

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT PERMATA BUNDA
TAHUN 2018**

TESIS

Oleh

**NILA HAIRANI SARAGIH
1505195317**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT PERMATA BUNDA
TAHUN 2018**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M)
Pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat
Minat Studi Kebijakan Manajemen Pelayanan Kesehatan
Institut Kesehatan Helvetia Medan**

Oleh :

**NILA HAIRANI SARAGIH
1505195317**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

Halaman Persetujuan Tesis

Judul Tesis : Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Permata Bunda Tahun 2018
Nama Mahasiswa : Nila Hairani Saragih
NPM : 1505195317
Minat Studi : Manajemen Administrasi Rumah Sakit

Menyetujui

Komisi Pembimbing :

Medan Januari 2018

Pembimbing 1

Pembimbing II

(Dr.dr. Umar Zein DTM&H, Sp.PD, KPTI)

(Masnelly Lubis, S.KepNs,MARS)

**Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Helvetia Medan**

Dekan

(Dr. Ayi Darmana, M.Si)

Telah diuji pada tanggal :

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Dr.dr. Umar Zein, DTM & H, Sp.PD, KPTI

Anggota : 1. Masnelly Lubis, S.Kep, Ns, MARS

2. Dr. dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes

3. dr. Jamaluddin, MARS

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Tesis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar magister, baik di Institusi Kesehatan Helvetia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan masukan tim penelaah/tim penguji.
3. Dalam karya tulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Medan, Januari 2018

Yang membuat pernyataan

(NILA HAIRANI SARAGIH)
NIM: 1505195317

ABSTRAK**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT PERMATA BUNDA
TAHUN 2018****NILA HAIRANI SARAGIH
1505195317**

Latar Belakang : Permasalahan Waktu tunggu Pasien di bagian Pendaftaran dan poliklinik di instalasi rawat jalan RSUD Permata Bunda medan masih jauh dari standar yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu 60 menit. Faktor ini dapat dipengaruhi oleh pelayanan pada bagian pendaftaran dan Rekam Medis juga pada bagian pelayanan dipoliklinik instalasi rawat jalan. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian mengenai faktor yang memengaruhi waktu tunggu di RSUD Permata Bunda Medan.

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif dengan paradigma interpretif.

Hasil : Hasil penelitian ini diperoleh data bahwa faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan Kesehatan dikarenakan keterlambatan datangnya dokter dan ketidak sabaran dari pasien itu sendiri. Dari segi pendaftaran Ketidak lengkapan berkas terutama untuk pasien BPJS merupakan faktor yang utama. Ditambah lagi dengan ruangan penyimpanan berkas yang sangat jauh dari ruang pendaftaran menambah faktor keterlambatan pasien mendapat pelayanan kesehatan. Faktor kekurangan SDM di bagian pendaftaran juga berpengaruh terhadap waktu tunggu pada bagian pendaftaran

Kesimpulan : Yang sangat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis yaitu pengambilan rekam medis dan penyimpanan, ditambah lagi dengan ketidak lengkapan berkas yang dibawa pasien . Pada pelayanan di poliklinik, keterlambatan dokter hadir menjadi faktor utama waktu tunggu di bagian rawat jalan di RSUD Permata Bunda Medan.

Saran : Perlu dilakukan pengoptimalan Sistem Informasi Rumah Sakit serta pemindahan ruang penyimpanan berkas rekam medis dan pelatihan bagi petugas rekam medik agar dapat melakukan pekerjaannya secara optimal ditambah lagi rumah sakit membuat suatu kebijakan untuk membagi jadwal poli menjadi dua bagian untuk menghindari waktu tunggu pasien.

Kata kunci: Waktu Tunggu, Rekam Medis dan poliklinik, dan Ketidak Lengkapan Berkas

ABSTRACT**ANALYSIS OF INFLUENCING FACTORS TIME TO WAIT PATIENT
ROAD IN
RUMAH SAKIT UMUM PERMATA BUNDA MEDAN
YEAR 2018****NILA HAIRANI SARAGIH
1505195317**

Background: *Problems Patient waiting time at Registration and polyclinic at outpatient installation RSUD Permata Bunda Medan is far from the standard set by the government which is 60 minutes. This factor can be affected by the service on the registration and the Medical Record is also on the service section of the outpatient polyclinic. Therefore it is necessary to do research on the factors that affect the waiting time at Rumah Sakit Permata Bunda Medan.*

Method: *This research is a research using qualitative research method with interpretive paradigm.*

Results: *The results of this study obtained data that factors that affect the waiting time health services due to delay the arrival of the doctor and impatience of the patient itself. In terms of registration The incompleteness of the file especially for BPJS patients is a major factor. Coupled with the file storage space which is very far from the registration room adds to the factor of delay in getting the patient's health service. The lack of human resources in the registration section also affects the waiting time in the registration section*

Conclusion: *Which greatly affect the waiting time of medical record service that is taking the medical record and storage, plus the incompleteness of file brought by patient. At the service in polyclinic, doctor's delay is the main factor of waiting time in the outpatient at Rumah Sakit Permata Bunda Medan.*

Suggestion: *It is necessary to optimize Hospital Information System as well as transfer of medical record file storage space and training for medical recorder officers to do their job optimally plus hospital makes a policy to divide poly schedules into two parts to avoid patient waiting quene time.*

Keywords: Waiting Time, Medical Record and Polyclinic, and File Unable

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nyalah yang telah memberikan kesehatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik yang berjudul Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Permata Bunda Tahun 2018 .

Dalam penulisan ini banyak pihak yang telah membantu, baik berbentuk moril maupun materil yang tidak ternilai harganya. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. dr. Hj. Razia Begum Suroyo, M.Sc, M.Kes Selaku Ketua Pembina Yayasan Helvetia Medan.
2. Imam Muhammad SE. S.Kom, M.Kom, M.Kes Selaku Ketua Yayasan Helvetia Medan.
3. Dr. Ismail Efendy M.Si selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia Medan
4. Dr. Ayi Darmana, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Helvetia Medan.
5. Anton, SKM., M.Kes., MM Selaku Ketua Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat.
6. Dr.,dr.,Umar Zein DTM&H.,Sp.PD.,KPT selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan mecurahkan waktu, perhatian, ide, dan motivasi selama penyusunan tesis ini.
7. Masnelly Lubis, S.Kep,Ns, M.Kes. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan mecurahkan waktu, perhatian, ide, dan motivasi selama penyusunan tesis ini

8. Seluruh keluarga penulis, teman-teman dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan doa dalam penyelesaian tesis ini.

Dalam menyelesaikan Tesis ini, penulis menyadari terdapat banyak kesalahan, baik dari segi bahasa, penulisan, maupun pembahasannya. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Semoga Allah SWT melimpahkan karunianya kepada kita semua. Amin ya Rabbal Alamin.

Medan, Januari 2018
Penulis

(NILA HAIRANI SARAGIH)
NIM 1505195317

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. DATA PRIBADI

NAMA : NILA HAIRANI SARAGIH
Tempat/Tanggal Lahir : Pematang Siantar, 04 Februari 1990
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl.Siatas Barita no 18 Pematang Siantar
Kecamatan Siantar Timur Provinsi
Sumatera Utara
No. Hp :085276549075

II. PENDIDIKAN

1. Tahun 1996 – 2002 : SDN 122350 Pematang Siantar
2. Tahun 2002 – 2005 : SMP Swasta Taman Siswa Pematang Siantar
3. Tahun 2005 – 2008 : SMAN 3 Pematang Siantar
4. Tahun 2009 – 2015 : S-1 Kedokteran Universitas Sumatera Utara
5. Tahun 2015 – 2018 : S-2 Kesehatan Masyarakat Institut Helvetia Medan

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER LUAR	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
DAFTAR LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.3.1 Tujuan Umum.....	11
1.3.2 Tujuan Khusus.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Peneliti Terdahulu	14
2.2 Rumah Sakit.....	15
2.2.1 Persyaratan Rumah Sakit	16
2.2.2 Prasarana Rumah Sakit	18
2.2.3 Sumber Daya Manusia	19
2.2.4 Perizinan Rumah Sakit.....	21
2.2.5 Akreditasi Rumah Sakit.....	22
2.2.6 Jenis Rumah Sakit	25
2.2.7 Klasifikasi Rumah Sakit.....	25
2.2.8 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	33
2.2.9 Organisasi Rumah Sakit.....	33
2.2.10 Misi dan Visi Rumah Sakit.....	34
2.2.11 Kewajiban dan Hak Rumah Sakit	35
2.2.12 Pemakai jasa Rumah Sakit.....	38
2.2.13 Standar Minimal dalam pelayanan rawat jalan dan rawat Inap di Rumah Sakit.....	41
2.2.14 Prosedur pendaftaran rawat jalan	42
2.2.15 Pelayanan Rawat Jalan	43
2.2.16 Prosedur pelayanan dokter di poliklinik rawat jalan.....	45
2.2.17 Waktu Tunggu Pelayanan.....	47
2.2.18 Prosedur pelayanan pasien rawat jalan.....	51
2.2.19 Kepuasan pasien.....	53

2.2.20 Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien	55
2.2.21 Indeks Kepuasan	57
2.3 Rekam Medis	58
2.3.1 Pengertian Rekam Medis	58
2.3.2 Tujuan Rekam Medis	61
2.3.3 Kegunaan Rekam Medis	61
2.3.4 Kegiatan Rekam Medis	64
2.4 Kerangka Teori Penelitian	68
BAB III METODE PENELITIAN	71
3.1 Desain Penelitian.....	71
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	72
3.2.1 Lokasi Penelitian	72
3.2.2 Waktu Penelitian.....	73
3.3 Informan	73
3.4 Teknik Pengumpulan Data	73
3.5 Teknik Validasi Data.....	74
BAB IV PEMBAHASAN.....	76
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	76
4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Umum Permata Bunda	76
4.1.2 Visi, Misi, Motto dan Tujuan RSUD Permata Bunda	77
4.1.3 Pelaksanaan Kegiatan Rekam Medis RSUD	79
4.1.4 Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Permata Bunda Medan.....	82
4.1.5 Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Permata Bunda Medan	83
4.1.6 Sumber Daya Manusia	84
4.1.7 Sumber Daya Material	85
4.1.8 Ketidak Lengkapan Berkas Pasien	88
4.2 Analisa Data Penelitian	88
4.2.1 Pengaruh waktu pelayanan rekam medis di instalasi pendaftaran Rawat Jalan.....	88
4.2.2 Pengaruh waktu tunggu pasien di pendaftaran rekam medis rawat jalan.....	90
4.2.3 Pengaruh waktu Pelayanan di Poliklinik pada Instalasi rawat jalan	92
4.2.4 Pengaruh waktu tunggu pasien di Poliklinik Instalasi rawat jalan	93
4.2.5 Pengaruh sumber daya manusia yang meliputi jumlah tenaga, pendidikan, umur, dan masa kerja.....	94
4.2.6 Pengaruh sumber daya material yang meliputi bahan, peralatan dan fasilitas	108
4.2.7 Pengaruh ketidak lengkapan berkas pasien.....	110
4.3 Pembahasan	113
4.3.1 Pelaksanaan Kegiatan Rekam Medis.....	113

4.3.2 Waktu Tunggu Pelayanan	117
4.3.3 Sumber daya Manusia.....	119
4.3.4 Sumber Daya Material	119
4.3.5 Ketidak lengkapan berkas pasien	120
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	122
5.1 Kesimpulan	122
5.2 Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA.....	124
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 4.1	Chek List Sumber Daya Material di bagian Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan.....	85
Tabel 4.2	Chek List Ketidak Lengkapan Berkas Pasien di bagian Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan.	88
Tabel 4.3	Data pendaftaran Pasien Baru di Rumah Sakit Umum Permata Bunda pada tanggal 26 Februari 2018 mulai Pukul 09.00 Wib sampai dengan 17.00 WIB (Sampel 10 orang dari 121 Orang).....	89
Tabel 4.4	Data pendaftaran Pasien Lama di Rumah Sakit Umum Permata Bunda pada tanggal 26 Februari 2018 mulai Pukul 09.00 Wib sampai dengan 17.00 WIB (Sampel 10 orang dari 24 Orang).....	90
Tabel 4.5	Data Pasien Poliklinik dalam dan paru-paru di Rumah Sakit Umum Permata Bunda pada tanggal 26 Februari 2018.	94
Tabel 4.6	Matriks Hasil wawancara Pengaruh Sumber Daya Manusia Bagian pendaftaran dalam proses waktu tunggu pasien di Instalasi Rawat Jalan.....	101
Tabel 4.7	Matriks Hasil wawancara Pengaruh Sumber Daya Manusia Bagian Poliklinik dalam proses waktu tunggu pasien di Instalasi Rawat Jalan.....	108
Tabel 4.8	Hasil Observasi pengadaan sumber daya material yang meliputi bahan, peralatan dan fasilitas..	111
Tabel 4.9	Hasil Observasi terhadap ketidak lengkapan Berkas Pasien Baru di RSU Permata Bunda Medan..	114
Tabel 4.10	Hasil Observasi terhadap ketidak lengkapan Berkas Pasien Lama di RSU Permata Bunda Medan.....	115

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara