


KARYA TULIS ILMIAH

**TINJAUAN WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PERMATA
CIREBON TAHUN 2024**

ARGETA GRESTINA IRIANTI
NIM: P2.06.37.1.21.038

Program Studi Diploma Tiga RMIK Cirebon
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Tahun 2024



KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan D III Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

**TINJAUAN WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PERMATA
CIREBON TAHUN 2024**

ARGETA GRESTINA IRIANTI

NIM: P2.06.37.1.21.038

**Program Studi Diploma Tiga RMIK Cirebon
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Tahun 2024**



UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan KTI ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan KTI ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Abdul Aziz., S.KM., S.E, CDMP selaku Direktur Rumah Sakit Permata Cirebon yang telah memberikan izin penelitian
2. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya
3. Bapak H. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya
4. Bapak Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya
5. Suhartini, SKM, M.Kes, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga untuk membantu penulisan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
6. Ibu Elfi SST, MPH dan Bapak Totok Subianto, SKM, MKM selaku penguji yang turut membimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
7. Bapak/Ibu Dosen beserta staff Prodi DIII RMIK Cirebon yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang tidak ternilai kepada penulis;
8. Kepada Bapak Heriyanto dan Ibu Ety Widyaningsih orang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada

pemilik. Terimakasih selalu selalu berjuang untuk kehidupan penulis, I love you more more more.

9. Kepada kakak saya Aurelia Shindy Permatasari dan adik saya Aditiya Pratama Heriyanto terimakasih sudah selalu ada disaat penulis butuh bantuan atau kesulitan dan selalu menghibur.
10. Teman-teman seperbimbingan yang telah menjadi rekan bimbingan yang selalu mendukung dari awal penyusunan proposal sampai akhir penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
11. Kepada Asyah Amelia Karina dan Syifa Lydia Salsabila yang telah memberikan semangat yang tidak didapatkan darimanapun, memberikan saran saat penulis mengalami kesulitan dan membantu penulis dalam menyelesaikan KTI.
12. Terimakasih kepada Mertha Putri Septia, Nita Sri Pramudita, dan Khaifa Zanata Citra Abgina yang sangat saya sayangi dan menemani saya semasa perkuliahan.
13. Seluruh member NCT dan EXO yang secara tidak langsung menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
14. Terakhir untuk Argeta Grestina Irianti, last but no list, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karna telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karna terus berusaha dan tidak menyerah serta senantiasa menikmati setiap proses yang bisa di bilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan sampai saat ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Cirebon, 02 Mei 2024

Penulis

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Tasikmalaya
2024

ARGETA GRESTINA IRIANTI

**TINJAUAN WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT PERMATA CIREBON TAHUN 2024**

43 Hal, V Bab, 10 Tabel, 2 Gambar, 6 Lampiran

ABSTRAK

Latar belakang: Waktu tunggu pendaftaran di rumah sakit merupakan pelayanan pertama masyarakat, sebagai pintu gerbang rumah sakit yang berperan penting memberikan kesan pertama pasien bagi masyarakat. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap suatu layanan di instansi layanan kesehatan dapat diakibatkan oleh waktu tunggu yang lama ketika berobat.

Tujuan: Penelitian ini untuk mengetahui lama waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Permata Cirebon.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel yang diteliti berupa 74 orang dengan cara teknik sampel penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*.

Hasil: Di Rumah Sakit Permata memiliki rata-rata waktu tunggu pendaftaran adalah 6.55 menit dengan 81.1% pasien merasa puas, sedangkan 18.9% tidak puas. Kepuasan pasien berhubungan dengan waktu tunggu di mana 38,3% pasien yang puas menunggu kurang dari 6.45 dan 100% pasien yang tidak puas menunggu lebih dari 6.55 menit.

Kesimpulan: Rumah Sakit Permata Cirebon sudah termasuk rumah sakit yang kategori bagus dengan rata-rata waktu tunggu pendaftaran dari semua reponden yaitu 6.55 menit. Serta layanan pendaftaran lebih banyak reponden yang merasa puas pada saat pelayanan berlangsung.

Kata Kunci: waktu tunggu, pendaftaran rawat jalan dan kepuasan pasien

Daftar Pustaka: 27 (2019-2023)

**Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Tasikmalaya Health Polytechnic
Department of Medical Records and Health Information
Diploma III Medical Records and Health Information Study Program
Tasikmalaya
2024**

ARGETA GRESTINA IRIANTI

**REVIEW OF OUTPATIENT REGISTRATION WAITING TIME AT
PERMATA HOSPITAL CIREBON IN 2024**

43 Pages, V Chapters, 10 Tables, 2 Images, 6 Enclosures

ABSTRACT

Background: The waiting time for registration at the hospital is the first service for the community, as a gateway to the hospital which plays an important role in giving the first impression of patients to the community. Dissatisfaction felt by patients with a service at a health service institution can be caused by a long waiting time when receiving treatment.

Objective: This study was to determine the waiting time for outpatient registration services at Permata Cirebon Hospital.

Methods: This study uses a quantitative method. The sample studied was 74 people by way of the sample technique of this study using *the purposive sampling* technique.

Results: Permata Hospital had an average registration waiting time of 6.55 minutes with 81.1% of patients satisfied, while 18.9% were dissatisfied. Patient satisfaction was related to wait times where 38.3% of satisfied patients waited less than 6.45 minutes and 100% of dissatisfied patients waited more than 6.55 minutes.

Conclusion: Permata Cirebon Hospital is already a good category hospital with an average registration waiting time of 6.55 minutes from all repondents. As well as registration services, more repondents are satisfied during the service.

Keywords: waiting time, outpatient registration and patient satisfaction

Bibliography: 27 (2019-2023)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMAKASIH	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Keaslian Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Pustaka	6
B. Kerangka Teori	17
C. Kerangka Konsep	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis dan Desain Penelitian	19
B. Tempat dan Waktu Penelitian	19
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel/Sampling	19
D. Variabel Penelitian	21
E. Definisi Operasional	21
F. Instrumen Penelitian	22
G. Teknik Pengumpulan Data	22
H. Pengolahan Data	23

I. Analisis Data	23
J. Etika Penelitian	24
K. Keterbatasan Penelitian	24
L. Jalan Penelitian.....	25
M. Jadwal Penelitian.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Permata Cirebon	27
B. Hasil Penelitian	29
C. Pembahasan.....	32
BAB V PENUTUP.....	38
A. Kesimpulan.....	38
B. Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional	21
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	26
Tabel 4.1 Berdasarkan Tingkat Umur Responden.....	29
Tabel 4.2 Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.3 Berdasarkan Pendidikan	30
Tabel 4.4 Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan	31
Tabel 4.5 Frekuensi Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan	31
Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Rawat Jalan	32
Tabel 4.7 Hubungan Waktu Tunggu Pada Kepuasan Pasien Rawat Jalan	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	17
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembaran Bimbingan Proposal

Lampiran 2 Lembaran Bimbingan Karya Tulis Ilmiah

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian

Lampiran 4 Surat Balasan Rumah Sakit Permata Cirebon

Lampiran 5 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 6 Hasil Data Kuisisioner

DAFTAR SINGKATAN

- SDM : Sumber Daya Manusia
- SOP : Standard Operating Procedure
- IGD : Instalasi Gawat Darurat
- RS : Rumah Sakit
- RSUD : Rumah Sakit Umum Daerah
- SPM : Standar Pelayanan Minimal
- NICU : Neonatal Intensive Care Unit
- ICU : Intensive Care Unit
- ICD : International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems
- URJ : Unit Rawat Jalan
- RSU : Rumah Sakit Umum