

**ANALISIS FAKTOR *WAITING TIME* DAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI POLI PENYAKIT DALAM RSUD
dr. SAYIDIMAN MAGETAN**

TESIS



Disusun Oleh

**NOVITA EKA SARI
NIM : 1751B0014**

**MANAJEMEN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT ILMU KESEHATAN STRADA INDONESIA
2019**

**ANALISIS FAKTOR *WAITING TIME* DAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI POLI PENYAKIT DALAM RSUD
dr. SAYIDIMAN MAGETAN**

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh gelar Magister Manajemen Administrasi Rumah Sakit
Program Pascasarjana



Disusun Oleh

**NOVITA EKA SARI
NIM : 1751B0014**

**MANAJEMEN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
PROGRAM STUDI MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT ILMU KESEHATAN STRADA INDONESIA
2019**

Persetujuan Tesis Berjudul

**ANALISIS FAKTOR *WAITING TIME* DAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI POLI PENYAKIT DALAM RSUD
dr. SAYIDIMAN MAGETAN**

Oleh :

**Novita Eka Sari
NIM : 1751B0014**

Untuk dipertahankan dihadapan dewan penguji tesis
Manajemen Administrasi Rumah Sakit
Program Pascasarjana Magister Kesehatan Masyarakat
Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia

Tanggal, 04 November 2019
Pembimbing I

Dr. Indasah., Ir., M.Kes
NIK 13.07.08.046

Tanggal 04 November 2019
Pembimbing II

Dr. dr.Sentot Imam, S.,MM
NIK 13.07.03.004

Mengetahui
Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia
Fakultas Ilmu Kesehatan
Dekan

Dr.Nurwijayanti,S.Pd.,M.Kes
NIDN : 0704017601

Lembar Pengesahan

**ANALISIS FAKTOR *WAITING TIME* DAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI POLI PENYAKIT DALAM RSUD
dr. SAYIDIMAN MAGETAN**

Disiapkan dan disusun oleh :

**NOVITA EKA SARI
NIM : 1751B0014**

Peminatan: Manajemen Administrasi Rumah Sakit

Telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal, 04 November 2019.

Tim Penguji :

Ketua : 1. Dr.H.Sandu Siyoto.,SKM.,M.Kes.

Anggota :

2. Dr. Byba Melda Suhita, S.Kep.,Ns.,M.Kes
3. Dr. Indasah., Ir., M.Kes
4. Dr. dr.Sentot Imam S.,MM

Mengetahui
Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia
Fakultas Ilmu Kesehatan
Dekan

**Dr.Nurwijayanti,S.Pd.,M.Kes
NIDN : 0704017601**

PERYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah TESIS ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TESIS ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (MAGISTER KESEHATAN / M.KES) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kediri, 04 November 2019

Mahasiswa,

Materai 6000

Nama	: Novita Eka Sari
NIM	: 1751B0014
PS	: Magister Kesehatan
Peminatan	: Manajemen Administrasi Rumah Sakit
Institusi	: IIK STRADA Indonesia

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul “Analisis Faktor *Waiting Time* dan tingkat kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD dr.Sayidiman Magetan” Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tesis ini banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sandu Siyoto, SKM, M.Kes selaku Rektor Institut Ilmu Kesehatan STRADA Indonesia yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Pascasarjana.
2. Ibu Ratna Wardani, S.Si., MM selaku Kepala Program Studi Pascasarjana Institut Ilmu Kesehatan STRADA Indonesia yang telah memberikan kesempatan pada peneliti untuk menempuh program Pendidikan Pascasarjana dalam penyusunan tesis ini sehingga dapat terselesaikan.
3. Dr. Indasah, Ir., M.Kes selaku pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
4. Dr. dr. Sentot Imam S., MM selaku pembimbing II yang telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
5. Semua dosen, karyawan, staf dan rekan mahasiswa Pascasarjana IIK STRADA Indonesia yang telah membantu dalam tesis ini.
6. Direktur RSUD dr.Sayidiman Magetan beserta staf yang telah memberikan izin sekaligus memberikan arahan kepada peneliti dalam melakukan penelitian.
7. Keluarga tercinta yang telah penuh keikhlasan selalu memberikan motivasi dan mendoakan demi terselesaikannya tesis ini.
8. Semua pihak yang telah memberikan dorongan dan bantuan secara moril yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran sebagai masukan dalam penyusunan tesis ini.

Akhirnya peneliti berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi para pembaca.

Kediri, 04 November 2019

Peneliti

**ANALISIS FAKTOR WAITING TIME DAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEEN DI POLI PENYAKIT DALAM RSUD
Dr. SAYIDIMAN MAGETAN**

NOVITA EKA SARI

Program Studi Magister Kesehatan IIK STRADA Indonesia.

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dengan memperhatikan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan. Pasien tidak hanya mengharapkan pelayanan medis dan keperawatan tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik. Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan pertanyaan semi terstruktur dengan sampel sebanyak 15 informan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan terkait Wating time mendapat terkait kecepatan prosedur pelayanan penerimaan pasien, ketepatan waktu kedatangan dokter dan kecepatan tindakan, kesiapan dokter dan perawat melayani pasien, distribusi berkas rekam medik dari bagian ruang rekam medik ke masing-masing poli serta kemampuan perawat sangat berpengaruh untuk menentukan kepuasan pasien oleh penanganan yang pasien dapatkan.

Kata Kunci: Pelayanan, Harapan pasien

**ANALYSIS OF WAITING TIME FACTORS AND PATIENT
SATISFACTION LEVEL IN DISEASES POLY IN HOSPITAL
dr. SAYIDIMAN MAGETAN**

NOVITA EKA SARI
Master of Study Program IIK STRADA Indonesia

ABSTRACT

Good health care is a community need and is often a measure of development success. Recognizing that health services are a necessity for every citizen, the government endeavors from time to time to produce programs that can improve overall health services. Therefore, hospitals are required to always maintain trust by taking into account the needs of patients in an effort to fulfill the wishes and expectations of the services provided. Patients not only expect medical and nursing services but also expect comfort, good accommodation. Qualitative research is defined as a research procedure that produces descriptive data. Data collection using techniques *indepth interview* with semi-structured questions with a sample of 15 informants. From the results of the study note that services related to Waiting time get related to the speed of service procedures for patient acceptance, the accuracy of doctor arrival time and the speed of action, readiness of doctors and nurses to serve patients, distribution of medical record files from the medical record room to each poly and the ability of nurses is very influential to determine patient satisfaction by the treatment that patients get.

Keywords: Service. Patient expectations

RINGKASAN

ANALISIS FAKTOR WAITING TIME DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEEN DI POLI PENYAKIT DALAM RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh.. Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI, 2008). Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dengan memperhatikan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan. Pasien tidak hanya mengharapkan pelayanan medis dan keperawatan tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik.

Dari survey awal bulan April 2019 di RSUD dr. Sayidiman Magetan pada 3 orang pasien menunjukkan waktu tunggu pasien antara 80 – 100 menit untuk mendapatkan pelayanan medis, yaitu mulai dari kedatangan pasien untuk mengambil nomor antrian sampai mendapatkan pemeriksaan oleh dokter. Tidak jarang pasien langsung menyampaikan keluhannya karena menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pemeriksaan oleh dokter, dimana waktu bertemu untuk diperiksa dokter dirasakan terlalu singkat jika dibandingkan dengan waktu yang dihabiskan untuk menunggu panggilan diperiksa oleh dokter.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan di poli penyakit dalam di rumah sakit dr sayidiman magetan. Untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang berhubungan dengan waiting time di poli penyakit dalam rumah sakit dr.Sayidiman Magetan. Untuk mengetahui harapan pasien terkait waiting time dan mengetahui tingkat kepuasan pasien pada poli penyakit dalam di rumah sakit dr.Sayidiman Magetan.

Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. dalam penilaian pelayanan di poli penyakit dalam yang bersedia menjadi informan untuk diwawancarai semi terstruktur (*indepth interview*) yang terdiri dari 15 Informan utama dan 3 Informan triangulasi. Kriteria keabsahan data dalam penelitian ini mengacu pada empat kriteria yang

disebutkan oleh Moleong (2007) yaitu derajat keterpercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*) dan kepastian (*confirmability*).

Hasil penelitian didapatkan dari hasil wawancara 15 informan memunculkan 3 tema berdasarkan tujuan penelitian. Tema pertama tentang pelayanan pasien poli penyakit dalam, serta hak sebagai pasien mulai dari proses pendaftaran, proses penanganan pasien, sikap dokter dalam melayani pasien hingga fasilitas ruang tunggu pasien.

Tema ke dua Faktor Waiting time dan kepuasan pasien di poli penyakit dalam RSUD dr. sayidiman magetan Faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan medis antara lain persiapan berkas rekam medis, pencatatan pada buku register, penyeleksian berkas rekam medis perpoliklinik, prosedur penanganan, sarana dan rasarana pemeriksaan medis

Tema ketiga terkait Harapan pasien kepada pengelola rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pasien. Persepsi pelanggan terhadap waktu tunggu dipengaruhi oleh beberapa faktor, yang dapat mempengaruhi persepsi pelanggan layanan dalam menunggu. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien

SUMMARY

ANALYSIS OF WAITING TIME FACTORS AND PATIENT SATISFACTION LEVEL IN DISEASES POLY IN HOSPITAL dr. SAYIDIMAN MAGETAN

Good health services are a community need and are often a measure of development success. Recognizing that health services are the needs of every citizen, the government seeks from time to time to produce programs that can improve overall health services. Hospitals are health facilities that provide individual health services including promotive, preventive, curative and rehabilitative services that providing inpatient, outpatient and emergency services (Permenkes RI, 2008). Therefore, hospitals are required to always maintain trust by taking into account the needs of patients in an effort to fulfill the wishes and expectations of the services provided. Patients not only expect medical and nursing services but also expect comfort, good accommodation.

From the initial survey in April 2019 at the Hospital dr.Sayidiman Magetan on 3 patients showed a patient waiting time of between 80-100 minutes to obtain medical services, from the arrival of the patient to take the queue number to get an examination by a doctor. It is not uncommon for patients to directly submit their complaints because they wait too long to get an examination by a doctor, where the time to meet for a doctor feels too short when compared to the time spent waiting for a call to be examined by a doctor.

In this study, it aims to describe the service in internal medicine at dr. Sayidiman Magetan Hospital. To explore the factors associated with waiting time in polyclinic disease in the hospital dr.Sayidiman Magetan. To find out patient expectations related to waiting time and find out the level of patient satisfaction in internal medicine at dr. Sadidiman Magetan hospital.

Qualitative research is defined as a research procedure that produces descriptive data in the form of written or oral words from people and observed behavior. in the assessment of services in internal medicine policymakers who are willing to become informants for semi-structured *interviews (indepth interviews)* consisting of 15 main informants and 3 triangulation informants. Criterion validity of the data in this study refers to the four criteria mentioned by Moleong (2007), namely

the degree of reliability (*credibility*), keteralihan (*transferability*), dependence (*dependability*) and kepastian (*confirmability*).

The results obtained from the interviews of 15 informants gave rise to 3 themes based on research objectives. The first theme is about the service of patients with internal medicine, as well as the rights as a patient, starting from the registration process, the process of handling patients, the attitude of doctors in serving patients to patient waiting facilities.

The second theme Waiting time factors and patient satisfaction in diseases in Hospital dr. Sayidiman Magetan Factors related to the waiting time for medical services include preparation of medical record files, recording in registers, selection of medical clinical file records, handling procedures, facilities and medical examination infrastructure

The third theme related to patient expectations for hospital managers to meet patient needs. Customer perception of waiting time is influenced by several factors, which can affect customer service perceptions in waiting. Understanding the needs and desires of consumers in this case the patient is an important thing that affects patient satisfaction

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Halaman Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Pernyataan Orisinalitas	v
Ucapan Terima Kasih	vi
Abstrak.....	vii
Abstract.....	viii
Ringkasan	ix
Summary.....	xi
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel dan Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Daftar Simbol dan Singkatan.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
1. Praktisi.....	8
2. Akademis	9
E. Keaslian Penelitian	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
LANDASAN TEORI	15
A. Rumah Sakit	15
B. Instalasi rawat Jalan	17
C. Layanan Publik	22
D. Layanan Kesehatan	25
E. Waktu Tunggu.....	27
F. Informasi	29
G. Kepuasan Pasien.....	32
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	36
B. Kehadiran Penelitian	38
C. Lokasi Penelitian	38

	D. Sumber Data.....	39
	E. Prosedur Pengumpulan Data.....	42
	F. Analisis Data.....	45
	G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	48
	H. Etika Penelitian.....	49
	I. Keterbatasan Penelitian.....	50
BAB IV	PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	51
	B. Data Demografi Informan.....	62
	C. Analisis Tematik.....	66
	D. Hasil Temuan Fokus Penelitian.....	67
BAB V	PEMBAHASAN	
	A. Proses pelayanan pasien poli penyakit dalam,serta hak sebagai pasien dapat terpenuhi.....	96
	B. Analisis Faktor Waiting time dan tingkat kepuasan pasien di poli penyakit dalam RSUD dr.Sayidiman Magetan.....	116
	C. Harapan Pasien Kepada Pengelolah RS untuk memenuhi Standar Layanan Publik dan memenuhi harapan pasien.....	122
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	134
	B. Saran.....	137
	Daftar Pustaka.....	139
	Lampiran-lampiran.....	141

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	: Tabel Keterangan Rumah Sakit	56
Tabel 4.2	: Meningkatkan kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.3	: Indikator Pelayanan Rawat Inap tahun 2017 - 2018	58
Tabel 4.4	: Tabel Persentase Pencapaian.....	59
Tabel 4.5	: Jumlah kunjungan pasien tahun 2018	62
Tabel 4.6	: Tabel Karakteristik Ingorman	63

DAFTAR GAMBAR

Tabel 3.1	: Analisis Meaning Unit	37
Tabel 4.1	: Peta wilayah RSUD dr.Sayidiman Magetan	51
Tabel 4.2	: Alur Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Permohonan Menjadi Responden.....	37
Lampiran 2	: <i>Informed Consent</i>	37
Lampiran 3	: Pedoman Wawancara	37
Lampiran 4	: Transkrip <i>Indepth Interview</i>	37
Lampiran 5	: Transkrip <i>Indepth Interview</i> dan Verbatim	37
Lampiran 6	: Permohonan Menjadi Responden.....	37
Lampiran 7	: Transkrip <i>Indepth Interview</i> Dan Triangulasi	37
Lampiran 8	: Dokumentasi Penelitian.....	37
Lampiran 9	: Surat Ijin Penelitian	37
Lampiran 10	: Lembar Konsultasi	37

DAFTAR SIMBOL DAN SINGKATAN

ALS	: Average length of stay
APK	: Alat Pelayanan dan Komunikasi
BKMM	: Balai Kesehatan Mata Masyarakat
BLUD	: Badan Layanan Umum Daerah
BOR	: Bed Occupancy Ratio
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BTO	: Bed Turn Over
CSSD	: Central Sterile Supply Departement
Depdikbud	: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
GDR	: Gross Death Rate
HD	: Hemodialisa
HP	: Handphone
HPK	: Hak Pasien Dan Keluarga
ICU	: Intensive Care Unit
IIK	: Institut Ilmu Kesehatan
JCI	: Joint Commision International
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
Kab	: Kabupaten
Kemenkes	: Kementrian Kesehatan
Lab	: Laboratorium
Menkes	: Mentri Kesehatan
NDR	: Net Death Rate
PBN	: Perbendaharaan Negara
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
PKRS	: Promosi Kesehatan Rumah Sakit
PPK	: Pembinaan pengelolaan keuangan
PSRS	: Pemeliharaan Sarana & Prasarana Rumah Sakit
RAJAL	: Rawat Jalan
RANAP	: Rawat Inap
RATER	: Reliability Assurance Tangibles Empathy, and Responsiveness
RS	: Rumah Sakit
RSU	: Rumah Sakit Umum
RSUD	: Rumah Sakit Umum daerah
RSDS	: Rumah Sakir dr.SAyidiman
SDM	: Sumber daya Manusia
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional

SK	: Surat Keputusan
SOP	: Standart Operating Prosedur
SPK	: Sekolah Perawat Kesehatan
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
SPO	: Standar Prosedur Operasi
TB DOT	: Tuberkulosis Directly Observed Treatment
THT	: Telinga Hidung Tenggorokan
TOT	: Training of Trainers
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
TT	: Tempat Tidur
UU	: Undang – Undang
UUD	: Undang – Undang Dasar
VCT	: Voluntary Counselling Test
WHO	: World Health Organization