



KARYA TULIS ILMIAH

**Gambaran Waktu tunggu Pasien pada Pendaftaran
Rawat Jalan di RSUD Arjawinangun
Tahun 2025**

AMBARWATI QURROTU'AIN

NIM: P2.06.37.1.22.004

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
Tahun 2025**



KARYA TULIS ILMIAH

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

Gambaran Waktu Tunggu Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Arjawinangun Tahun 2025

AMBARWATI QURROTU'AIN

NIM: P2.06.37.1.22.004

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025**



UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dilakukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir menempuh gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Politeknik Kemenkes Tasikmalaya. Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, peneliti tidak akan dapat menyelesaikan penulisan KTI ini. Untuk itu, peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa karena selalu melimpahkan keberkahan dan kelancaran dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini ;
2. dr. H, Bambang Sumardi, MM, MARS selaku Direktur, dan seluruh petugas RSUD Arjawinangun ;
3. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya ;
4. Bapak Andi Suhenda, SKM, MPH selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya ;
5. Ibu Elfi, SST., MPH selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya sekaligus dosen penguji saya, yang dengan segala kesibukan, bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada peneliti dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah Ini (KTI) ;
6. Bapak Yanto Haryanto, SPd, SKp, M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini ;
7. Bapak Totok Subianto, SKM, MKM selaku penguji yang turut membimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ;

8. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya ;
9. Petugas Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya yang telah memberikan kemudahan untuk referensi sehingga peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini ;
10. Ayah, Ibu serta Keluarga Tercinta yang telah mendoakan dan memberikan bantuan dukungan material dan moral tanpa pernah putus dan selalu memberikan semangat dalam pembuatan karya Tulis Ilmiah ini ;
11. Sahabat-sahabat saya: Diva Aryanti, Bunga Zahra, Indriyani Sofyanti, Vio Vebianty, dan Vivi Adzra, untuk setiap perjuangan, kerja keras yang kita lewati dan selalu memberi *support* dan semangat positif selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga segala usaha dan perjuangan kita membawa hasil yang terbaik..

Peneliti mengakhiri ucapan terima kasih ini dengan doa, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu. Peneliti juga berharap dapat memberikan kontribusi yang positif dalam dunia kesehatan, khususnya bagi para petugas rekam medis.

Cirebon, 21 April 2025



Peneliti

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
2025**

AMBARWATI QURROTU'AIN

**GAMBARAN WAKTU TUNGGU PASIEN PADA PENDAFTARAN RAWAT
JALAN DI RSUD ARJAWINANGUN TAHUN 2025**

ABSTRAK

Latar Belakang: Waktu tunggu pasien pada pendaftaran rawat jalan merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan efisiensi operasional rumah sakit. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien dan berpotensi mengurangi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan waktu tunggu pasien pada pendaftaran rawat jalan di RSUD Arjawinangun.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden. Data diperoleh melalui wawancara dengan pasien menggunakan kuesioner terstruktur. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu memilih pasien yang memenuhi kriteria tertentu sesuai tujuan penelitian.

Hasil penelitian : Hasil penelitian menunjukkan bahwa First Waiting Time Mayoritas responden (44,4%) kategori *normal*, diikuti oleh kategori *lambat* (36,4%). True Waiting Time Waktu kategori *lambat* (39,4%) dan *sangat lambat* (32,3%).

Kesimpulan : Total Waiting Time Waktu dikategorikan *lambat* (42,4%), diikuti oleh *normal* (40,4%).

Saran : Rumah sakit perlu memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai alur pendaftaran, persyaratan dokumen, serta pemanfaatan teknologi pendaftaran kepada pasien baru dan keluarga.

Kata Kunci: Gambaran, Waktu Tunggu, Pendaftaran Rawat jalan

Daftar Pustaka: 42 (2017-2024)

**Ministry of Health Indonesian Republic
Health Polytechnic of Tasikmalaya
Study Program of Medical Record and Health Information
2025**

AMBARWATI QURROTU'AIN

**DESCRIPTION OF WAITING TIME FOR OUTPATIENT REGISTRATION
AT RSUD ARJAWINANGUN IN 2025**

ABSTRACT

Background: Patient waiting time during outpatient registration is one of the key indicators of healthcare service quality, as it can significantly affect patient satisfaction and the operational efficiency of hospitals. Prolonged waiting times may cause discomfort for patients and potentially decrease service quality. Therefore, this study aims to describe patient waiting times during outpatient registration at Arjawinangun Regional Public Hospital (RSUD Arjawinangun).

Research Method: This study used a quantitative descriptive approach with a total sample of 99 respondents. Data were collected through structured questionnaires during interviews with patients. The sampling technique employed was purposive sampling, selecting patients who met specific criteria relevant to the study objectives.

Research Results: The results of the study showed that the majority of respondents (44.4%) had a First Waiting Time categorized as normal, followed by slow (36.4%). The True Waiting Time was predominantly categorized as slow (39.4%) and very slow (32.3%).

Conclusion: Total Waiting Time was mostly considered slow (42.4%), followed by normal (40.4%).

Recommendation: The hospital should provide clear and easily understandable information regarding the registration flow, required documents, and the use of digital registration systems to new patients and their families.

Keywords: Description, Waiting Time, Outpatient Registration

References: 42 (2017-2024).

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Keaslian Penelitian.....	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Tinjauan Pustaka.....	5
1. Rumah Sakit	5
2. Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	6
3. Waktu Tunggu.....	7
4. Instlasai Rawat Jalan	11
B. Kerangka Teori.....	17
C. Kerangka Konsep.....	18
BAB III.....	19
METODE PENELITIAN	19

A. Jenis Penelitian	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
C. Populasi dan Sampel Penelitian	19
D. Definisi Operasional	22
E. Sumber Data	22
F. Metode Pengumpulan Data.....	23
G. Instrument Penelitian	24
H. Pengolahan Data	25
I. Interpretasi Data.....	25
J. Etika Penelitian	26
K. Keterbatasan Penelitian.....	26
L. Jalannya Penelitian.....	27
M. Jadwal Penelitian	28
BAB IV	28
HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	28
B. Hasil penelitian	30
C. Pembahasan	34
BAB V.....	41
KESIMPULAN DAN SARAN	41
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Keaslian Penelitian.....	4
Tabel 3 1 Definisi Operasional.....	22
Tabel 3 2 Jadwal Penelitian.....	28
Tabel 4 1 Distribusi Responden Pasien pada Pendaftaran Rawat Jalan	31
Tabel 4 2 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan	33
Tabel 4 3 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan	33
Tabel 4 4 Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Alur Pendaftaran Manual	15
Gambar 2 2 Kerangka Teori.....	17
Gambar 2 3 Kerangka Konsep.....	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 1 Surat Permohonan Izin Penelitian
Lampiran 1 2 Surat Balasan Izin Penelitian
Lampiran 1 3 Lembar Penjelasan Penelitian
Lampiran 1 4 Lampiran Informed Consent
Lampiran 1 5 Kuesioner Penelitian
Lampiran 1 6 Lembar Observasi
Lampiran 1 7 Hasil kuesioner
Lampiran 1 8 Hasil Spss
Lampiran 1 9 Bar Chart
Lampiran 1 11 Lembar Bimbingan

DAFTAR SINGKATAN

TPPRJ	Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
MJKN	Mobile Jaminan Kesehatan Nasional
SIMRS	Sistem Manajemen Rumah Sakit
SKDP	Surat Keterangan Dalam Perawatan
APM	Anjungan Pendaftaran Mandiri
SOP	Standar Operasional Prosedur
SPM	Standar Pelayanan Minimal
IRJ	Instalasi Rawat Jalan
TPP	Tempat Pendaftaran Pasien
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah
TPP	Tempat Pendaftaran Pasien
WHO	World Health Organization