



**ANALISIS WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN PADA  
POLI KLINIK ANAK DAN PENYAKIT DALAM  
DI RUMAH SAKIT UMUM PESANGGRAHAN  
KECAMATAN PESANGGRAHAN  
TAHUN 2017**

**SKRIPSI**

**MAYANURACHMAWATI**

**1310713001**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
2017**



**ANALISIS WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN PADA  
POLI KLINIK ANAK DAN PENYAKIT DALAM DI RUMAH  
SAKIT UMUM PESANGGRAHAN KECAMATAN  
PESANGGRAHAN TAHUN 2017**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana**

**MAYA NURACHMAWATI**

**1310713001**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
2017**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Maya Nurachmawati

NRP : 1310713001

Tanggal : 10 Juli 2017

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 Juli 2017

Yang Menyatakan,

A green and yellow Indonesian revenue stamp (Meterai Tempel) for 6000 Rupiah. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text "METERAI TEMPEL", "TGL. 20", "E9005AEF616706289", "6000", and "RIBU RUPIAH". A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

(Maya Nurachmawati)

---

## PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Maya Nurachmawati

NRP : 1310713001

Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat

Judul Skripsi : Analisis Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Pada Poli  
Klinik Anak Dan Penyakit Dalam Di Rumah Sakit  
Pesanggrahan Kecamatan Pesanggrahan Tahun 2017.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM) pada Program Studi S-1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Ayu Angraeni Dvah Purbasari, SKM. MPH (M)

Ketua Penguji



Rafiah Maharani Pulungan, SKM. MKM.

Penguji I



Dr. A. Heri Iswanto, SKM. MARS.

Penguji II (Pembimbing)



Desak Nyoman Sidi, SKp. MARS  
Dekan FIKES UPNVJ



Ayu Angraeni Dvah Purbasari, SKM. MPH

Ka. Prodi S-1 Kesehatan Masyarakat

Dilakukan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 10 Juli 2017

---

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maya Nurachmawati  
NRP : 1310713001  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Analisis Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Pada Poli Klinik Anak dan Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Umum Pesanggrahan Kecamatan Pesanggrahan Tahun 2017.**

Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 10 Juli 2017

Yang menyatakan,



(Maya Nurachmawati)

# ANALISIS WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN PADA POLI KLINIK ANAK DAN PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT UMUM PESANGGRAHAN TAHUN 2017

Maya Nurachmawati

## Abstrak

Aspek pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan unit terdepan citra dari suatu rumah sakit. Salah satunya yakni pelayanan kesehatan pada pelayanan rawat jalan. Pelayanan kesehatan rawat jalan perlu ditingkatkan, salah satunya dengan melakukan pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat jalan rumah sakit. Waktu tunggu merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan kesehatan yang akan menunjukkan kesan terhadap rumah sakit akan ketanggapan, kinerja pelayanan di rumah sakit. Tujuan Penelitian untuk menganalisis waktu tunggu proses pasien rawat jalan pada poli klinik anak dan penyakit dalam di Rumah Sakit umum Pesanggrahan. Penelitian ini menggunakan *mix methods*, data kualitatif melengkapi data kuantitatif. Pendekatan penelitian *quota sampling* dari total penelitian sebesar 140 (70 dari setiap poli) sesuai kriteria inklusi dari lingkup penelitian. Hasil penelitian kuantitatif perbandingan waktu tunggu pada poli klinik anak dan penyakit dalam, lebih tinggi waktu tunggu proses pemeriksaan poli rata-rata sebesar 18,59 poli penyakit dalam dan 13,90 poli anak, hasil kualitatif persepsi pasien menilai pelayanan rawat jalan rumah sakit murah dan nyaman. Peneliti memberikan rekomendasi intervensi *value stream mapping* terkait *time waste* di rumah sakit.

**Kata Kunci:** Waktu Tunggu, Rumah Sakit, Poli Anak dan Penyakit dalam, Pemborosan Waktu

**ANALYSIS OF WAITING TIME OF OUTPATIENTS AT  
CHILD AND DISEASE IN POLY CLINIC IN  
GENERAL HOSPITAL BUILDING  
2017**

**Maya Nurachmawati**

**Abstract**

Aspects of health services is basically a unit of leading edge image of a hospital. One of them namely health services on outpatient services. Outpatient health services need to be improved, one of them by doing the utilization of outpatient health services hospital. The waiting time is part of the dimension of the quality of health services will show the impression towards the hospital will ketanggapan, the performance of services at the hospital. Research objectives for menganalisis wait time outpatient process on poly clinic disease in children and in Building public hospitals. These studies are either mix methods, qualitative data complement the quantitative data. Research approach the sampling quota of a total of 140 research (70 of each poly) according the criteria of inclusion of the scope of the research. Quantitative comparisons of research results waiting time at Poly Clinic child and sickness in the waiting time, the more the political vetting process an average of 18.59 poly and poly 13.90 diseases in children, the results of the qualitative perception of patients rate the hospital outpatient service is cheap and convenient.

**Keywords:** Waiting Time, Hospital, Child and disease in poly ,Time Waste

## KATA PENGANTAR

Puji syukur pada ALLAH SWT atas segala karuniannya yang diberikan kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi “Gambaran Faktor Perilaku Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) Pada Pekerja Laboratorium Rumah Sakit Zahirah Jagakarsa Jakarta Selatan Tahun 2017”. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Desak Nyoman Sithi, SKp, MARS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Ibu Ayu Anggraini Dyah P, SKM, MPH, selaku Ketua Program Studi S-1 Kesehatan Masyarakat Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Bapak Dr. Acim. Heri Iswanto, SKM, MARS, selaku Wakil Dekan I FIKES selaku pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan arahan serta saran yang sangat membantu serta bermanfaat bagi penulis. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada keluarga saya, para acim squad yang telah mampu bekerjasama dengan baik selama proses bimbingan, teman terdekat Mila K.A., Desi W, Legowo Prayudi, Lisa RS, Dita Levianti, Bintari Triana, Maya Gita, Muhammad Habil, Salih Ardhani, dan Diaevra yang telah membantu, dan mendukung penulis dalam proses penulisan proposal penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap ALLAH SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 10 April 2017

Penulis



Maya Nurachmawati



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	5
I.3 Pernyataan Penelitian.....	5
I.4 Tujuan Penelitian .....	6
I.5 Manfaat Penelitian .....	6
I.6 Ruang Lingkup Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
II.1 Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit .....	9
II.2 Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Rawat Jalan .....	11
II.3 Eliminasi <i>Waste</i> .....	14
II.4 Waktu Tunggu .....	16
II.5 Waktu Pemeriksaan.....	20
II.6 <i>Waste</i> (Pemborosan).....	20
II.7 Penyebab Waktu Tunggu Menjadi Lama .....	27
II.8 Mempersingkat Waktu Tunggu .....	28
II.9 Studi Terdahulu .....	32
BAB III METODELOGI PENELITIAN .....	37
III.1 Kerangka Konsep .....	37
III.2 Hipotesis.....	37
III.3 Definisi Oprasional .....	39
III.4 Metode Penelitian.....	42
III.5 Teknik Pengumpulan Data .....	47
III.6 Instrumen Penelitian.....	47
III.7 Pengolahan Data.....	48
III.8 Analisis Data .....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	50
IV.1 Gambaran Umum Penelitian.....	50
IV.2 Hasil Uji Normalitas (Uji Kolmogrov-Smirnov).....	52

IV.3 Hasil Statistik Univariat.....	53
IV.4 Hasil Uji Mann-Whitney.....	56
IV.5 Hasil Statistik Bivariat.....	58
IV.6 Pembahasan dan Jawaban Penelitian.....	59
IV.7 Keterbatasan Penelitian.....	74
BAB V PENUTUP.....	77
V.1 Kesimpulan.....	77
V.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Tuntunan Kegiatan .....	19
Tabel 2	Beberapa Studi Terdahulu Waktu Tunggu Yang Ada .....	32
Tabel 3	Definisi Oprasional .....	37
Tabel 4	Uji Normalitas .....	52
Tabel 5	Distribusi Frekuensi Karakter Responden.....	53
Tabel 6	Distribusi Frekuensi Usia Karakter Responden .....	55
Tabel 7	Distribusi Statistik Waktu Tunggu Proses Rawat Jalan .....	55
Tabel 8	Hasil Uji Mann-Whitney .....	56
Tabel 9	Hasil Uji Bivariat ( <i>T Test</i> ).....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Konsep .....	37
Gambar 2	<i>Explanatory Sequential Design</i> .....	43
Gambar 3	<i>Software Perhitungan Sample</i> .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Pelayanan Rawat Jalan Pemberian Pelayanan di Klinik Spesialis
- Lampiran 2 Gambaran Sebelum dan Sesudah Jadi Rumah Sakit
- Lampiran 3 Flow Chart Hasil Penelitian Unit Rawat Jalan Rumah Sakit
- Lampiran 4 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5 Surat persetujuan etik
- Lampiran 6 Form Izin Penelitian
- Lampiran 7 Surat Izin Penelitian PTSP
- Lampiran 8 Surat Persetujuan Penelitian dari PTSP dan Sudin
- Lampiran 9 Surat Balasan Rumah Sakit
- Lampiran 10 Lembar Pemberitahuan Sebelum Menjadi Responden
- Lampiran 11 Lembar Persetujuan Sebelum Menjadi Responden
- Lampiran 12 Pedoman Wawancara
- Lampiran 13 Lembar Form Pengamatan Penelitian Analisis Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pesanggrahan Kecamatan Pesanggrahan Tahun 2017 (Lembar Pasien) (A. Karakter Responden)
- Lampiran 14 Lembar Form Pengamatan Penelitian Analisis Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pesanggrahan Kecamatan Pesanggrahan Tahun 2017 (Lembar Pasien) (B. Waktu Tunggu)
- Lampiran 15 Lembar Pertanyaan Wawancara Persepsi Rumah Sakit Umum Pesanggrahan (C. Harapan Pasien)
- Lampiran 16 Master Tabel Penelitian Poli Anak dan Poli Penyakit Dalam
- Lampiran 17 Matriks Hasil Wawancara Persepsi Pasien RSUD Pesanggrahan 2017
- Lampiran 18 Output Hasil Data Waktu Tunggu Proses Poli Anak dan Penyakit Dalam