jalan tentang *true waiting* lebih sebagian mengatakan kategori cepat yaitu sebanyak 60 responden (84,5%), normal yaitu sebanyak 11 responden (15,5%), lambat yaitu sebanyak 0 responden (0,0%) dan 0 responden (0,0%) mengatakan kategori sangat lambat terhadap terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024.

c. Distribusi Frekuensi *Total Waiting*

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan tentang *Total Waiting* Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

Total_Waiting	*f*	*%*
Cepat	3	4.2
Normal	10	14.1
Lambat	28	39.4
Sangat Lambat	30	42.3
Total	71	100.0

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa dari total 71 responden dengan waktu tunggu pasien rawat jalan tentang *total waiting* lebih sebagian mengatakan kategori cepat yaitu sebanyak 3 responden (4,2%),normal yaitu sebanyak 10 responden (14,1%),lambat sebanyak 28 responden (39,4%),sisanya terdapat 30 responden (42,3%) mengatakan kategori sangat lambat terhadap terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di ruang rawat jalan RS Umum Madina Bukittinggi terdapat 71 responden dalam waktu tunggu pasien rawat jalan dan dari hasil penelitian didapatkan data sebagai berikut:

1) Distribusi Frekuensi *First Waiting Time*

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa dari total 71 responden dengan waktu tunggu pasien rawat jalan tentang *first waiting time* sebagian responden mengatakan cepat yaitu sebanyak 9 responden (12,7%),normal 18 yaitu sebanyak (25,4%),lambat yaitu sebanyak 29

orang (40,8%), sangat lambat yaitu sebanyak (21,1%), Dengan waktu selama 187 - 274 menit terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024.

Waktu tunggu pasien saat memanfaatkan layanan kesehatan adalah satu poin yang sangat perlu dalam kaitannya dengan manajemen mutu dan menetapkan kualitas layanan kesehatan yang dibagikan oleh suatu unit layanan kesehatan, serta menggambarkan bagaimana unsur layanan manajemen rumah sakit telah dimodifikasi tergantung pada keadaan dan keinginan pasien. Menurut segi konteks, waktu tunggu merupakan isu kontekstual yang secara konsisten mengakibatkan keluhan pasien di sejumlah rumah sakit namun demikian, manajemen rumah sakit seringkali kurang memperhatikan masalah ini (Buhang, 2018).

Penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lestari et al., 2020) yang menyatakan bahwa dari 59 responden yang diteliti, sebanyak 3 responden yang memiliki waktu tunggu sesuai standar menyatakan puas (100%) dan tidak ada yang menyatakan kurang puas (0%). Sedangkan dari 56 responden yang memiliki waktu tunggu tidak sesuai standar lebih banyak yang menyatakan kurang puas (64.2%) dibandingkan dengan responden yang menyatakan puas (35.8%) pada pasien rawat jalan di RSUD Kota Bogor.

Berdasarkan hasil dari 1 pernyataan dan hasil observasi menyatakan bahwa peneliti berasumsi waktu tunggu pada

penelitian *First Waiting Time* disebabkan oleh ketidakhadiran dokter tetap di Rumah Sakit Madina. Meskipun pasien mendaftar di pagi hari, dokter yang bertugas mendapatkan jadwal yang berbeda-beda sehingga pasien yang datang pagi untuk mendaftar sesuai dengan antrian yang di dapat antrian dengan kondisi orang yang mendaftar cukup banyak sehingga jadwal dokter pagi sudah habis lalu di lanjutkan dengan jadwal dokter siang ataupun sore membuat pasien lama waktu tunggu nya bertambah. Hal ini mengakibatkan pasien mengalami waktu tunggu yang lama dan berasumsi bahwa waktu tunggu pada fase *First Waiting Time* mendapatkan respon dari pasien lambat.

2) Distribusi Frekuensi *True Waiting Time*

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa dari total 71 responden dengan waktu tunggu pasien rawat jalan tentang true waiting lebih sebagian mengatakan kategori cepat yaitu sebanyak 60 responden (84,5%), 11 responden (15,5%) mengatakan kategori normal, kategori lambat yaitu sebanyak 0 responden (0,0%) dan 0 responden (0,0%) mengatakan kategori sangat lambat, Dengan waktu selama 5 – 98 menit terhadap terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024.

Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dalam suatu layanan sangatlah saling berkaitan, jika waktu tunggu terlalu lama yang diberikan kepada pasien maka tentunya akan menimbulkan rasa ketidakpuasan kepada pasien tersebut, sedangkan waktu tunggu yang

singkat atau tepat maka pelanggan akan merasa puas, sehingga pasien yang puas akan lebih lama dan memberi komentar yang baik tentang tempat pelayanan kesehatan tersebut. Harapan akan terpenuhinya kebutuhan pasien maka mereka akan merasa puas dengan Rumah Sakit atau Puskesmas, namun tenaga kesehatan sering tidak menyadari bahwa pelayanan akan kebutuhan pasien sudah merupakan dimensi dari mutu pelayanan (Kesuma & Susilawati, 2022).

Berdasarkan penelitian dari (Putri et al., 2023) dapat diketahui bahwa responden dengan waktu tunggu yang tidak sesuai standar dan menyatakan tidak puas sebesar 11,7%. dengan jumlah responden sebanyak 7 orang, responden yang menyatakan netral sebesar 26,7% dengan jumlah responden sebanyak 16 orang, responden yang menyatakan puas sebesar 55% dengan jumlah responden sebanyak 33 orang dan responden yang menyatakan sangat puas sebesar 6,7% dengan jumlah responden sebanyak 4 orang. Sedangkan responden dengan waktu tunggu yang tidak sesuai dengan standar dan menyatakan tidak puas sebesar 5,4% dengan jumlah responden sebanyak 2 orang, responden yang menyatakan netral sebesar 16,2% dengan jumlah responden sebanyak 6 orang, responden yang menyatakan puas sebesar 51,4% dengan jumlah responden sebanyak 19 orang dan responden yang menyatakan sangat puas sebesar 37% dengan jumlah responden sebanyak 10 orang.

Berdasarkan hasil dari 1 pernyataan dan hasil observasi

menyatakan bahwa peneliti berasumsi *True Waiting Time* pada penelitian ini adalah bahwa lamanya waktu tunggu pada *True Waiting Time* melaporkan waktu tunggu yang cepat karena jadwal dokter telah ditetapkan dan disesuaikan dengan pasien melakukan pendaftaran dan nomor antrian yang sudah diberikan kepada pasien. Dengan adanya jadwal dokter yang sudah jelas, pasien dapat menerima layanan yang cepat, sehingga mengurangi durasi waktu tunggu dan meningkatkan persepsi responden terhadap kecepatan layanan yang responden mengatakan cepat.

3) Distribusi Frekuensi *Total Waiting Time*

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa dari total 71 responden dengan waktu tunggu pasien rawat jalan tentang true waiting lebih sebagian mengatakan kategori cepat yaitu sebanyak 3 responden (4,2%),normal yaitu sebanyak 10 responden (14,1%),lambat sebanyak 28 responden (39,4%),sisanya terdapat 30 responden (42,3%) mengatakan kategori sangat lambat, Dengan waktu selama 275 – 350 menit terhadap terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024.

Waktu menunggu pasien yang lama terhadap pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting dalam menentukan citra suatu rumah sakit. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 5/Menkes/SK/III/2022 yaitu kurang atau sama dengan 60 menit. Kategori jarak seperti pada saat pasien datang mulai mendaftar ke loket, mengantri dan menunggu panggilan ke poli klinik tujuan untuk

diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit dikategorikan lama, 30-60 menit dikategorikan sedang dan ≤30 menit dikategorikan cepat.

Dan hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Romadani, 2022) berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari observasi kepada 77 responden di RSUD Dungus Madiun didapatkan bahwa mayoritas responden mempunyai waktu tunggu yang buruk dengan presentase 59,7% atau 46 responden. Selanjutnya di ikuti responden dengan waktu tunggu baik berjumlah 31 responden atau 40,3%. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu di RSUD Dungus Madiun tergolong dalam kategori buruk.

Berdasarkan hasil dari 1 pernyataan dan hasil observasi menyatakan bahwa peneliti berasumsi *Total Waiting Time* pada penelitian ini sangat lambat karena pasien yang datang di pagi hari harus menunggu panggilan antrian pada pendaftaran dan lama dari pasien datang melakukan pendaftaran sampai dengan jadwal yang sudah di tetapkan yang membuat pasien tidak betah menunggu lama ,ada pasien yang pulang terlebih dahulu lalu balik lagi ke rumah sakit mendekati jam perjanjian dokter dan lalu tambahan menunggu antrian diperiksa oleh dokter, serta tambahan waktu yang diperlukan untuk proses pemeriksaan, sehingga responden melaporkan waktu tunggu yang sangat lama ini diperkuat oleh hasil pada penelitian ini.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti tentang gambara waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi tahun 2024 maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kurang dari separoh responden pada *first waiting time* menunjukkan kecenderungan untuk memberikan respon lambat dengan lama waktu 187-275 menit dan hasil yang didapatkan dari penelitian waktu tunggu *first waiting time* selama 240 menit, hasil yang didapatkan dari responden *first waiting time* pada penelitian menyimpulkan lambat terhadap waktu tunggu pada pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.
2. Sebagian besar responden pada *true waiting time* menanggapi cepat dengan waktu 5 - 98 menit dan hasil yang diperoleh dari responden pada *true waiting time* selama 30 menit dengan hasil cepat terhadap waktu tunggu pada pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Madina Bukittinggi.
3. Sebagian besar responden pada *total waiting time* menunjukkan kecendrungan untuk memberikan respon dengan sangat lambat dengan waktu 275-350 menit, dan hasil yang didapatkan dari responden *total waiting time* yaitu selama 300 menit yang disimpulkan sangat lambat pada waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

B. SARAN

1. Bagi pihak rumah sakit, dengan mayoritas dari 71 responden menyatakan bahwa waktu tunggu cepat dan lambat oleh karena itu, disarankan untuk

mengevaluasi sistem manajemen antrian yang efisien melalui teknologi seperti pemesanan *online* dan aplikasi *mobile*, terus menambah jumlah tenaga medis dan fasilitas sesuai kebutuhan, memberikan pelatihan berkelanjutan kepada staf mengenai manajemen waktu dan pelayanan prima, melakukan evaluasi berkala untuk memastikan waktu tunggu tetap optimal dan kepuasan pasien tetap tinggi, serta meningkatkan komunikasi dengan pasien melalui informasi yang jelas dan transparan untuk memastikan pelayanan yang berkualitas pada Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi kedepannya.

2. Bagi institusi pendidikan, sebagai bahan referensi bagi mahasiswa fakultas kesehatan, terutama mahasiswa D-III Administrasi Rumah Sakit mengenai waktu tunggu.
3. Bagi peneliti, menjadi referensi dan tambahan ilmu penelitian bagi peneliti mengenai waktu tunggu. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk memantau perubahan dan tren waktu tunggu, serta analisis pengaruh faktor eksternal seperti kebijakan kesehatan dan teknologi, juga perlu dipertimbangkan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, P. M. (2019). *Living in the world that is fit for habitation : CCI's ecumenical and religious relationships.*Aswaja Pressindo,Yogyakarta :Sleman.

Asmiyati (2018). "Model Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Sumber Daya di Madrasah Ibtidaiyah Ma ' arif Giriliyo I Wukirsari Imogiri Bantul",*Jurnal Pendidikan Madrasah*, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Vol. 1 No 2,24 Juni 2018.

Asmirati Yakob *et all* (2023)." Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023" Jurnal riset ilmu kesehatan dan Keperawatan,Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Madiun. Vol.1,No 4,Desember 2023.

UNJ PRESS (2020).*Teknik Sampling,*Bagus Sumargo,Jakarta Timur.

Buhang (2018). "Hubungan Waktu Tunggu Periksa",*Jurnal Repository*, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purworkerto. Vol 2 No 2,24 November 2018.

Cahyo (2019)."Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Kuesioner Pelatihan Pada PTB rainmatics Cipta Informatika", *Jurnal of Information System Research,*Fakultas Teknologi Informasi Sistem Informasi, UBSI Jakarta, Indonesia. Vol 1 No 1, Oktober 2019.

Dewi (2020)."Waktu ketika berobat jalan",*Jurnal Sipora*, Fakultas Kesehatan, Politeknik Negeri Jember.Vol 2 No 1, Mei 2020.

Egi Korean Romadani (2022),"Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Tempat,Pendaftaran Pasien (TPP) Terhadap Mutu Pelayanan Di RSUD Dungus Madiun".Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan,Bhakti Husada Mulia. Vol 1 No 1,6 Agustus 2022.

Gaurifa. (2019). "Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan",*Jurnal Acedemia*,Fakultas Kesehatan,Stikes Santa Elisabeth Medan. Vol 1 No 1,Mei 2019.

Frian & Hayadi. (2022). *Alur Prosedur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RumahSakitX* Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Duta Bangsa Surakarta, Laweyan : Surakarta. Vol 4 No 1,Oktober 2022.

Habibah,(2018). "*Definisi Rumah Sakit"*. https://repository.stikes-yrsds.ac.id.Diakses mei 2018.

Imam et al. (2022). "Pendampingan Masyarakat Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit",*Jurnal Ummat*, Fakultas Manajemen Informasi Kesehatan, STIKes Panti Waluya Malang, Malang, Jawa Timur. Vol 6 No

1,Maret 2022.

Winahesa. (2022). “Gambaran Bauran Pemasaran Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi”,*Jurnal umsb.ac.id* Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera barat. http://eprints.umsb.ac.id/626/.

Annisa. (2021). “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat JalanRumah Sakit Par DUNGUS MADIUN",*Jurnal Stikes-bhm*,Fakultas Perakam dan Informasi Kesehatan STIKES Bhakti Husada Mulia.1-101,BOOKMARK KTI INTAN AULIA ANNISA_201807026_D3 RMIK SEMESTER 6.pdf (stikes-bhm.ac.id).

Irianto *et all* (2020). “Analisis Mutu Pelayanan Dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS PKU MUHAMMADIYAH CEPU”,Jurnal ekonomi,Keuangan dan Bisnis.Vol 5 No 1,Juni 2020.

Ingga Alya Winesha (2022)” Gambaran Bauran Pemasaran diI Rumah Sakit Umum Madina BUKITTINGGI”Jurnal Universitass Muhammadiyah Sumatera Barat,Fakultas Kesehatan.Vol 1 No 1,2022

Kesuma, D. S., & Susilawati, S. S (2022). “Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Aek Batu”. https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v4i06.851.Diakses Juni 2022

Klawdina, V (2021). “Relationship Between Waiting Time Towards Patient Satisfaction at The Baloi Permai Puskesmans Batam in 2021”, Jurnal research gate,Universitas Islam Negri Sumatera utara.Vol 4 No 6,Juni 2021

Kurniawan (2021). *Pengantar praktis penyusunan instrumen penelitian,* Deepublish,Yogyakarta.

Lara (2022). “Gambaran Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit Untuk Meningkatkan Kinerja Karywan Dirumah sakit PROF. DR.M.A Hanifah SM. Batusakngar”,*Jurnal umsb.ac.id* Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera barat.1-123,http://eprints.umsb.ac.id/587/.

Lestari (2020) “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor”.*Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*,Fakultas Kesehatan Universitas Ibn Khaldun, Vol 3 No 3,Juni 2020.

Marlina (2019).“Analisis Pelaksanaan Unit Kerja Medis”, https://stikes panak kukang.ac.id.Diakses mei 2019.

Mita (2019).“Dalam Menyelesaikan Soal Pisa. Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika”, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjung pinang, Kepulauan Riau.Vol 1 No 2,November 2019.

Miswara *et al* (2019). “Kualitas Pelayanan Pasien BPJS di Rumah Sakit”,*Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN*,Asosiasi Ilmuan Administrasi Negara. Vol 1 No 2, Januari 2019.

Momen Amalia & Pratiwi. (2021). “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021”,*Journal stie-trianandra*,Fakultas Kesehatan Universitas Megarezky.Vol 1 No,Januari 2021.

Nugroho. (2018). “Faktor yang Berperngaruh Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit”,*Jurnal Repository”*,Fakultas Ilmu Kesehatan STIKES Yayasam RS DR.Soetomo.Vol 1 No 4,20 Mei 2018.

Putra. (2021). “Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM)”,*Jurnal stikes-yrsds*,Fakultas Rekam Medis dan Ilmu kesehatan STIKES Yayasan RS.Dr Soetomo.Vol 4 No 1,Maret 2021.

Putri (2023) “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan.” *Journal Of Social Sciencede Research*, Prodi S1 AdministrasiRumah Sakit, Stikes Ar-Rahma Mandiri Indonesia.Vol 3 No 5,Mei 2023.

Render dkk. (2019).“Hubungan Waktu Tunggu Periksa”,*Jurnal repository.ump*,Fakuktas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.Vol 2 Hal 1,November 2019.

Sara (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan Tahun”Repository Universitas Perintis Indonesia,Fakultas Kesehatan Universitas Perintis indonesia.Vol 1 Hal 1 2019.

Solihah & Budi. (2018). “Gambaran Pendaftaran Online dan Waktu Tunggu di RSU Bahagia Kota Makassar”,*Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan indonesia*,Progtam Studi Rekam Medis Universitas Gadjah mada Yogyakarta.Vol 6 No 1,Maret 2018.

Sudarmanto (2021). “*Sampel Data Penelitian*”. https://doi.org/10.35326/pencerah.v7i3.1319. Diakses Mei 2021

Sugiyono (2020). *Metodologi Penelitian*, PT Raja Grafindo Persada,Kota Depok.

Tui et al. (2023). “Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah sait Umum Daerarah Prof. DR. H. ALOEI SABOE Kota Gorontalo”,*Jurnal Riset Rumpun Ilmu*,Fakultas Kesehatan,Universitas Muhammadiyah Gorontalo.Vol 2 No 1,April 2023.

Veggi Klawdina (2021) Hubungan Antara Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Baloi Permai Batam,Karya Tulis Ilmiah,Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan.Vol 1 No 1 2021

Yakob et al (2023). “Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun”,*Jurnal Keilmuan Keislaman*,Fakultas Ilmu Kesehatan,Universitas Muhammadiyah Madiun.Vol 3 No,Maret 2023.

Yuni Sara (2019).“Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam di RSUD DR Muhammad Zein Painan”*Jurnal upertis*,Fakultas Keperawatan STIKES Padang. Vol 3 No ,Agustus 2019.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

LAMPIRAN 1

LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS KESEHATAN
Kampus 3: Jln. By Pass Aur Kuning No.1 Bukittinggi

Nomor : 2676 /II.3.AU/F/2023. Bukittinggi,02 *Jumadil Akhir 1445 H*
Lampiran : ..... 15 Desember 2023 M
Perihal : Permohonan Permintaan Data

Kepada Yth.
Direktur Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi
Kota Bukittinggi
di
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sehubungan dengan penyusunan Karya Tulis Ilmiah mahasiswa Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Tahun Akademik 2023/2024, maka bersama surat ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin dalam melakukan permintaan data awal terkait kebutuhan Karya Tulis Ilmiah bagi mahasiswa kami dengan data sebagai berikut:

Nama	: Ayu Sasmita
Program Studi	: D-III Administrasi Rumah Sakit
NIM	21190053
Judul Karya Tulis Ilmiah	: Gambaran Peningkatan Pelayanan Administrasi Dalam Mengatasi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi
Data yang Dibutuhkan	: Data di TPPRJ Mengenai Waktu Tunggu Pasien Pendaftaran Administrasi di Instalasi Rawat Jalan dan Data Wawancara Mengenai Peningkatan Pelayanan Administrasi Dalam Mengatasi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2022

Demikian surat permohonan ini disampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan,

Yuliza Anggraini, S.ST., M.Keb
NIK. 140110081

LAMPIRAN 2

SURAT IZIN PENELITIAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS KESEHATAN
Kampus 3. Jln. By Pass Aur Kuning No.1 Bukittinggi

Nomor : 166 /II.3.AU/F/2024
Lampiran : 1 (satu) rangkap
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Bukittinggi, 7 Syawal 1445 H
16 April 2024 M

Kepada Yth.
Direktur Rumah Sakit Umum Madina
Kota Bukittinggi
di
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Seiring salam diatas kami doakan semoga kita semua dalam keadaan sehat dan sukses menjalankan aktivitas sehari - hari, Aamiin.

Sehubungan dengan penyusunan Karya Tulis Ilmiah mahasiswa semester 6 (Enam) pada Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Tahun Akademik 2024/2025, maka bersama surat ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin melakukan penelitian kepada mahasiswa kami atas nama :

Nama	:	Ayu Sasmita
NIM	:	21190053
Judul Penelitian	:	Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

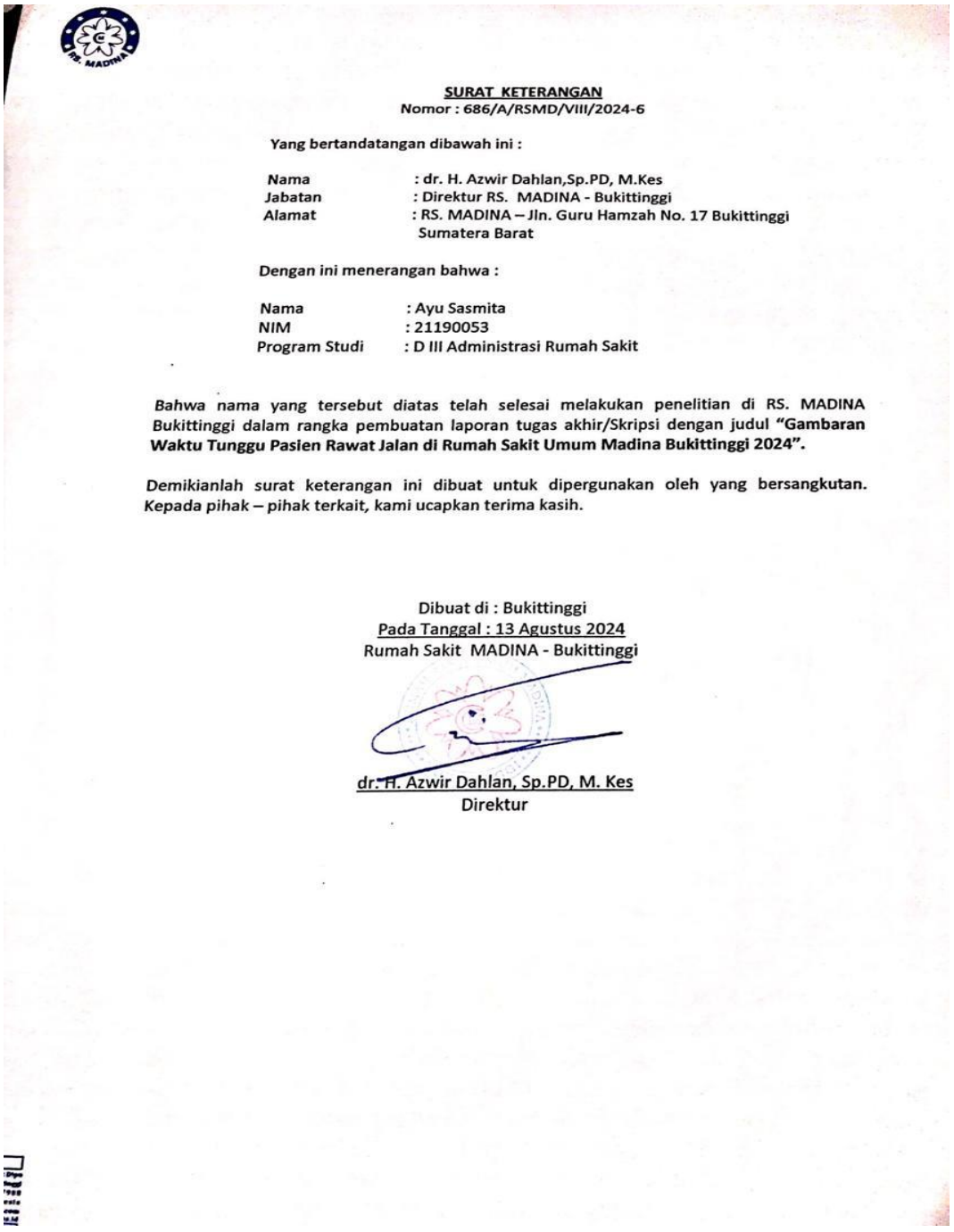
Dekan,

Yulize Anggraini, S.ST., M.Keb
NBM. 1340276

fkes.umsb.ac.id
fkesmipa.umsb@gmail.com
+62 813 6584 8789
+62 813 6584 8789

LAMPIRAN 3

SURAT BALASAN SELESAI PENELITIAN



SURAT KETERANGAN
Nomor : 686/A/RSMD/VIII/2024-6

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama	: dr. H. Azwir Dahlan,Sp.PD, M.Kes
Jabatan	: Direktur RS. MADINA - Bukittinggi
Alamat	: RS. MADINA – Jln. Guru Hamzah No. 17 Bukittinggi Sumatera Barat

Dengan ini menerangan bahwa :

Nama	: Ayu Sasmita
NIM	: 21190053
Program Studi	: D III Administrasi Rumah Sakit

Bahwa nama yang tersebut diatas telah selesai melakukan penelitian di RS. MADINA Bukittinggi dalam rangka pembuatan laporan tugas akhir/Skripsi dengan judul **"Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024".**

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan oleh yang bersangkutan. Kepada pihak – pihak terkait, kami ucapkan terima kasih.

Dibuat di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 13 Agustus 2024
Rumah Sakit MADINA - Bukittinggi

dr. H. Azwir Dahlan, Sp.PD, M. Kes
Direktur

LAMPIRAN 4

TABEL DATA

Lampiran

MASTER TABEL
GAMBARAN WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM MADINA TAHUN 2024

No Resp	Umur			JK		Pendidikan		Pekerjaan		Poliklinik Tujuan		Waktu Tunggu Pasien (Menit)											
												First Waiting				*True Waiting*				*Total Waiting*			
	Hasil	Kat	Ket	Kat	Kat	Kat	Kat	Kat	Kat	Kat	Kat	Datang(Jam)	Waktu	Kat	Ket	Perjanjian	Waktu	Kat	Ket	Diperiksa	Waktu	Kat	Ket
1	34	2	26-35_Tahun	1	PR	1	SD	2	IRT	3	Penyakit_Dalam	7,00	90	1	Cepat	8,30	15	1	Cepat	8,45	105	2	Normal
2	49	4	46-55_Tahun	2	LK	3	SMA	4	Petani/Buruh	3	Penyakit_Dalam	9,00	240	3	Lambat	13,00	60	1	Cepat	14,00	300	4	Sangat_Lambat
3	24	1	17-25_Tahun	1	PR	1	SD	4	Petani/Buruh	5	Kulit	8,00	120	2	Normal	10,00	75	2	Normal	11,15	195	3	Lambat
4	60	5	>56-65_Tahun	1	PR	3	SMA	3	Swasta/Wiraswasta	1	Paru	9,00	60	1	Cepat	10,00	45	1	Cepat	10,45	105	2	Normal
5	51	4	46-55_Tahun	1	PR	1	SD	2	IRT	6	Bedah	12,00	300	4	Sangat_Lambat	17,00	15	1	Cepat	17,15	315	4	Sangat_Lambat
6	47	4	46-55_Tahun	2	LK	3	SMA	3	Swasta/Wiraswasta	3	Penyakit_Dalam	8,00	300	4	Sangat_Lambat	13,00	30	1	Cepat	13,30	330	4	Sangat_Lambat
7	34	2	26-35_Tahun	1	PR	2	SMP	3	Swasta/Wiraswasta	1	Paru	7,00	180	3	Lambat	10,00	90	1	Cepat	11,30	270	3	Lambat
8	40	3	36-45_Tahun	1	PR	3	SMA	1	PNS	5	Kulit	12,30	90	1	Cepat	14,00	8	1	Cepat	14,38	98	1	Cepat
9	54	4	46-55_Tahun	1	PR	1	SD	3	Swasta/Wiraswasta	3	Penyakit_Dalam	10,06	186	2	Normal	13,00	98	1	Cepat	14,38	284	4	Sangat_Lambat
10	50	4	46-55_Tahun	2	LK	1	SD	3	Swasta/Wiraswasta	3	Penyakit_Dalam	9,00	240	3	Lambat	13,00	60	1	Cepat	13,60	300	4	Sangat_Lambat
11	32	2	26-35_Tahun	1	PR	3	SMA	3	Swasta/Wiraswasta	1	Paru	7,00	180	3	Lambat	10,00	20	1	Cepat	10,20	200	3	Lambat
12	46	4	46-55_Tahun	1	PR	1	SD	2	IRT	6	Bedah	11,35	275	4	Sangat_Lambat	16,00	10	1	Cepat	16,10	285	4	Sangat_Lambat
13	43	3	36-45_Tahun	2	LK	1	SD	4	Petani/Buruh	3	Penyakit_Dalam	10,00	275	4	Sangat_Lambat	14,35	15	1	Cepat	14,50	290	4	Sangat_Lambat
14	63	5	>56-65_Tahun	2	LK	1	SD	5	Tidak Bekerja	6	Bedah	1,05	245	3	Lambat	16,00	30	1	Cepat	16,30	275	4	Sangat_Lambat
15	52	4	46-55_Tahun	2	LK	1	SD	4	Petani/Buruh	3	Penyakit_Dalam	7,00	180	2	Normal	10,00	15	1	Cepat	12,00	240	2	Normal
16	54	4	46-55_Tahun	1	PR	1	SD	2	IRT	3	Penyakit_Dalam	7,00	180	2	Normal	10,00	90	1	Cepat	11,30	270	3	Lambat
17	57	5	>56-65_Tahun	1	PR	2	SMP	3	Swasta/Wiraswasta	2	Anak	7,00	300	4	Sangat_Lambat	12,00	5	1	Cepat	12,05	305	4	Sangat_Lambat
18	26	2	26-35_Tahun	1	PR	3	SMA	2	IRT	5	Kulit	7,15	195	3	Lambat	10,00	20	1	Cepat	10,20	215	3	Lambat
19	49	4	46-55_Tahun	2	LK	2	SMP	4	Petani/Buruh	3	Penyakit_Dalam	10,30	245	3	Lambat	14,35	60	1	Cepat	15,35	305	4	Sangat_Lambat
20	60	5	>56-65_Tahun	1	PR	3	SMA	3	Swasta/Wiraswasta	3	Penyakit_Dalam	10,00	180	2	Normal	13,00	30	1	Cepat	13,30	210	3	Lambat
21	50	4	46-55_Tahun	1	PR	2	SMP	2	IRT	6	Bedah	11,15	255	4	Sangat_Lambat	17,00	15	1	Cepat	17,15	270	4	Sangat_Lambat
22	29	2	26-35_Tahun	1	PR	3	SMA	2	IRT	2	Anak	11,15	45	1	Cepat	12,00	30	1	Cepat	12,30	75	1	Cepat
23	22	1	17-25_Tahun	1	PR	1	SD	3	Swasta/Wiraswasta	7	Mata	8,00	180	3	Lambat	11,00	10	1	Cepat	11,10	190	3	Lambat
24	21	1	17-25_Tahun	1	PR	1	SD	2	IRT	3	Penyakit_Dalam	10,30	210	3	Lambat	13,00	90	1	Cepat	15,15	300	4	Sangat_Lambat
25	32	2	26-35_Tahun	2	LK	2	SMP	3	Swasta/Wiraswasta	7	Mata	8,15	195	3	Lambat	11,00	10	1	Cepat	11,10	205	3	Lambat
26	44	3	36-45_Tahun	1	PR	3	SMA	3	Swasta/Wiraswasta	3	Penyakit_Dalam	11,00	120	2	Normal	13,00	120	2	Normal	15,00	240	2	Normal
27	61	5	>56-65_Tahun	1	PR	1	SD	2	IRT	1	Paru	9,30	210	4	Sangat_Lambat	13,00	60	1	Cepat	14,00	270	4	Sangat_Lambat
28	42	3	36-45_Tahun	2	LK	2	SMP	3	Swasta/Wiraswasta	3	Penyakit_Dalam	10,20	200	3	Lambat	13,00	30	1	Cepat	13,30	230	3	Lambat
29	47	4	46-55_Tahun	1	PR	3	SMA	4	Petani/Buruh	1	Paru	7,10	190	3	Lambat	10,00	90	1	Cepat	11,30	280	4	Sangat_Lambat
30	61	5	>56-65_Tahun	1	PR	1	SD	5	Tidak Bekerja	7	Mata	7,00	240	3	Lambat	11,00	90	2	Normal	12,30	330	4	Sangat_Lambat
31	58	5	>56-65_Tahun	1	PR	3	SMA	4	Petani/Buruh	1	Paru	11,30	90	1	Cepat	13,00	100	2	Normal	14,40	190	3	Lambat
32	63	5	>56-65_Tahun	1	PR	2	SMP	5	Tidak Bekerja	3	Penyakit_Dalam	10,00	275	4	Sangat_Lambat	14,35	60	1	Cepat	15,35	335	4	Sangat_Lambat
33	32	2	26-35_Tahun	1	PR	2	SMP	2	IRT	7	Mata	11,00	215	3	Lambat	14,35	10	1	Cepat	14,45	225	3	Lambat
34	24	1	17-25_Tahun	2	LK	1	SD	4	Petani/Buruh	7	Mata	10,35	183	2	Normal	13,30	95	1	Cepat	15,00	280	4	Sangat_Lambat
35	45	3	36-45_Tahun	1	PR	2	SMP	2	IRT	1	Paru	9,00	240	3	Lambat	13,00	30	1	Cepat	13,30	270	3	Lambat
36	23	1	17-25_Tahun	2	LK	3	SMA	4	Petani/Buruh	2	Anak	8,35	275	4	Sangat_Lambat	12,00	15	1	Cepat	12,10	290	4	Sangat_Lambat
37	42	3	36-45_Tahun	2	LK	2	SMP	3	Swasta/Wiraswasta	1	Paru	10,00	180	2	Normal	13,00	90	2	Normal	14,30	270	4	Sangat_Lambat
38	38	3	36-45_Tahun	2	LK	3	SMA	5	Tidak Bekerja	1	Paru	7,10	190	3	Lambat	10,00	60	1	Cepat	11,00	250	3	Lambat
39	45	3	36-45_Tahun	1	PR	3	SMA	2	IRT	4	Tantung_Pembuluh_Darah	8,00	60	1	Cepat	9,00	60	1	Cepat	10,00	120	2	Normal
40	55	4	46-55_Tahun	1	PR	2	SMP	4	Petani/Buruh	5	Kulit	11,10	190	3	Lambat	14,00	30	1	Cepat	14,30	220	3	Lambat
41	56	5	>56-65_Tahun	1	PR	4	PT	1	PNS	3	Penyakit_Dalam	11,45	195	3	Lambat	14,35	95	1	Cepat	15,30	290	4	Sangat_Lambat
42	31	2	26-35_Tahun	1	PR	1	SD	4	Petani/Buruh	7	Mata	9,30	300	4	Sangat_Lambat	13,30	30	1	Cepat	13,50	330	4	Sangat_Lambat
43	38	3	36-45_Tahun	2	LK	2	SMP	4	Petani/Buruh	1	Paru	12,40	100	2	Normal	13,00	95	2	Normal	14,35	195	3	Lambat
44	24	1	17-25_Tahun	1	PR	1	SD	2	IRT	3	Penyakit_Dalam	6,30	210	3	Lambat	10,00	25	1	Cepat	10,25	235	3	Lambat
45	59	5	>56-65_Tahun	2	LK	2	SMP	4	Petani/Buruh	3	Penyakit_Dalam	6,30	120	2	Normal	8,30	70	1	Cepat	9,40	190	3	Lambat
46	54	4	46-55_Tahun	2	LK	2	SMP	4	Petani/Buruh	7	Mata	7,00	240	4	Sangat_Lambat	11,00	110	1	Cepat	12,50	350	4	Sangat_Lambat
47	36	3	36-45_Tahun	2	LK	2	SMP	4	Petani/Buruh	1	Paru	10,00	180	3	Lambat	13,00	60	1	Cepat	14,00	240	3	Lambat
48	58	5	>56-65_Tahun	1	PR	3	SMA	3	Swasta/Wiraswasta	1	Paru	8,30	90	1	Cepat	10,00	98	2	Normal	11,38	188	3	Lambat
49	35	2	26-35_Tahun	1	PR	3	SMA	1	PNS	7	Mata	8,30	300	4	Sangat_Lambat	13,30	30	1	Cepat	14,00	330	4	Sangat_Lambat
50	42	3	36-45_Tahun	2	LK	2	SMP	4	Petani/Buruh	3	Penyakit_Dalam	6,30	120	2	Normal	8,30	30	1	Cepat	9,00	150	2	Normal
51	24	1	17-25_Tahun	2	LK	3	SMA	1	PNS	4	Tantung_Pembuluh_Darah	9,00	240	3	Lambat	13,00	105	2	Normal	14,45	345	4	Sangat_Lambat
52	19	1	17-25_Tahun	1	PR	3	SMA	2	IRT	6	Bedah	12,00	240	3	Lambat	16,00	30	1	Cepat	16,30	270	3	Lambat
53	60	5	>56-65_Tahun	2	LK	2	SMP	4	Petani/Buruh	4	Tantung_Pembuluh_Darah	10,00	205	4	Sangat_Lambat	14,35	90	1	Cepat	16,05	295	4	Sangat_Lambat
54	42	3	36-45_Tahun	1	PR	2	SMP	2	IRT	2	Anak	10,00	120	2	Normal	12,00	30	1	Cepat	12,30	150	2	Normal
55	33	2	26-35_Tahun	1	PR	3	SMA	2	IRT	1	Paru	11,35	190	3	Lambat	14,35	30	1	Cepat	15,05	220	3	Lambat
56	58	5	>56-65_Tahun	2	LK	3	SMA	3	Swasta/Wiraswasta	4	Tantung_Pembuluh_Darah	8,00	60	1	Cepat	9,00	30	1	Cepat	9,30	90	1	Cepat
57	44	3	36-45_Tahun	1	PR	4	PT	1	PNS	1	Paru	10,00	180	2	Normal	13,00	30	1	Cepat	13,30	210	3	Lambat
58	56	5	>56-65_Tahun	2	LK	3	SMA	3	Swasta/Wiraswasta	4	Tantung_Pembuluh_Darah	9,50	200	3	Lambat	12,30	45	2	Normal	1,05	245	3	Lambat
59	45	3	36-45_Tahun	1	PR	2	SMP	3	Swasta/Wiraswasta	2	Anak	9,00	180	1	Cepat	12,00	60	1	Cepat	13,00	240	2	Normal
60	36	3	36-45_Tahun	2	LK	4	PT	1	PNS	4	Tantung_Pembuluh_Darah	9,15	255	3	Lambat	13,00	30	1	Cepat	13,30	285	4	Sangat_Lambat
61	40	3	36-45_Tahun	1	PR	2	SMP	2	IRT	6	Bedah	8,30	150	2	Normal	10,00	30	1	Cepat	10,30	180	2	Normal
62	34	2	26-35_Tahun	1	PR	2	SMP	2	IRT	4	Tantung_Pembuluh_Darah	10,30	120	2	Normal	12,30	75	1	Cepat	13,45	195	3	Lambat
63	50	4	46-55_Tahun	1	PR	3	SMA	1	PNS	4	Tantung_Pembuluh_Darah	9,00	240	4	Sangat_Lambat	13,00	100	2	Normal	14,40	340	4	Sangat_Lambat
64	59	5	>56-65_Tahun	1	PR	3	SMA	3	Swasta/Wiraswasta	3	Penyakit_Dalam	10,00	180	2	Normal	13,00	95	1	Cepat	14,35	275	4	Sangat_Lambat
65	51	4	46-55_Tahun	2	LK	4	PT	1	PNS	1	Paru	7,00	180	3	Lambat	10,00	30	1	Cepat	14,00	210	3	Lambat
66	40	3	36-45_Tahun	2	LK	3	SMA	4	Petani/Buruh	4	Tantung_Pembuluh_Darah	8,15	195	3	Lambat	11,00	15	1	Cepat	15,00	210	3	Lambat
67	52	4	46-55_Tahun	2	LK	4	PT	1	PNS	4	Tantung_Pembuluh_Darah	10,10	190	3	Lambat	13,00	60	1	Cepat	14,00	250	3	Lambat
68	59	5	>56-65_Tahun	1	PR	2	SMP	3	Swasta/Wiraswasta	6	Bedah	11,30	95	2	Normal	12,05	45	1	Cepat	12,55	140	2	Normal
69	45	3	36-45_Tahun	1	PR	2	SMP	4	Petani/Buruh	3	Penyakit_Dalam	9,30	305	4	Sangat_Lambat	14,35	30	1	Cepat	15,05	335	4	Sangat_Lambat
70	45	3	36-45_Tahun	1	PR	2	SMP	4	Petani/Buruh	1	Paru	10,30	245	3	Lambat	14,35	75	2	Normal	15,50	300	4	Sangat_Lambat
71	27	2	26-35_Tahun	2	LK	3	SMA	5	Tidak Bekerja	2	Anak	9,00	180	2	Normal	12,00	65	1	Cepat	13,05	245	3	Lambat
													180				30				270		

FIRST WAITING TIME	
No	Waktu
1	240
2	180
3	240
4	180
5	245
6	195
7	245
8	180
9	210
10	195
11	200
12	190
13	240
14	215
15	240
16	190
17	190
18	195
19	210
20	180
21	240
22	240
23	190
24	200
25	255
26	180
27	195
28	190
29	245
Modus	240
Mean	210,172
	Lambat

TRUE WAITING TIME	
No	Waktu
1	15
2	60
3	45
4	15
5	30
6	90
7	8
8	98
9	60
10	20
11	10
12	15
13	30
14	15
15	90
16	5
17	20
18	60
19	30
20	15
21	30
22	10
23	90
24	10
25	60
26	30
27	90
28	60
29	10
30	95
31	30
32	15
33	60
34	60
35	30
36	95
37	30
38	25
39	70
40	110
41	60
42	30
43	30
44	30
45	90
46	30
47	30
48	30
49	30
50	60
51	30
52	30
53	75
54	95
55	30
56	15
57	60
58	45
59	30
60	65
Modus	30
Mean	43,9333
	Cepat

TOTAL WAITING TIME	
No	Waktu
1	300
2	315
3	330
4	284
5	300
6	285
7	290
8	275
9	305
10	305
11	270
12	300
13	270
14	280
15	330
16	335
17	280
18	290
19	270
20	290
21	330
22	350
23	330
24	345
25	295
26	285
27	340
28	275
29	335
30	300
Modus	300
Mean	302,9666667
	Sangat Lambat

LAMPIRAN 5

TABEL SPSS

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	*Minimum*	*Maximum*	*Mean*	*Std. Deviation*
Umur	71	19	63	43.82	12.249
First_Waiting1	71	25	305	189.49	68.746
True_Waiting_Time1	71	5	120	51.11	32.229
Total_Waiting1	71	75	350	243.17	67.089
Valid N (listwise)	71				

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	*Percent*	*Valid Percent*	*Cumulative Percent*
Valid	PR	44	62.0	62.0	62.0
	LK	27	38.0	38.0	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	*Percent*	*Valid Percent*	*Cumulative Percent*
Valid	17-25 Tahun	8	11.3	11.3	11.3
	26-35 Tahun	12	16.9	16.9	28.2
	36-45 Tahun	19	26.8	26.8	54.9
	46-55 Tahun	16	22.5	22.5	77.5
	56-65 Tahun	16	22.5	22.5	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	*Percent*	*Valid Percent*	*Cumulative Percent*
Valid	SD	17	23.9	23.9	23.9
	SMP	24	33.8	33.8	57.7
	SMA	25	35.2	35.2	93.0
	D3/S1	5	7.0	7.0	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	*Percent*	*Valid Percent*	*Cumulative Percent*
Valid	PNS	9	12.7	12.7	12.7
	IRT	18	25.4	25.4	38.0
	Swasta/Wiraswasta	19	26.8	26.8	64.8
	Petani/Buruh	20	28.2	28.2	93.0
	Tidak Bekerja	5	7.0	7.0	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Poli

		Frequency	*Percent*	*Valid Percent*	*Cumulative Percent*
Valid	Paru	16	22.5	22.5	22.5
	Anak	4	5.6	5.6	28.2
	Penyakit Dalam	26	36.6	36.6	64.8
	Jantung dan Pembuluh Darah	8	11.3	11.3	76.1
	Kulit	3	4.2	4.2	80.3
	Bedah	4	5.6	5.6	85.9
	Mata	10	14.1	14.1	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

UMATERA BARA

First Waiting Time

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cepat	9	12.7	12.7	12.7
	Normal	18	25.4	25.4	38.0
	Lambat	29	40.8	40.8	78.9
	Sangat Lambat	15	21.1	21.1	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

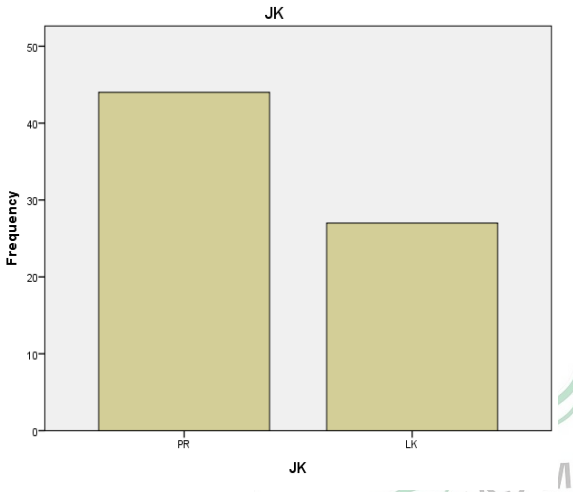
True_Waiting_Time

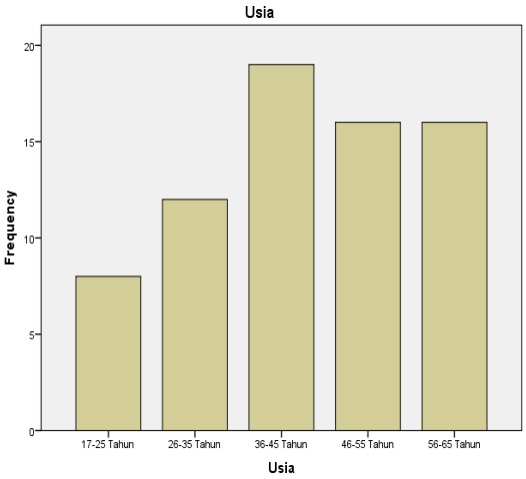
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cepat	60	84.5	84.5	84.5
	Normal	11	15.5	15.5	100.0
	Lambat	0	0,0	0,0	0,0
	Sangat Lambat	0	0,0	0,0	0,0
	Total	71	100.0	100.0	

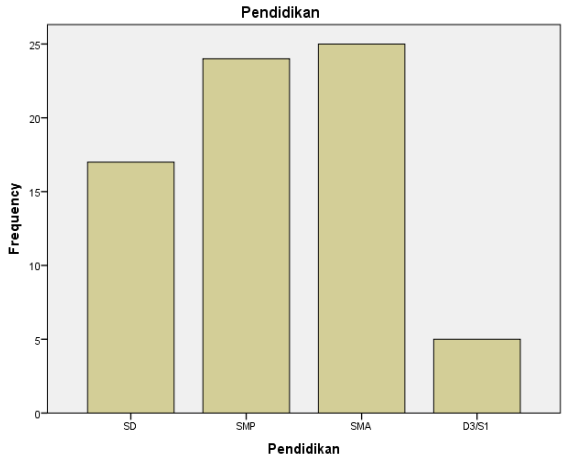
Total Waiting Time

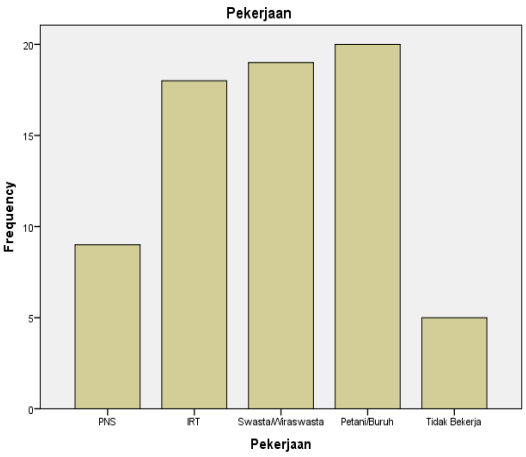
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cepat	3	4.2	4.2	4.2
	Normal	10	14.1	14.1	18.3
	Lambat	28	39.4	39.4	57.7
	Sangat Lambat	30	42.3	42.3	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

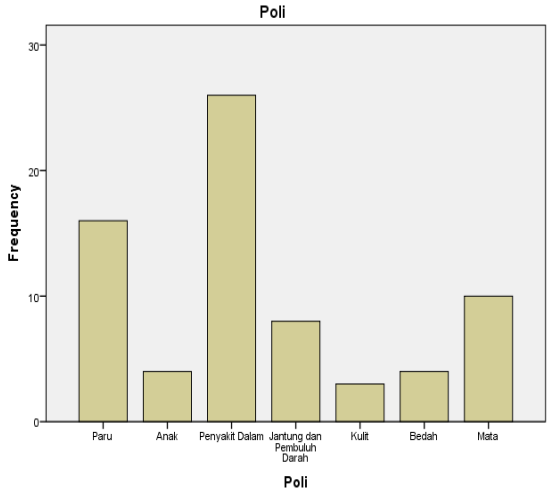
Bar Chart

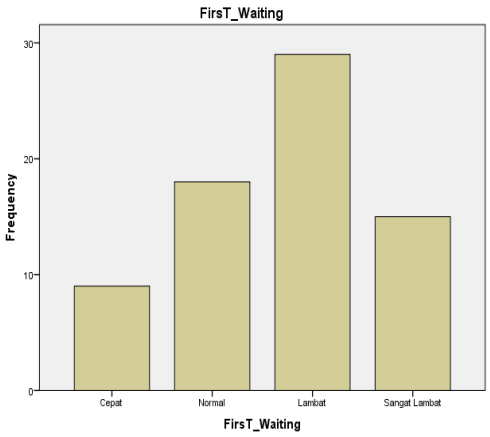

JK
Frequency
50
40
30
20
10
0
PR
LK
JK


Usia
Frequency
20
15
10
5
0
17-25 Tahun
26-35 Tahun
36-45 Tahun
46-55 Tahun
56-65 Tahun
Usia


Pendidikan
Frequency
25
20
15
10
5
0
SD
SMP
SMA
D3/S1
Pendidikan


Pekerjaan
Frequency
20
15
10
5
0
PNS
IRT
Swasta/Wiraswasta
Petani/Buruh
Tidak Bekerja
Pekerjaan


Poli
Frequency
30
20
10
0
Paru
Anak
Penyakit Dalam
Jantung dan Pembuluh Darah
Kulit
Bedah
Mata
Poli



UMATERA BARA

LAMPIRAN 6

LEMBAR AUDIENSI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS KESEHATAN
Kampus 3: Jln. By Pass Aur Kuning No.1 Bukittinggi

KARTU AUDIENSI TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Ayu Sasmita
NIM : 21190053
Program Studi : D-III Administrasi Rumah Sakit

No	Tanggal	Judul	NIM dan Nama Penyaji	TTD Ketua Penguji
1.	28 Maret 2024	Peran Humas dalam mengatasi penanganan Komplain pasien rawat jalan inap di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024	Nisyo Janelva 21190001	
2.	1 April 2024	Gambaran Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi	Aelvi Syukrina 21190061	
3.	21 Maret 2024	Hubungan Budaya Organisasi Dengan Kinerja Karyawan di BLUD UPTD Puskesmas Labuk Ramo Tahun 2024	Deby Ryan 21190026	
4.	25 April 2024	Gamburan Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Instalasi Gawat Darurat Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024	Selfi Maulina Sari 21190007	
5.	25 April 2024	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Sistem Pendaftaran Online	Aulia Ika Putri 20190032	

Mengetahui,
Ketua Program Studi
D-III Administrasi Rumah Sakit

Rantih Fadhlya Adri, M.SI
NIDN. 1010048706

fakes.umsb.ac.id +62 813 6584 8789
fakesmipa.umsb@gmail.com +62 813 6584 8789

LAMPIRAN 7

LEMBAR BIMBINGAN PEMBIMBING 1

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS KESEHATAN
Kampus 3: Jln. By Pass Aur Kuning No.1 Bukittinggi

KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama Mahasiswa	:	Ayu Sasmita
NIM	:	21190053
Pembimbing I	:	Dr. Erpidawati S.E., M.Pd
Pembimbing II	:	Yosalli, M.P.H.
Judul	:	Gambaran Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	Selasa / 5, Des, 23	Konsultasi Judul	
2.	Selasa 23/jan/2024	Latar belakang . cari jurnal	
3.	Kamis 25/jan/2024	Bab I Membuat Fenomena Bab II Membuat Sumber dan teori	
4.	Jumat 26/jan/2024	Bab I Waktu tunggu di rs madina . observasi awal . teori pada tujuan khusus Bab II Penyusunan materi pd bab II . perbaiki penulisan	
5.	Senin 29/jan/2024	Ganti Judul Ganti jenis penelitian menjadi kuantitatif	
6.	Senin 5 Feb, 24	Perbaikan tulisan . Membuat populasi dan sampel	
7.	Rabu 6 Feb, 24	Perbaikan penulisan, penambahan teori pada bab II	
8.	Senin 12 Feb, 24	Acc Seminar > proposal lanjut pembimbing II	
9.	Selasa 13 Feb, 24	Acc ujian	
10.	Senin 19 Ags 24	Perbaikan data bab IV + konsultasi kuesioner	
11.	Rabu 20 Ags 24	Perbaikan penulisan, penambahan asumsi peneliti pada bab IV	
12.	Jumat 23 Ags 24	Acc ujian setelah disetujui pembimbing II Acc ujian,	

fakes.umsb.ac.id +62 813 6584 8789
fakesmpa.umsb@gmail.com +62 813 6584 8789

LAMPIRAN 8

LEMBAR BIMBINGAN PEMBIMBING 2

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS KESEHATAN
Kampus 3: Jln. By Pass Aur Kuning No 1 Bukittinggi

KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama Mahasiswa : Ayu Sasmita
NIM : 21190053
Pembimbing I : Dr. Erpidawati S.E., M.Pd
Pembimbing II : Pratiwi Soni Redha, S.KM., M.K.M
Judul : Gambaran Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	Rabu / 28.2.24	Tambahkan daftar istilah, cari tahun tinggi pada sumber pemerintah, perbaikan pada penulisan, pengubahan kalimat pada kuesioner, perbaikan daftar pustaka	
2.	Kamis / 29.2.24	Perbaikan pada penulisan, penambahan link sumber pada daftar pustakan dan perbaikan penulisannya, tambahan teknik pengambilan sampel, perbaikan kuesioner	
3.	Rabu / 6.3.24	Perbaikan penulisan, tambahkan daftar istilah Perbaikan Kerangka Konsep dan perbaikan daftar pustaka, perbaikan penulisan lembaran kuesioner	
4.	Kamis / 7.3.24	Perbaikan penulisan, perbaikan penambahan link pada daftar pustakar, perbaikan penulisa pada kuesioner	
5.	Rabu / 13.3.24	Perbaikan penulisan dan perbaikan penulisan pada lembaran kuesioner	
6.	Kamis / 14.3.24	Acc	
7.	Kamis / 7 Des 23	Konsultasi Judul	Yoselli, M.P.H
8.	Senin / 19 Feb 24	Perbaikan penulisan pada sumber dan tambahan sumber pada daftar pustaka.	Yoselli, M.P.H.
9.			
10.			
11.			
12.			

fakes.umsb.ac.id
fakesmipa.umsb@gmail.com
+62 813 6584 8789
+62 813 6584 8789

KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama Mahasiswa : Ayu Sasmita
NIM : 21190053
Pembimbing I : Dr. Erpidawati S.e., M.Pd
Pembimbing II : Pratiwi Soni Redha, S.KM.,M.K.M
Judul : Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	Jumat 23 Ags 24	Perbaikan penulisan & penambahan pada bab IV	
2.	Senin 26 Ags 24	Perbaikan abstrak dan penambahan daftar lampiran	
3.	Selasa 26 Ags 24	Perbaikan pada penulisan Bab IV & V	
4.	Selasa 27 Ags 24	Perbaikan penyusunan lampiran	
5.	Selasa 27 Ags 24	ACC	
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			

LAMPIRAN 9

Lembar Perbaikan Proposal

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS KESEHATAN
Kampus 3: Jln. By Pass Aur Kuning No.1 Bukittinggi

FORMULIR PERBAIKAN PROPOSAL

Nama	:	Ayu Sasmita
NIM	:	21190053
Judul Proposal	:	Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024
Pembimbing I	:	Dr. Erpidawati, S.E., M.Pd
Pembimbing II	:	Pratiwi Soni Redha, SKM., M.K.M
Tanggal Seminar	:	21 Maret 2024

Telah diperbaiki dan dikonsultasikan dengan Pembimbing/Penguji Proposal

	Nama Dosen Penguji	Tanggal	Tanda Persetujuan
Ketua Sidang	Dr. Erpidawati, S.E., M.Pd	27 Maret 2024	
Pembimbing II	Pratiwi Soni Redha, SKM., M.K.M	27 Maret 2024	
Penguji I	Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes	28 Maret 2024	
Penguji II	Rantih Fadhlya Adri, M.Si	17/04/24	

Bukittinggi, 21 Maret 2024
Mengetahui
Ketua Program Studi
D-III Administirasi Rumah Sakit

Rantih Fadhlya Adri, M.Si
NIDN. 1010048706

LAMPIRAN 10

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPON PENELITIAN

(Informed Concent)

Kepada

Yth. Responden

Di Tempat,

Dengan hormat,

Saya mahasiswa D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat,

Nama : Ayu Sasmita

NIM : 21190053

Prodi : D-III Administrasi Rumah Sakit

Bermaksud akan melaksanakan penelitian tentang "Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024". Adapun segala informasi yang saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya, karena itu saudara/i diharapkan memberi informasi apapun yang dihrapkan peneliti.

Sehubungan dengan hal tersebut peneliti meminta saudara/I untuk mengisi Kuesioner ini dengan menanda tangan kolom dibawah ini.

Atas kesediaan dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Peneliti	Responden
(Ayu Sasmita)	(.....)

LEMBARAN KUESIONER

GAMBARAN WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM MADINA BUKITTINGGI

Kepada Responden yang terhormat,

Saya memahami dan menyadari bahwa waktu Bapak /Ibu sangat berharga. Namun begitu, saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu untuk dapat membantu penelitian saya dengan mengisi kuesioner ini,

Penelitian ini berjudul "Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi". Saya berharap Bapak/Ibu bersedia mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun. Terima kasih dan selamat mengisi kuesioner ini

Petunjuk Pengisian

1. Jawablah setiap pertanyaan ini sesuai pendapat Bapak / Ibu sejujur-jujurnya dan perlu diketahui bahwa jawaban dari kuesioner ini tidak berhubungan dengan benar atau salah.
2. Diharapkan mengisi seluruh kolom dari pertanyaan yang telah disediakan di lembar ini.
3. Mohon memberikan jawaban yang sebenar-benarnya.

Identitas Responden

Nama :

Umur : .....tahun

Jenis Kelamin : 1. ( ) Perempuan

2. ( ) Laki-Laki

Pendidikan Terakhir : SD ( ) SMA ( ) S1 ( )

SMP ( ) DIII ( )

Pekerjaan : IRT ( )

Wiraswasta/Karyawan Swasta ( )

Pelajar/Mahasiswa ( )

PNS	( )
TNI/POLRI	( )
Buruh	( )
Lainnya	( )

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

KUESIONER

No	Pertanyaan tentang waktu tunggu	Waktu (menit)	Total waktu tunggu yang digunakan
	First Waiting		
1	Jam berapa anda mulai mendaftar		
2	Berapa menit anda menunggu sejak datang sampai jam perjanjian		
	True Waiting Time		
1	Jam berapa perjanjian anda bertemu dengan dokter		
2	Berapa menit waktu anda yang terpakai sejak jam perjanjian sampai diterima atau dilakukan pemeriksaan oleh dokter		
	Total Waiting Time		
1	Jam berapa anda mulai diperiksa oleh dokter		
2	Berapa menit waktu tunggu anda sejak datang di rumah sakit sampai sebelum bertemu atau diperiksa dengan dokter		

YUNI SARA (2019)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

Lembaran Observasi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024

NO	Jenis Pasien Lama/Baru	Poliklinik Tujuan	Pasien Datang	Pasien Mendaftar	Jam Perjanjian	Jam Diperiksa
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

NO	Jenis Pasien Lama/Baru	Poliklinik Tujuan	Pasien Datang	Pasien Mendaftar	Jam Perjanjian	Jam Diperiksa
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						
36						
37						
38						
39						
40						
41						
42						
43						
44						
45						
46						
47						
48						
49						
50						
51						
52						
53						
54						

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

NO	Jenis Pasien Lama/Baru	Poliklinik Tujuan	Pasien Datang	Pasien Mendaftar	Jam Perjanjian	Jam Diperiksa
55						
56						
57						
58						
59						
60						
61						
62						
63						
64						
65						
66						
67						
68						
69						
70						
71						

Yulfa Yulia, S.T. MIK & Loli Adriani, SKM., MKM (2017) ASD

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

LAMPIRAN 11

BUKTI / DOKUMENTASI PENELITIAN