

**FAKTOR - FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN WAKTU TUNGGU
TERHADAP PASIEN RAWAT JALAN****Fitri Agustina^{1*}, Atikah Adyas², Achmad Djamil³, Kodrat Pramudho⁴, Dewi Rahayu⁵**¹⁻⁵Universitas Mitra Indonesia

Email Korespondensi: Fitriagustina743@gmail.com

Disubmit: 07 Juli 2023

Diterima: 10 Agustus 2023

Diterbitkan: 01 September 2023

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v5i9.7471>**ABSTRACT**

Waiting time is the time required by patients to get outpatient services from the registration or counter to enter the doctor's examination room. Long waiting times for services are one of the problems that often arise in the outpatient service installation of a hospital. The length of waiting time is calculated from the time the patient registers until he gets service by a doctor. According to the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No.129/Menkes/SK/IV/2008, outpatient services with an indicator of waiting time for outpatient services is the time it takes from the time the patient registers until he is received/served. by a specialist is 60 minutes. This study aims to determine the factors related to the waiting time of outpatients at the Ahmad Yani Hospital in Metro City. This research is a quantitative research with a cross sectional approach. The population in this study were all outpatients with a total population of 2,171 people. The sample in this study was 165 respondents who were calculated using the Slovin formula. Sampling technique using incidental sampling technique. The results of the study obtained P-Value 0.000 with OR 21.717, it can be concluded that there is a relationship between the length of medical record provision and waiting time. P-Value 0.000 with OR 11.655, it can be concluded that there is a relationship between patient registration length and waiting time. P-Value 0.001 with OR 36,392. It can be concluded that there is a relationship between the number of patient queues and waiting time. P-Value 0.000 with OR 40.393 it can be concluded that there is a relationship between doctor delay and waiting time. The dominant factor related to waiting time can be seen from the score value, which is 40,393 Doctors carry out their duties according to the specified time. Strengthen monitoring related to doctor attendance hours so that they are present on time at outpatient polyclinics. This is done to minimize waiting time in accordance with Minister of Health Decree no. 129 in 2008.

Keywords: *Waiting Time, Outpatient*

ABSTRAK

Waktu tunggu merupakan waktu yang diperlukan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran atau loket sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu yang lama pada pelayanan, salah satu masalah yang sering muncul di instalasi pelayanan rawat jalan sebuah rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk factor yang berhubungan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ahmad Yani kota Metro. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan dengan jumlah populasi 2.171 orang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 165 responden yang dihitung dengan menggunakan rumus slovin. Tehnik pengambilan sampel menggunakan menggunakan tehnik *asidental sampling*. Hasil penelitian didapat P-Value 0,000 dengan OR 21.717 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan lama penyediaan rekam medis dengan waktu tunggu. P-Value 0,002 dengan OR 9.213 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan lama pemeriksaan Pasien dengan waktu tunggu. P-Value 0,000 dengan OR 11.655 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan lama pendaftaran Pasien dengan waktu tunggu. P-Value 0,001 dengan OR 36.392 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan jumlah antrian Pasien dengan waktu tunggu. P-Value 0,000 dengan OR 40.393. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan keterlambatan dokter dengan waktu tunggu. factor dominan yang berhubungan dengan waktu tunggu hal ini dapat dilihat dari nilai score yaitu 40.393 Dokter menjalankan tugas sesuai dengan waktu yang ditentukan. Memperkuat monitoring terkait jam kehadiran dokter agar hadir tepat waktu di poli rawat jalan hal ini dilakukan untuk meminimalisir waktu tunggu sesuai dengan Kepmenkes no 129 tahun 2008.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Pasien, Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Peran tersebut semakin penting mengingat perkembangan epidemiologi penyakit, perubahan struktur demografis, perkembangan ilmu dan teknologi, dan perubahan struktur sosial ekonomi masyarakat Seiring dengan perkembangan waktu, rumah sakit berkembang setahap demi setahap hingga menjadi bentuknya yang kompleks seperti sekarang. Saat ini, rumah sakit merupakan suatu institusi dimana segenap lapisan masyarakat bisa datang untuk memperoleh upaya penyembuhan.

Upaya inilah yang menjadi fungsi utama rumah sakit pada umumnya.

Instalasi rawat jalan merupakan unit fungsional yang mengenai penerimaan pasien rumah sakit. Salah satu dimensi mutu pelayanan adalah akses pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien (Wiono, 2020). Lama waktu tunggu pasien menerima pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan dalam hal manajemen mutu. Masyarakat menilai, jika rumah sakit mengabaikan lama waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan berarti rumahsakit tersebut belum secara total memperhatikan kualitas pelayanan.

Waktu tunggu merupakan waktu yang diperlukan oleh pasien

untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran atau loket sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu yang lama pada pelayanan, salah satu masalah yang sering muncul di instalasi pelayanan rawat jalan sebuah rumah sakit. Lama waktu tunggu dihitung mulai dari pasien mendaftar hingga mendapatkan pelayanan oleh dokter .

KAJIAN PUSTAKA

Menurut Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 pelayanan rawat jalan dengan indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima/dilayani oleh dokter spesialis yaitu ≤ 60 menit Menurut Bustani (2015) kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien adalah saat pasien datang mulai dari datang ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk di amnesis dan diperiksa oleh perawat, dokter, atau bidan > 90 menit (kategori lama), 30-60 menit (kategori sedang dan < 30 menit (kategori cepat).

Penelitian oleh Febriyanti dan Kurniadi (2019) tentang deskripsi faktor yang memengaruhi waktu tunggu pada pendaftaran rawat jalan pada RSUD Tugurejo Semarang, sesuai hasil perhitungan diperoleh rata-rata waktu tunggu 6 menit 33 detik untuk pasien baru dan 7 menit 2 detik untuk pasien lama. Keseluruhan 18 petugas terdapat 33,3% lulusan diploma rekam medis. Sarana dan prasaranayaitu tidak terdapat pengeras suara.Sumber daya material yaitu tidak terdapat KIUP dan buku registrasi.Petugas tidak melaksanakan prosedur dimana

untuk menyerahkan rekam medis pasien baru di bawa sendiri ke poliklinik. Diketahui bahwa dari 100 pasien sebanyak 36,4% tidak membawa Kartu Indeks Berobat.

Selanjutnya penelitian oleh Soebarto (2019), menunjukkan bahwa faktor yang sangat memengaruhi waktu tunggu layanan rekam medis pada pendaftaran rawat jalan RSUD Datu Sanggul Rantau yaitu pengambilan berkas di penyimpanan.Pada Sumber Daya Manusia yaitu pendidikan dan Sumber Daya Material adalah bahan atau fasilitas.Didapatkan rata-rata waktu tunggu pasien baru yaitu 7 menit 27 detik dan pasien lama yaitu14 menit 16 detik

Waktu tunggu rawat jalan di RSUD Ahmad Yani belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit yang telah ditetapkan PP UU nomor 2 tahun 2018 Standar pelayanan minimal merupakan layanan pendaftaran cepat jika waktu tunggu kurang dari 10 menit, dipanggil jika waktu tunggu lama lebih dari 10 menit. Hal tersebut disebabkan beberapa faktor diantaranya jumlah sumber daya manusia atau ketenagaan dipoliklinik rawat jalan RSUD Ahmad Yani belum mencukupi, serta jumlah komputer yang kurang sehingga disaat pasien ramai terjadi penumpukan pasien. Hal ini disebabkan jumlah pasien yang banyak, kurangnya petugas di loket pendaftaran dan BPJS, gangguan koneksi internet, pendistribusian berkas rekam medik yang sering terlambat keterbatasan ruangan yang ada dan keterbatasan SDM yang mempunyai keahlian di rekam medik.

Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Ahmad Yani kota Metro didapatkan tempat pendaftaran pada rumah sakit ini terletak sebelah kiri dari gerbang masuk Rumah Sakit. Ruang pendaftaran tersebut terdapat 4

loket Pendaftaran Rawat Jalan yang terdiri dari, loket 1 melayani pasien umum dan loket 2,3,4 melayani pasien BPJS. pada loket pendaftaran buka pada hari senin-sabtu pukul 07.30-12.00. Pasien yang datang setiap harinya 150-200 orang.

Waktu pelayanan untuk instalasi rawat jalan di mulai pukul 08.00 WIB, tetapi pasien sudah datang sebelum loket pendaftaran di buka. Pasien yang menunggu antrian baik di ruang tunggu pelayanan maupun diluar gedung untuk menunggu dibukanya loket pendaftaran maupun yang sudah mendaftar secara online. Ruang tunggu yang tersedia sedikit serta membuat para pasien mengalami kebosanan dalam menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Keluhan terlalu lama menunggu sering muncul di RSUD Ahmad Yani Metro, mereka tidak menyampaikan secara tertulis namun secara lisan dari mulut ke mulut pasien, perawat, dokter dan petugas lainnya.

Berdasarkan survey indikator mutu yang dilaksanakan oleh RSUD Ahmad yani bahwa hasil capaian indikator mutu rawat jalan rata rata perbulan pada tahun 2021 53,19 % yang seharusnya tercapai 100%. Berdasarkan data survey indikator mutu RSUD Ahmad Yani waktu tunggu rawat jalan RSUD ahmad yani belum sesuai dengan ketentuan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 pelayanan rawat jalan dengan indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima/dilayani oleh dokter spesialis yaitu ≤ 60 menit

.Beberapa upaya telah dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut diantaranya dengan menambah komputer di pendaftaran,menambah jumlah SDM yang melayani pendaftaran, dan menerapkan pendaftaran online bagi pasien yang berkunjung ke poliklinik RSUD Ahmad Yani. Serta menambah jumlah SDM dokter spesialis untuk beberapa poli

Dari hal di atas maka penulis ingin melakukan penelitian tentang faktor faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2021.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kesehatan masyarakat yang masuk dalam lingkup administrasi kebijakan kesehatan. penelitian ini bertujuan untuk factor yang berhubungan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ahmad Yani kota Metro. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilakukan di bagian rawat jalan Rumah Sakit pada bulan Juli tahun 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan dengan jumlah populasi 2.171 orang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 165 responden yang dihitung dengan menggunakan rumus slovin. Tehnik pengambilan sampel menggunakan tehnik asidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji statistik chi square.

HASIL PENELITIAN

1. Univariat

Table 1 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan lama waktu

Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase
≤Dari 60 Menit	81	49.1 %
>Dari 60 Menit	84	50.9 %
Total	165	100.0 %
Lama penyediaan Rekam medis		
≤Dari 10 Menit	64	38.8 %
>Dari 10 Menit	101	61.2 %
Total	165	100.0 %
Lama Pemeriksaan Pasien		
≤Dari 6 Menit	82	49.7%
>Dari 6 Menit	83	50.3%
Total	165	100.0 %
Jumlah Antrian		
150-200 pasien	71	43.0%
> dari 200 pasien	94	57.0%
Total	165	100.0 %
Keterlambatan Dokter		
tidak tepat waktu	89	53.9%
tepat waktu	76	46.1%
Total	165	100.0 %
Waktu Pendaftaran pasien		
> dari 10 menit	90	54.9%
≤ dari 10 menit	80	46.1%
Total	165	100.0 %

Berdasarkan table 1 dapat diketahui bahwa dari variable waktu tunggu terdapat 84 responden dengan waktu tunggu rawat jalan > 60 menit dengan persentase 50.9 %. Pada variable Lama penyediaan Rekam media terdapat 101 responden yang waktunya > dari 10 menit dengan persentase 61.2%. pada variable lama pemeriksaan pasien dapat diketahui 83 responden mengalami waktu pemeriksaan > dari 6 menit dengan persentase 50,3%. Pada variable jumlah antrian di

dapat pada responden 94 dengan jumlah pasien > dari 200 pasien dengan presentase 57.0%. Pada variable keterlambatan kedatangan dokter terdapat 89 responden yang diperiksa oleh dokter dengan kedatangan tidak tepat waktu dengan persentase 53.9%. pada variable waktu pendaftaran pasien terdapat 90 responden yang mendapat pelayanan dengan waktu > dari 10 menit dengan presentase 54.9%.

2. Analisis Bivariat

Table 2 Hubungan Lama Penyediaan Rekam Medis Dengan Waktu Tunggu

		Waktu tunggu				N	%	P-Value	OR
		≤dari 60 menit		>dari 60 menit					
		n	%	n	%				
Lama penyediaan rekam Medis	≤ dari 10 menit	46	71,9	18	28,1	64	100,0	0,000	21.717
	> dari 10 menit	35	34,7	66	65,3	101	100,0		
Total		81	49,1	84	50,9	165	100,0		

Berdasarkan table 2 dapat diketahui bahwa pada waktu tunggu ≤ 60 menit 46 responden mendapat pelayanan rekam medis dengan waktu \leq dari 10 menit, sedangkan pada pelayanan rekam medik $>$ dari 10 menit terdapat 35 responden. Pada waktu tunggu >60 menit dapat diketahui 18 responden mendapat pelayanan rekam

medik dengan waktu ≤ 10 menit dan 66 responden mendapat pelayanan rekam medik > 10 menit. Berdasarkan perhitungan statistic didapat P-Value 0,000 dengan OR 21.717 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan lama penyediaan rekam medis dengan waktu tunggu.

Table 3 Hubungan Lama Pemeriksaan Pasien dengan Waktu tunggu

		waktu_tunggu				N	%	P-Value	O R
		≤dari 60 menit		>dari 60 menit					
		n	%	n	%				
Lama pemeriksaan pasien	≤dari 6 menit	50	61	32	39	82	100,0	0,002	9.213
	>dari 6 menit	31	37,3	52	62,7	83	100,0		
Total		81	49,1	84	50,9	165	100,0		

Berdasarkan table 3 dapat diketahui bahwa pada waktu tunggu ≤ 60 menit 50 responden mendapat pelayanan pemeriksaan pasien dengan waktu \leq dari 6 menit, sedangkan lama pemeriksaan pasien $>$ dari 6

menit terdapat 31 responden. Pada waktu tunggu >60 menit dapat diketahui 32 responden mendapat pemeriksaan pasien dengan waktu ≤ 6 menit dan 52 responden mendapat pemeriksaan

pasien > 6 menit. Berdasarkan perhitungan statistic didapat P-Value 0,002 dengan OR 9.213 maka

dapat disimpulkan bahwa ada hubungan lama pemeriksaan Pasien dengan waktu tunggu.

Tabel 4 hubungan waktu pendaftaran pasien dengan waktu tunggu

	Waktu tunggu	Waktu tunggu				N	%	P- valu e	OR
		≤dari 60 menit		>dari 60 menit					
		n	%	n	%				
Waktu pendaf taran pasien	≤ 10 menit	63	70,8	26	29,2	89	100,0	0,0 00	11. 65
	> 10 menit	18	23,7	58	76,3	76	100,0		5
Total		81	49,1	84	50,9	165	100,0		

Berdasarkan table 4 dapat diketahui bahwa pada waktu tunggu ≤60 menit 63 responden mendapat waktu pendaftaran dengan waktu ≤ dari 10 menit, sedangkan waktu pendaftaran pasien dengan waktu >dari 10 menit terdapat 18 responden. Pada waktu tunggu >60 menit dapat diketahui 26 responden

mendapat waktu pendaftaran pasien dengan waktu ≤10 menit dan 58 responden waktu pendaftaran > 10 menit. Berdasarkan perhitungan statistic didapat P-Value 0,000 dengan OR 11.655 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan lama pendaftaran Pasien dengan waktu tunggu.

Table 5 Hubungan jumlah antrian dengan waktu tunggu

	Waktu tunggu	Waktu tunggu				N	%	P- Valu e	OR
		≤dari 60 menit		>dari 60 menit					
		n	%	n	%				
Jumlah antrian Pasien	dari 150- 200 pasien	47	66,2	24	33,8	71	100,0	0,00 1	36.3 92
	> dari 200 pasien	37	39,4	57	60,6	94	100,0		
Total		84	50,9	81	49,1	165	100,0		

Berdasarkan table 5 dapat diketahui bahwa pada waktu tunggu ≤60 menit didapat 47 responden mendapat jumlah antrian antara 150-200 pasien, sedangkan waktu jumlah

antrian > dari 200 terdapat 37 responden. Pada waktu tunggu >60 menit dapat diketahui 24 responden mendapat pada jumlah antrian antara 150-200 responden dan responden

dengan jumlah antrian > dari 200 terdapat 57 responden. Berdasarkan perhitungan statistic didapat P-Value 0,001 dengan OR 36.392

maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan jumlah antrian pasien dengan waktu tunggu.

Tabel 6 Hubungan keterlambatan dokter dengan waktu tunggu

		Waktu tunggu				N	%	P- Valu e	OR
		≤dari 60 menit		>dari 60 menit					
		n	%	n	%				
Keterlamb atan dokter	tidak tepat waktu	2	29,2	6	70,8	89	100,	0,000	40.39 2
	tepat waktu	6		3			0		
Total		5	76,3	1	23,7	76	100,	0	
		8		8			0		
		8	50,9	8	49,1	16	100,		
		4		1		5	0		

Berdasarkan table 6 dapat diketahui bahwa pada waktu tunggu ≤60 menit didapat 26 responden mendapat pelayanan dokter dengan kedatangan dokter tidak tepat waktu dengan presentase 29,2%, sedangkan 58 responden mendapat pelayanan dokter dengan kedatangan dokter tepat waktu dengan presentase 76,3%. Pada waktu tunggu >60 menit di dapat 63

responden dengan pelayanan dokter yang datang tidak tepat waktu dengan presentase 70,8% dan 18 orang mendapat pelayanan dokter dengan kedatangan dokter tepat waktu dengan 23,7%. Berdasarkan perhitungan statistic didapat P-Value 0,000 dengan OR 40.392 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan keterlambatan dokter dengan waktu tunggu.

Table 7 Tabel Variable Dominan

Step 0	Variables	Score	df	Sig.
	Lama penyediaan rekam Medis	21.717	1	.002
	Lama pemeriksaan pasien	9.213	1	.000
	Waktu pendaftaran pasien	11.655	1	.000
	Jumlah antrian Pasien	36.392	1	.001
	Keterlambatan dokter	40.392	1	.000

Berdasarkan table 7 dapat diketahui dari beberapa variable yang berhubungan dengan waktu tunggu dapat diketahui dengan uji statistic

menggunakan uji Chi-Square dapat disimpulkan bahwa keterlambatan .atau kedatangan dokter kerumah sakit merupakan factor dominan yang berhubungan

dengan waktu tunggu hal ini dapat dilihat dari nilai score yaitu 40.392

PEMBAHASAN

Distribusi Frekuensi Responden

Berdasarkan table 1 dapat diketahui bahwa dari variable waktu tunggu terdapat 84 responden dengan waktu tunggu rawat jalan > 60 menit dengan persentase 50.9 %. Pada variable Lama penyediaan Rekam medis terdapat 101 responden yang waktunya > dari 10 menit dengan persentase 61.2%. pada variable lama pemeriksaan pasien dapat diketahui 83 responden mengalami waktu pemeriksaan > dari 6 menit dengan persentase 50,3%. Pada variable jumlah antrian di dapat pada responden 94 dengan jumlah pasien > dari 200 pasien. Pada variable keterlambatan kedatangan dokter terdapat 89 responden yang diperiksa oleh dokter dengan kedatangan tidak tepat waktu dengan persentase 53.9%. pada variable waktu pendaftaran pasien terdapat 90 responden yang mendapat pelayanan dengan waktu > dari 10 menit.

Pelayanan rawat jalan sering menjadi gerbang pertama akses pasien ke pusat pelayanan sebuah rumah sakit sehingga persepsi pasien rawat jalan terhadap layanan kesehatan Waktu tunggu pasien dalam hal ini terhadap pelayanan di tempat pendaftaran (TPPRJ) merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah. Bila waktu tunggu di rekam medis rawat jalan lama maka hal

tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang empat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) atau yang sering disebut loket pendaftaran mempunyai fungsi atau peran dalam pelayanan kepada pasien yaitu sebagai pemberi pelayanan yang pertama kali diterima pasien maupun keluarga pasien, sehingga baik buruknya mutu pelayanan rumah sakit dapat dinilai dari pelayanan yang diterima oleh pasien di tempat pendaftaran

Beberapa faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu telah diketahui dari penelitian sebelumnya antara lain: rasio dokter dan pasien masih sangat tinggi, jumlah pegawai yang kurang, jadwal perjanjian dokter dan pasien yang kurang terorganisir, petugas yang terlambat dan kurang perhatian terhadap jadwal yang telah ditetapkan. Pada penelitian lain menunjukkan bahwa memanjangnya waktu tunggu pasien diakibatkan prosedur administrasi yang meliputi prosedur atau akses pasien pada pemeriksaan medis dan ketepatan jadwal saat bertugas. Faktor terpenting yang mempengaruhi ketepatan jadwal dokter saat bertugas di unit rawat jalan rumah sakit adalah supervisi dokter

Hubungan Lama Penyediaan Rekam Medis Dengan Waktu Tunggu.

Berdasarkan table 2 dapat diketahui bahwa pada waktu tunggu ≤ 60 menit terdapat 46 responden yang mendapatkan pelayanan rekam medis dengan waktu \leq dari 10 menit, dan terdapat 35 responden yang mendapatkan pelayanan rekam medik > dari 10 menit. Pada waktu tunggu > 60 menit dapat diketahui 18 responden mendapat pelayanan

rekam medik dengan waktu ≤ 10 menit dan 66 responden mendapat pelayanan rekam medik > 10 menit. Berdasarkan perhitungan statistic didapat P-Value 0,000 dengan OR 21.717 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan lama penyediaan rekam medis dengan waktu tunggu.

Salah satu unit layanan rekam medis di rumah sakit yaitu bagian penerimaan pasien rawat jalan. Tempat penerimaan pasien rawat jalan disebut loket pendaftaran berfungsi dalam layanan pada pasien dimana sebagai pemberi layanan yang pertama kali diterima oleh pasien atau keluarga pasien, sehingga baik buruknya mutu layanan rumah sakit dapat dinilai dari layanan yang diterima pasien di bagian pendaftaran.

Waktu tunggu pasien dalam hal ini terhadap pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rawat Jalan merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Waktu tunggu adalah waktu tunggu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter (Depkes RI, 2007).

Sejalan dengan penelitian Ivan permana tahun 2021 Lama penyediaan dokumen rekam medis merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi waktu tunggu secara signifikan karena tanpa adanya dokumen rekam medis, perawat dan dokter tidak dapat memberikan pelayanan kepada pasien. Penyediaan rekam medis yang akan dikirim ke poliklinik yang masih menggunakan berkas rekam medis mengalami kendala pada menunggu tracer dari petugas

pendaftaran. Selain itu berkas rekam medis yang tidak tersusun atau salah letak yang mengakibatkan pencarian berkas rekam medis menjadi lama. Setelah diobservasi di Unit rekam medis pada rak penyimpanan rekam medis ditemukan tidak adanya pengganti rekam medis keluar (outguide).

Pelayanan rekam medis yang bermutu dan baik terlihat dari keramahan, cepat dan nyaman. Pelayanan rekam medis rawat jalan diawali dari tempat pendaftaran sampai penyediaan rekam medis pasien yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan standar pelayanan minimal yang ada, waktu penyediaan rekam medis rawat jalan adalah ≤ 10 menit (kepmenkes no 129 tahun 2008). Berdasarkan survey awal, hasil perhitungan waktu yang dibutuhkan pada layanan rekam medis unit rawat jalan dari pendaftaran sampai dengan berkas rekam medis tersedia pada poliklinik, diperoleh bahwa dari 165 pasien dengan rata-rata 14,80 menit. Faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu layanan rekam medis antara lain perakitan berkas rekam medis, pengisian buku register, pemilahan berkas rekam medis sesuai poliklinik, pengisian buku ekspedisi, ketidakcukupan rak penyimpanan, keberadaan rekam medis di ruang rawat inap, adanya berkas rekam medis pada poliklinik, pengambilan berkas dari bagian penyimpanan untuk peminjaman apabila diperlukan untuk kepentingan pasien dan keperluan lainnya

Menurut peneliti dengan tenaga rekam medis yang tersedia di instalasi Rekam Medis rawat jalan, keterlambatan penyediaan rekam medis disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya jumlah petugas

rekam medis yang masih kurang. Jumlah tenaga rekam medis yang ada sebanyak 8 orang dengan kualifikasi pendidikan rekam medis sebanyak 3 orang, perawat 3 dan komputer 2 orang sehingga dengan jumlah tenaga rekam medis yang ada tersebut khususnya di bagian assembling menyebabkan pelayanan penyediaan rekam medis di rawat jalan tidak sesuai dengan standar. Terdapatnya fasilitas yang kurang memadai antara lain jumlah komputer 2 buah, tidak tersedianya Kartu Indeks Utama Pasien (KIUP) dan buku registrasi, bank nomor rekam medis tidak tersistematis dan tidak tersusun berurutan. Selanjutnya masih banyak pasien yang mengeluh pada layanan yang dilakukan seperti kurangnya pengetahuan tentang layanan rekam medis begitu juga dengan pelayanan kesehatan dan efektifitas waktu sehingga pasien menunggu lama sewaktu pendaftaran dan belum adanya rekam medis elektronik.

Hubungan Lama Pemeriksaan Pasien Dengan Waktu Tunggu.

Berdasarkan table 3 dapat diketahui bahwa pada waktu tunggu ≤ 60 menit 50 responden mendapat pelayanan pemeriksaan pasien dengan waktu \leq dari 6 menit, sedangkan lama pemeriksaan pasien $>$ dari 6 menit terdapat 31 responden. Pada waktu tunggu > 60 menit dapat diketahui 32 responden mendapat pemeriksaan pasien dengan waktu ≤ 6 menit dan 52 responden mendapat pemeriksaan pasien > 6 menit. Berdasarkan perhitungan statistic didapat P-Value 0,002 dengan OR 9.213 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan lama pemeriksaan Pasien dengan waktu tunggu.

Belum ada peraturan yang mengatur mengenai lama konsultasi dokter pasien, khususnya dokter

spesialis, baik dari Kementerian Kesehatan ataupun Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Hal ini karena banyak faktor yang mempengaruhinya, yaitu jumlah jam praktek dokter, total pasien, penyakit pasien dan lain-lain. Namun, organisasi Ikatan Dokter Indonesia, memiliki aturan mengenai minimal lama konsultasi dokter pasien. Lama konsultasi berbeda-beda pada setiap spesialisasi. Secara umumnya berkisar antara 6-17 menit. Dimana, spesialisasi seperti rehab medik dianggap dapat optimal dengan lama pemeriksaan yaitu 6 menit. Sedangkan spesialisasi seperti kejiwaan membutuhkan lebih lama, yaitu minimal 17 menit.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian nila 2020 Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Permata Bunda Medan dimulai dari penerimaan berkas rekam medis dari pendaftaran, kemudian petugas Poliklinik menyalurkan berkas tersebut ke bagian-bagian poliklinik spesialis yang dirujuk sesuai dengan urutan yang sudah ada. Pasien yang mendaftar pertama kali lah yang akan dilayani oleh Dokter dan Perawat dipoliklinik, tidak ada perbedaan antara pasien lama atau pasien baru. Standar Pelayanan Rawat Jalan di poliklinik adalah pasien tidak boleh menunggu lebih dari 60 menit

Waktu tersebut tentu tidak dapat menjadi patokan selama menjalani pelayanan kesehatan dilapangan, karena memang sangat banyak faktor yang mempengaruhi. Pada pasien yang telah diketahui penyakitnya dan kemudian datang berkonsultasi untuk kontrol penyakit, tentu waktu 15 menit menjadi lama dan membuat pasien tidak nyaman harus ditanya dan diperiksa secara menyeluruh, sementara pasien sendiri hanya menginginkan resep dokter untuk

penyakitnya yang sudah kronis terkontrol namun harus minum obat agar dapat tetap selalu terkontrol (seperti penyakit kencing manis dan tekanan darah tinggi) dan kemudian tentunya pasien ingin segera pulang ke rumah setelah menunggu lama. Berbeda lagi halnya dengan pasien baru yang ingin berkonsultasi, barangkali waktu tersebut kurang bagi pasien. Oleh karena itu, kementerian kesehatan tidak memberikan patokan dalam hal ini. Namun, RS yang bersangkutan dapat saja mengatur hal tersebut. Dimana rata-rata akan memberikan lama pemeriksaan pasien 6-17 menit atau 8-15 menit, tergantung spesialisasinya. Lama waktu tersebut berdasarkan pengalaman dilapangan secara umum.

Menurut peneliti bahwa lama pemeriksaan pasien berhubungan dengan waktu tunggu di sebabkan karena kebutuhan pasien yang berbeda - beda ada pasien yang ingin berkonsultasi lebih lama dengan dokter, pasien mumbutuhkan tindakan atau ada pasien yang ingin pemeriksaan penunjang dari dokter.

Hubungan Lama Pendaftaran Pasien Dengan Waktu Tunggu

Berdasarkan table 4 dapat diketahui bahwa pada waktu tunggu ≤ 60 menit 63 responden mendapat waktu pendaftaran dengan waktu \leq dari 10 menit, sedangkan waktu pendaftaran pasien dengan waktu $>$ dari 10 menit terdapat 18 responden. Pada waktu tunggu > 60 menit dapat diketahui 26 responden mendapat waktu pendaftaran pasien dengan waktu ≤ 10 menit dan 58 responden waktu pendaftaran > 10 menit. Berdasarkan perhitungan statistic didapat P-Value 0,000 dengan OR 11.655 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan lama pendaftaran Pasien dengan waktu tunggu

Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Departemen Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Setiap Rumah Sakit harus mengikuti Waktu tunggu merupakan hal sensitive, dalam arti waktu tunggu berisiko menyebabkan mutu pelayanan kesehatan di sebuah puskesmas menurun karena pada saat pasien menunggu, pasien selalu mendapatkan kondisi dimana ruangan tunggu yang sempit, kursi yang di sediakan tidak cukup dengan jumlah pasien yang datang, antrian yang lama saat pendaftaran di karenakan banyaknya pasien yang datang berkunjung, pada saat pemeriksaan pasien harus menunggu di poli, dan pasien harus

menunggu lagi karena setelah menyerahkan resep obat petugas apotik harus memeriksa resep terlebih dahulu dan menyediakan obat berdasarkan peraturan perundang undangan yang berlaku sehingga membuat waktu tunggu yang Lama. (Dedi, 2019).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nila 2020 Pasien baru mendaftar ke Tempat Penerimaan Pasien (TPP) dan diwawancarai oleh petugas guna mendapatkan data identitas yang meliputi nama pasien, alamat, umur, agama, pekerjaan dan juga menanyakan poliklinik tujuan pasien. Jika pasien belum mengetahui poliklinik tujuannya maka petugas akan mengarah kandungan melihat keluhannya. Petugas juga mencatat identitas pasien kedalam buku register, KIB (Kartu Indek Berobat), rekam medis baru. Petugas TPP mempersilahkan pasien menuju kasir untuk memenuhi administrasi. Setelah pasien sudah menyelesaikan

administrasi dikasir, pasien kembali ke TPP. Dan petugas TPP menyerahkan rekam medis dan KIB kepada pasien baru untuk mengantri di poliklinik yang dituju.

waktu tunggu pasien mengenai waktu pelayanan diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pasien rawat jalan dimulai saat pasien dipanggil ke loket pendaftaran sesuai dengan nomor antriannya. Adapun kendala yang terjadi selama proses ini antara lain saat pasien dipanggil ke loket pendaftaran dan pasien adalah peserta BPJS, sering kali berkas-berkas yang dibawa tidak lengkap (tidak difoto kopi, difoto kopi tapi jumlahnya kurang) sehingga mereka harus pergi ke tempat foto kopi dulu baru kemudian kembali ke loket pendaftaran untuk dilayani, pasien tidak membawa kartu pengenalan pasien (pasien lama), atau ada juga pasien yang membawa surat rujukan yang sudah tidak berlaku lagi. Selain itu jumlah petugas di loket pendaftaran masih kurang, petugas BPJS juga kurang, terjadi hambatan dalam pembuatan SEP karena terjadi gangguan koneksi internet, terjadi kesalahan penyimpanan berkas rekam medik pasien

Menurut peneliti lama pendaftaran pasien berpengaruh waktu tunggu disebabkan oleh beberapa hal antara lain tenaga SDM bagian pendaftaran yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah antrian pasien, kurangnya sarana perangkat komputer dan bisa disebabkan karena lemahnya jaringan koneksi internet serta belum terintegrasinya antara aplikasi BPJS dengan SIM RS

Hubungan Jumlah Antrian Pasien Dengan Waktu Tunggu

Berdasarkan table 5.5 dapat diketahui bahwa pada waktu tunggu ≤ 60 menit didapat 24 responden mendapat jumlah antrian antara 150-200 pasien, sedangkan waktu jumlah antrian $>$ dari 200 terdapat

57 responden dengan waktu tunggu \leq dari 60 menit. Pada waktu tunggu > 60 menit dapat diketahui 47 responden mendapat pada jumlah antrian antara 150-200 responden dan 37 responden dengan jumlah antrian $>$ dari 200 Berdasarkan perhitungan statistic didapat P-Value 0,001 dengan OR 36.392 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan jumlah antrian Pasien dengan waktu tunggu rawat jalan

Antrian pasien rawat jalan terjadi karena kebutuhan akan pelayanan melebihi fasilitas pelayanan yang disebabkan oleh kesibukan pelayan. Lamanya waktu tunggu tergantung pada kegiatan untuk mencapai layanan pada suatu antrian. Apabila kapasitas pelayanan kurang memadai maka terjadi antrian dalam waktu yang cukup lama, sehingga dapat menimbulkan rasa ketidaknyamanan bagi pasien. Dengan demikian, yang menjadi tujuan utama teori antrian yaitu memberikan gambaran terkait dengan masalah yang terjadi pada sistem antrian sehingga menemukan model antrian yang sesuai. Setelah model antrian diperoleh maka dapat ditentukan ukuran-ukuran keefektifan dari model antrian, seperti misalnya rata-rata waktu menunggu. Teori antrian dapat digunakan untuk melakukan perhitungan secara matematis sehingga dapat diambil suatu keputusan untuk memecahkan masalah yang terjadi pada sistem antrian. Menurut Bronson dalam Fajar Laksana (2012), proses antrian (queueing process) adalah suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu baris (antrian) jika semua pelayannya sibuk, dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut.

Menurut Kakiay, suatu waktu antrian (menunggu) bagi pasien

dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya distribusi waktu kedatangan, distribusi waktu pelayanan, fasilitas pelayanan, disiplin pelayanan, ukuran dalam antrian dan sumber pemanggilan. Antrian terjadi dimana-mana termasuk di pelayanan kesehatan. Antrian panjang dan waktu tunggu lama merupakan indikator efisiensi sebagai dimensi mutu pelayanan kesehatan. Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang datang tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan, Antrian sering terjadi karena ketersediaan petugas pada bagian pendaftaran kurang dan waktu antar pelayanan.

Berdasarkan data juli 2022 di RSUD ahmad yani kota metro jumlah antrian dari 22 poli mencapai 4,209 pasien, yang terdiri dari poli dalam 252 pasien, poli anak 95 pasien, poli bedah 42 pasien, poli bedah onkologi 518 pasien, poli bedah syaraf 24 pasien, poli endodonsi 128 pasien, poli gigi dan mulut 23 pasien, poli hematologic 170 pasien poli jantung 670 pasien, poli jiwa 463 pasien dan poli lainnya. Hal ini dikarenakan banyaknya kunjungan pasien yang dilakukan pada jam 08.00 WIB - 10.00 WIB. Dokter yang melakukan pemeriksaan hanya 1 orang, sehingga pasien antri untuk diperiksa.. Pasien yang cepat datang biasanya menunggu lebih lama untuk menunggu antrian karena petugas pendaftaran belum datang sedangkan pendaftaran buka jam 8.00, sehingga pasien yang datang jam 8.00 -9.00 tidak perlu menunggu lama untuk di panggil ke loket pendaftaran karena petugas sudah datang, pasien yang datang bisa langsung meletakkan kartu JKN dan menunggu panggilan ke loket pendaftaran dan pasien yang datang

> 9.00 biasa menunggunya sebentar atau lama untuk di panggil ke loket pendaftaran tergantung banyaknya pasien dengan waktu antrian, kalau banyak pasien pasti antrinya lama. Tetapi biasanya pada hari senin, selasa dan kamis pasiennya banyak jadi pasti antrinya juga lama.

Hal ini dikarenakan banyaknya kunjungan pasien yang dilakukan pada jam 08.00 WIB - 10.00 WIB. Dokter yang melakukan pemeriksaan hanya 1 orang, sehingga pasien antri untuk diperiksa. Pasien yang cepat datang biasanya menunggu lebih lama untuk menunggu antrian karena petugas pendaftaran belum datang sedangkan pendaftaran buka jam 8.00, sehingga pasien yang datang jam 8.00 -9.00 tidak perlu menunggu lama untuk di panggil ke loket pendaftaran karena petugas sudah datang, pasien yang datang bisa langsung meletakkan kartu JKN dan menunggu panggilan ke loket pendaftaran dan pasien yang datang > 9.00 biasa menunggunya sebentar atau lama untuk di panggil ke loket pendaftaran tergantung banyaknya pasien dengan waktu antrian, kalau banyak pasien pasti antrinya lama. Tetapi biasanya pada hari senin, selasa dan kamis pasiennya banyak jadi pasti antrinya juga lama.

Menurut peneliti waktu tunggu jumlah antrian berpengaruh terhadap waktu tungguhal ini disebabkan karena jam pendaftaran pasien ke jam kedatangan pasien lebih cepat dari pada waktu pelayanan pemeriksaan dokter, dan jam kedatangan dokter yang tidak sesuai dengan jadwal praktek yang menyebabkan antrian pasien makin banyak.

Hubungan Keterlambatan Dokter Dengan Waktu Tunggu

Berdasarkan table 5 dapat diketahui bahwa pada waktu tunggu ≤60 menit didapat 63 responden

mendapat pelayanan dokter dengan kedatangan dokter tidak tepat waktu, sedangkan 18 responden mendapat pelayanan dokter dengan kedatangan dokter tepat waktu pada waktu tunggu >60 menit di dapat 26 responden dengan pelayanan dokter yang datang tidak tepat waktu dan 58 orang mendapat pelayanan dokter dengan kedatangan dokter tepat waktu. Berdasarkan perhitungan statistic didapat P-Value 0,000 dengan OR 40.392 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan keterlambatan dokter dengan waktu tunggu

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Torry, dkk (2016), menyatakan bahwa faktor utama yang memperpanjang waktu tunggu pelayanan adalah kurang optimalnya jadwal dokter, hal ini juga didukung oleh penelitian Afif (2017) yang mengatakan bahwa jadwal kedatangan dokter yang terlambat akan mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Melina (2011) di lima poli klinik RSUD Pasar Rebo yang menyatakan bahwa faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu adalah ke terlambatan dokter.

Menurut pendapat peneliti bahwa keterlambatan dokter berhubungan dengan lamanya waktu tunggu di RSUD Ahmad Yani di sebabkan antara lain keterbatasan jumlah dokter spesialis, dimana dokter spesialis tersebut harus visit terlebih dahulu kemudian bertugas ke poliklinik, sehingga menyebabkan pasien menunggu lebih lama dan juga ketidak disiplin dokter tepat waktu selain itu ada dokter spesialis yang mempunyai praktek di luar jadwal rumah sakit.

Analisis Multivariat

Berdasarkan table 7 dapat diketahui dari beberapa variable yang berhubungan dengan waktu

tunggu dapat diketahui dengan uji statistic menggunakan uji Chi-Square dapat disimpulkan bahwa keterlambatan atau kedatangan dokter kerumah sakit merupakan factor dominan yang berhubungan dengan waktu tunggu hal ini dapat dilihat dari nilai score yaitu 40.392.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Torry, dkk (2016), menyatakan bahwa faktor utama yang memperpanjang waktu tunggu pelayanan adalah kurang optimalnya jadwal dokter, hal ini juga didukung oleh penelitian Afif (2017) yang mengatakan bahwa jadwal kedatangan dokter yang terlambat akan mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Melina (2011) di lima poli klinik RSUD Pasar Rebo yang menyatakan bahwa faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu adalah ke terlambatan dokter.

Kedatangan dokter yang terlambat dari jadwalnya yang bisa terjadi karena dokter yang bersangkutan masih melakukan praktek di tempat lain ataupun dokter masih melakukan kunjungan di instalasi rawat inap, perawat sebagai asisten dokter tidak selalu berada di satu klinik karena tidak semua klinik memiliki seorang perawat sebagai asisten dokter.

Waktu tunggu pasien rawat jalan (pagi) di poli klinik penyakit dalam, paru, dan jantung Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo yang meneliti faktor-faktor lamanya penyediaan rekam medik, lama pemeriksaan, keterlambatan dokter, jumlah antrian serta hubungannya dengan waktu tunggu. Didapatkan seluruh pasien rawat jalan mempunyai waktu tunggu lebih dari 60 menit dengan rata-rata waktu tunggu 171 menit, waktu penyelenggaraan rekam medik 3 sampai 203 menit dengan rata-rata 45 menit. Keterlambatan dokter dan

jumlah antrian memiliki hubungan yang signifikan dengan waktu tunggu (Iksan 2012). terkait dengan pelayanan dokter di poliklinik rawat jalan didapatkan penjelasan bahwa dokter lama masuk ke poli dan waktu tunggu pelayanan dokter lama sangat berpengaruh terhadap waktu tunggu pasien di poliklinik. Faktor keterlambatan dokter dipengaruhi oleh jumlah dokter yang kurang, beban kerja dan jarak domisili. ditambah dengan status lama dari loket mempengaruhi terhadap kenyamanan dokter dalam pelayanan. SPM kunjungan dokter telah ditetapkan, namun belum berjalan sesuai semestinya.

KESIMPULAN

- a. Berdasarkan table 1 dapat diketahui bahwa dari variable waktu tunggu terdapat 84 responden dengan waktu tunggu rawat jalan > 60 menit dengan persentase 50.9 %. Pada variable Lama penyediaan Rekam media terdapat 101 responden yang waktunya > dari 10 menit dengan persentase 61.2%. pada variable lama pemeriksaan pasien dapat diketahui 83 responden mengalami waktu pemeriksaan > dari 6 menit dengan persentase 50,3%. Pada variable jumlah antrian di dapat pada responden 94 dengan jumlah pasien > dari 200 pasien. Pada variable keterlambatan kedatangan dokter terdapat 89 responden yang diperiksa oleh dokter dengan kedatangan tidak tepat waktu dengan persentase 53.9%. pada variable waktu pendaftaran pasien terdapat 90 responden yang mendapat pelayanan dengan waktu > dari 10 menit.
- b. Didapat P-Value 0,000 dengan OR 21.717 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan lama penyediaan rekam medis dengan waktu tunggu.
- c. Berdasarkan perhitungan statistic didapat P-Value 0,002 dengan OR 9.213 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan lama pemeriksaan Pasien dengan waktu tunggu
- d. Berdasarkan perhitungan statistic didapat P-Value 0,000 dengan OR 11.655 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan lama pendaftaran Pasien dengan waktu tunggu
- e. Berdasarkan perhitungan statistic didapat P-Value 0,001 dengan OR 36.392 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan jumlah antrian Pasien dengan waktu tunggu
- f. Berdasarkan perhitungan statistic didapat P-Value 0,000 dengan OR 40.393 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan keterlambatan dokter dengan waktu tunggu
- g. beberapa variable yang berhubungan dengan waktu tunggu dapat diketahui dengan uji statistic menggunakan uji Chi-Square dapat disimpulkan bahwa keterlambatan atau kedatangan dokter kerumah sakit merupakan factor dominan yang berhubungan dengan waktu tunggu hal ini dapat dilihat dari nilai score yaitu 40.393

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino L. (2017). Dasar-dasar kebijakan publik. Bandung: Alfabeta
- Bustani NM, Rattu AJ, Saerang JSM. (2019). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *J eBiomedik*. 2019;3(3):872-83.
- Damanik, R. (2019). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Laras PTPN IV Serbelawan Tahun 2019 [skripsi]. Fakultas Farmasi Universitas Sumatera Utara, Medan
- Dewi UA. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo
- Dwi FH. (2019). Deskripsi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Di TPPRJ RSUD Tugurejo. Semarang. Skripsi, Fakultas Kesehatan.
- Handoko. (2017). Manajemen. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UGM;
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit
- Linda Eka. Dachriyanus. Nilda, Tri Putri. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang. Fakultas Farmasi. Padang :Universitas Andalas. ISSN (Online) 24428795.
- Melina D.E. (2020). Faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pasien instalasi rawat jalan di lima poliklinik RSUD Pasar Rebo [skripsi]. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia;
- Murdani E. (2017). pengembangan sistem informasi rekam medis rawat jalan untuk mendukung evaluasi pelayanan di rsu bina kasih ambarawa.
- Notoatmodjo S. (2015). Metodologi Penelitian Kesehatan. II. Jakarta: Rineka Cipta; 2015.
- Notoatmodjo. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, Bandung
- Panggato S, Lampus B., Kaunang WP. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado. *J e-Biomedik*. 2017;1(1):86-9.
- Pohan I. (2017). Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan (Dasardasar Pengertian dan Penerapannya). Jakarta: EGC;
- Prabandari, S., dan A. Prabasiwi. (2019). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Puskesmas Wilayah Kota Tegal. *Jurnal Farmasi*
- Silitonga, Timbul Mei. (2020). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap lama waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam tahun 2020. *J Adm Rumah Sakit Indonesia*
- Siregar. (2018). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara Tahun 2018
- Supartiningsih S. (2017). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *J*

Medicoeticolegal dan
Manajemen Rumah Sakit
1018196/jmmr2020.
2017;6(1):9-15

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor. 44 Tahun 2009 tentang
Rumah Sakit. Jakarta: Menteri
Hukum dan HAM RI; 2009

Widyantara FR, Sudjiono S, Arifin M.
(2019). Pengaruh Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pasien Rawat Inap Pada Rumah
Sakit Kusta Kediri. JIMEK J Ilm
Mhs Ekon.