

## **SKRIPSI**

### **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN**



Oleh:

Agnes Jeane Zebua

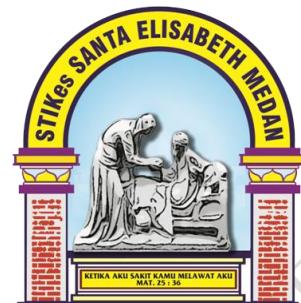
NIM. 102021001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH  
MEDAN  
2025**



## SKRIPSI

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN



Memperoleh Untuk Gelar Sarjana Terapan Rekam Medis  
dan Informasi Kesehatan (S.Tr.RMIK)  
Dalam Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan  
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

Oleh:

Agnes Jeane Zebua

NIM. 102021001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH  
MEDAN  
2025**



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

### LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

N a m a : AGNES JEANE ZEBUA  
NIM : 102021001  
Program Studi : Manajemen Informasi Kesehatan  
Judul : Faktor-Faktor Yang Mmepengaruhi Waktu Tunggu Pasien  
Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



(Agnes Jeane Zebua)



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan



### PROGRAM STUDI MIK PROGRAM SARJANA TERAPAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH MEDAN

#### Tanda Persetujuan

Nama : Agnes Jeane Zebua

NIM : 102021001

Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025

Menyetujui Untuk Diujikan Pada Ujian Sidang Jenjang Sarjana Terapan MIK  
Medan, 2 Juni 2025

Pembimbing II

(Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes)

Pembimbing I

(Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes)

Mengatahui  
Ketua Program Studi MIK Program Sarjana Terapan



(Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes)



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

### HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Telah diuji

Pada tanggal, 2 Juni 2025

#### PANITIA PENGUJI

Ketua : Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes

Anggota : 1. Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes

2. Jev Boris, S.KM., M.K.M

Mengatahui  
Ketua Program Studi MIK Program Sarjana Terapan



(Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes)



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan



### PROGRAM STUDI MIK PROGRAM SARJANA TERAPAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH MEDAN

#### Tanda Pengesahan

Nama : Agnes Jeane Zebua  
NIM : 102021001  
Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025

Telah Disetujui Diperiksa Dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji  
Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan MIK  
pada Senin, 2 Juni 2025 dan dinyatakan LULUS

#### TIM PENGUJI:

Penguji I : Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes

Penguji II : Pomarida Simbolon, S.K.M., M.Kes

Penguji III : Jev Boris, S.KM., M.K.M

#### TANDA TANGAN



(Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes)



(Mestiana Br. Karo, M.Kep., DNSc)



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

### HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Agnes Jeane Zebua  
NIM : 102021001  
Program Studi : Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025”. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan hak bebas Royalty Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan, 2 Juni 2025  
Yang Menyatakan

(Agnes Jeane Zebua)



## **ABSTRAK**

Agnes Jeane Zebua 102021001  
Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat Jalan  
di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025

(xviii + 80 + lampiran)

Waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu langkah yang harus dilalui pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, dimulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan oleh dokter. Waktu tunggu yang singkat mencerminkan efisiensi operasional rumah sakit dan kemampuan manajemen yang baik dalam mengatur jalur pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025. Rancangan penelitian yang digunakan peneliti adalah kuantitatif analitik dengan rancangan potong lintang/*cross sectional*. Sampel penelitian 100 responden dengan teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisa data menggunakan uji *regresi logistic berganda*. Hasil dari penelitian ini diperoleh faktor berpengaruh dengan waktu tunggu yaitu *Man* ( $P\text{-value} = 0.000 < 0.05$ ), *money* ( $P\text{-value} = 0.000 < 0.05$ ), *method* ( $P\text{-value} = 0.001 < 0.05$ ), *material* ( $P\text{-value} = 0.000 < 0.05$ ) dan *machine* ( $P\text{-value} = 0.000 < 0.05$ ). Faktor *man* dengan nilai koefisien B sebesar 1.535 dan *exp* (B) 4.642. Artinya waktu tunggu yang memiliki faktor *man* yang mendukung mempunyai kemungkinan 4.642 kali akan memiliki waktu tunggu dibandingkan dengan yang tidak memiliki faktor *man* yang kurang. Diharapkan kepada pihak Rumah Sakit Advent Medan dapat memberikan pelatihan yang rutin terhadap petugas agar memiliki keterampilan dalam melayani pasien.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, *Man*

Daftar Pustaka (2020-2025)



## **ABSTRACT**

Agnes Jeane Zebua 102021001  
*Factors affecting outpatient waiting time at Advent Hospital Medan*  
2025

(xviii + 80 + appendices)

*Waiting time for services is one of the steps that patients must go through to receive healthcare, starting from registration to examination by a doctor. Short waiting times reflect the operational efficiency of the hospital and good management capabilities in organizing patient flow. The aim of this study is to identify the factors affecting outpatient waiting time. The research design uses is quantitative analytic with a cross-sectional design. The sample consists of 100 respondents, and the sampling technique used is accidental sampling. The instrument used is a questionnaire. Data analysis employs multiple logistic regression tests. The results of this study indicate that the factors influencing waiting time are Man (P-value = 0.000<0.05), Money (P-value = 0.000<0.05), Method (P-value = 0.001<0.05), Material (P-value = 0.000<0.05), and Machine (P-value = 0.000<0.05). The Man factor has a coefficient value of B equal to 1.535 and exp(B) equal to 4.642. This means that the waiting time for patients with supportive Man factors is 4.642 times more likely to have a longer waiting time compared to those without less supportive Man factors. It is hoped that Advent Hospital Medan will provide regular training for staff to enhance their skills in serving patients.*

**Keywords:** Waiting Time, Man

**References** (2020-2025)



### KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaika skripsi yag berjudul **“Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025”**. Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir pada program studi sarjana terapan manajemen informasi kesehatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah memperoleh banyak arahan, bimbingan dan bantuan dari yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi ini: Maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Mestiana Br.Karo, S.Kep., Ns.,M.Kep., DNSc sebagai Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan
2. dr. Rudi C.D. Sitepu, MH (Kes) selaku Kepala Direktur Rumah Sakit Advent Medan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Advent Medan.
3. Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth medan, selaku dosen pembimbing I saya dan sekaligus dosen pembimbing akademik saya yang telah memberikan kesempatan



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

dalam membantu dan mengarahkan dengan penuh kesabaran dan memberikan ilmu yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

4. Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes selaku dosen pembimbing II saya yang telah membantu dan membimbing dengan sangat baik dan sabar dalam penyusunan skripsi ini dan membantu saya dalam proses perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.
5. Jev Boris, S.KM., M.K.M selaku dosen penguji III yang telah membantu, memberi dukungan, waktu, motivasi, nasehat dan membimbing serta mengarahkan penulis dengan kesabaran dan memberikan ilmu yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh staf dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan yang telah membimbing, mendidik dan membantu saya selama menjalani pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua saya Ayah Sozanolo Zebua dan Ibu Sidiwati Gulo, yang telah membesarkan saya dengan penuh cinta dan kasih sayang serta seluruh saudara kandung saya yang saya cintai yang telah memberikan dukungan yang luar biasa kepada saya baik dari segi motivasi, doa dan materi untuk memenuhi segala kebutuhan yang saya perlukan dalam pembuatan skripsi ini. Kepada abang saya Philip Chrisman Zebua dan Roy Ronald Zebua terima kasih untuk motivasi, doa dan dukungan dari kalian dalam menyelesaikan skripsi ini.



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi maupun penulisan. Oleh karna itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membagun demi perbaikan yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang berpartisipasi dalam penyusunan skripsi ini, Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan dan bantuan dari semua yang berpartisipasi kepada penulis.

Medan, 2 Juni 2025

Peneliti

(Agnes Jeane Zebua)



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

### DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....</b>	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xviii</b>
 <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.3.1 Tujuan umum .....	11
1.3.2 Tujuan khusus .....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat teoritis .....	12
1.4.2 Manfat praktis .....	12
 <b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	 <b>13</b>
2.1 Rumah Sakit .....	13
2.2 Prosedur Pelayanan Rawat Jalan.....	14
2.3 Waktu Tunggu.....	15
2.3.1 Definisi waktu tunggu .....	15
2.3.2 Indikator waktu tunggu .....	17
2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu .....	18
2.4.1 <i>Man</i> .....	18
2.4.2 <i>Money</i> .....	20
2.4.3 <i>Method</i> .....	22
2.4.4 <i>Material</i> .....	23
2.4.5 <i>Machine</i> .....	25
2.5 Hubungan Faktor-Faktor Waktu Tunggu .....	26
 <b>BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....</b>	 <b>29</b>
3.1 Kerangka Konsep .....	29
3.2 Hipotesis Penelitian.....	30
 <b>BAB 4 METODE PENELITIAN.....</b>	 <b>31</b>



4.1 Rancangan Penelitian .....	31
4.2 Populasi dan Sampel .....	31
4.2.1 Populasi .....	31
4.2.2 Sampel.....	32
4.3 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional .....	33
4.3.1 Variabel Independen .....	33
4.3.1 Variabel dependen.....	33
4.3.2 Definisi Operasional.....	33
4.4 Instrumen Penelitian.....	35
4.5 Lokasi dan Waktu penelitian.....	39
4.5.1 Lokasi penelitian .....	39
4.5.2 Waktu penelitian .....	39
4.6 Prosedur Pengambilan dan Teknik Pengumpulan Data .....	39
4.6.1 Pengambilan data .....	39
4.6.2 Teknik pengumpulan data .....	40
4.6.3 Uji validitas dan Reliabilitas .....	41
4.7 Kerangka Operasional .....	42
4.8 Analisa Data .....	42
4.9 Etika Penelitian .....	45
<b>BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
5.1 Gambaran Lokasi Penelitian .....	47
5.2 Hasil Penelitian .....	48
5.2.1 Karakteristik Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 .....	49
5.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025....	50
5.2.3 Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 .....	52
5.2.4 Faktor <i>Man</i> dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 .....	52
5.2.5 Faktor <i>Money</i> dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 .....	53
5.2.6 Faktor <i>Method</i> dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 ...	54
5.2.7 Faktor <i>Material</i> dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 ...	55
5.2.8 Faktor <i>Machine</i> dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 ...	56
5.2.9 Pengaruh <i>Man</i> , <i>Money</i> , <i>Method</i> , <i>Material</i> dan <i>Machine</i> dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.....	57
5.3 Pembahasan .....	61
5.3.1 Pengaruh Faktor <i>Man</i> Dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 .....	61



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

5.3.2 Pengaruh Faktor <i>Money</i> dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 .....	63
5.3.3 Pengaruh Faktor <i>Method</i> dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 .....	64
5.3.4 Pengaruh Faktor <i>Material</i> dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.....	66
5.3.5 Pengaruh Faktor <i>Machine</i> dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.....	68
5.3.6 Pengaruh Faktor <i>Man, Money, Method, Material, Machine</i> Dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 .....	70
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
6.1 Kesimpulan.....	74
6.2 Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>
1. Lembar informed consent .....	83
2. Lembar Kuesioner .....	84
3. Data Ouput SPSS .....	87
4. Master Data .....	93
5. Pengajuan Judul .....	99
6. Usulan Judul Skripsi dan Tim Pembimbing.....	100
7. Permohonan Ijin Pengambilan Data Awal.....	101
8. Ijin Pengambilan Data Awal Penelitian .....	103
9. Permohonan Ijin Penelitian.....	104
10. Ijin Penelitian .....	105
11. Surat Etik Penelitian.....	106
12. Surat Selesai Penelitian .....	107
13. Lembar Bimbingan.....	108
14. Lembar Pengisian Kuesioner Oleh Responden.....	121
15. Dokumentasi .....	126



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

### DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Definisi Operasional Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 .....	34
Tabel 5.2.1 Distribusi Frekuensi Dan Persentase Karakeristik Responden Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 ...	49
Tabel 5.2.2 Distribusi Frekuensi Dan Persentase Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 .....	50
Tabel 5.2.3 Distribusi Frekuensi Dan Persentase Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 ...	52
Tabel 5.2.4 Distribusi Frekuensi Dan Persentase antara Faktor <i>Man</i> dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.....	52
Tabel 5.2.5 Distribusi Frekuensi Dan Persentase antara Faktor <i>Money</i> dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.....	53
Tabel 5.2.6 Distribusi Frekuensi Dan Persentase antara Faktor <i>Method</i> dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.....	54
Tabel 5.2.7 Distribusi Frekuensi Dan Persentase antara Faktor <i>Material</i> dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.....	55
Tabel 5.2.8 Distribusi Frekuensi Dan Persentase antara Faktor <i>Machine</i> dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.....	56
Tabel 5.2.9 Hasil Analisis Regresi Logistik Berganda <i>Man</i> , <i>Money</i> , <i>Method</i> , <i>Material</i> dan <i>Machine</i> dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 .....	57



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

### DAFTAR BAGAN

	<b>Halaman</b>
Bagan 3.1 Kerangka Konsep Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 .....	29
Bagan 4.1 Kerangka Operasional Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Penerimaan Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.....	42

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN



**DAFTAR SINGKATAN**

1. World Health Organization (WHO)
2. Centers for Disease Control and Prevention (CDC)
3. Standar Prosedur Operasional (SOP)
4. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
5. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)
6. Standar Pelayanan Minimal (SPM)
7. Rekam Medis (RM)

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN



### BAB 1

#### PENDAHULUAN

##### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan layanan kesehatan secara menyeluruh bagi individu, mencakup pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan kegawatdaruratan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019). Proses pendaftaran pasien rawat jalan bertujuan memberikan pelayanan dari rumah sakit kepada masyarakat demi menunjang kesejahteraan di bidang Kesehatan (Frian & Hayadi, 2022). Masyarakat kini semakin memilih layanan rawat jalan karena dinilai lebih praktis dan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Salah satu aspek penting dalam mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kemudahan akses, khususnya dalam hal waktu tunggu pasien yang cepat (Supriyati & Kusumaningsih, 2023).

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), waktu tunggu pasien dalam pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator utama untuk menilai responsivitas suatu sistem Kesehatan (Sholihah & Parinduri, 2020). Waktu tunggu merujuk pada durasi yang dibutuhkan pasien sejak proses pendaftaran hingga memasuki ruang pemeriksaan dokter (Fajrin *et al.*, 2021).

Waktu tunggu pelayanan menjadi salah satu persoalan yang kerap memicu keluhan pasien di sejumlah rumah sakit. Lamanya waktu tunggu mencerminkan sejauh mana rumah sakit mampu mengatur komponen pelayanan sesuai dengan kondisi serta harapan pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Mutu Nasional Pelayanan Kesehatan pada Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Puskesmas,



Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah, standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan ditetapkan maksimal 60 menit sejak pasien melakukan pendaftaran hingga dilayani oleh dokter spesialis (Sasmita & Erpidawati 2024).

Waktu tunggu merupakan salah satu tahapan yang harus dilalui pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan, dimulai dari proses pendaftaran hingga pemeriksaan oleh dokter. Dalam penelitian ini, waktu tunggu pasien diklasifikasikan menjadi tiga kategori, yaitu lambat (60 menit), sesuai dengan standar Kementerian Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. Penelitian ini juga mengacu pada kajian Akbar yang menggunakan teori Fetter dan Thompson, di mana waktu tunggu dibagi menjadi tiga jenis: *First Waiting Time* (durasi dari kedatangan pasien hingga pendaftaran), *True Waiting Time* (durasi dari pendaftaran hingga pasien dipanggil oleh dokter), dan *Total Primary Waiting Time* (gabungan dari seluruh waktu tunggu) (Munggaran & Nurmala, 2025).

Waktu tunggu yang cepat dalam layanan rawat jalan sangat penting dan perlu menjadi prioritas utama bagi setiap fasilitas kesehatan. Durasi tunggu yang singkat mencerminkan efisiensi operasional serta kemampuan rumah sakit dalam mengelola arus pasien. Hal ini berdampak langsung pada kepuasan pasien, yang sering merasa tidak nyaman atau cemas jika harus menunggu terlalu lama. Pelayanan yang cepat juga meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan, khususnya bagi pasien dengan kondisi yang membutuhkan penanganan segera. Keterlambatan dalam diagnosis maupun pengobatan bisa memperburuk kondisi



pasien, bahkan menyebabkan komplikasi serius atau kematian (Azizah *et al.*, 2025).

Pelayanan rumah sakit saat ini berkaitan erat dengan perkembangan ekonomi masyarakat. Fungsi rumah sakit telah beralih dari layanan kuratif menjadi layanan menyeluruh yang mencakup promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, sebagaimana diatur dalam UU No. 36 tentang Kesehatan. UU ini, khususnya Bab 1 Pasal 11, menyatakan bahwa upaya kesehatan harus dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan. Dalam konteks ini, edukasi kesehatan melalui penyuluhan berperan penting dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat, yang diharapkan dapat mengubah perilaku mereka dalam melakukan pendaftaran di rumah sakit (Simbolon *et al.*, 2022).

Dalam penelitian (Azmi *et al.*, 2024) berdasarkan *Centers for Disease Control and Prevention* (CDC) rata-rata waktu tunggu pasien di unit rawat jalan di Amerika adalah 22–24 menit, dengan waktu tercepat 15 menit dan terlama 40 menit. Sedangkan pada negara Afrika waktu yang di tempuh untuk mendapatkan pelayanan yaitu membutuhkan waktu 90-180 menit. Rumah Sakit Umum Jimma di Ethiopia, waktu yang dibutuhkan pasien menunggu sebelum mendapatkan layanan adalah minimal 41 menit dan maksimal 185 menit. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh *Global Health Service Monitor* pada tahun 2022, 31 negara terlibat dalam survei menunjukan 67% setuju bahwa waktu tunggu untuk bertemu dokter lama.

Hasil penelitian (Aburayya *et al.*, 2020) di pusat layanan kesehatan di seluruh Emirat Dubai di UAE bahwa sekitar 45,2% pasien terdaftar dalam waktu



kurang dari 7 menit setelah kunjungan mereka dan rata-rata waktu tunggu adalah 11,7 menit setelah masuk. Sedangkan lebih dari dua pertiganya (75,3%) menunggu kurang dari 30 menit dan rata-rata waktu konsultasi adalah 34,2 menit. 65,9% pasien menunggu kurang dari 28 hari untuk mendapatkan janji temu dan rata-rata janji temu waktu tunggu adalah 35 hari. Data yang dikumpulkan dari karyawan menunjukkan bahwa penyebab utama waktu tunggu pasien adalah tingkat beban kerja yang tinggi, prosedur kerja yang tidak memadai, masalah interaksi karyawan-atasan dan ketersediaan fasilitas yang memadai.

Di New York, pasien menghabiskan 58% (53 menit/91,9 menit) dari total waktu kunjungan rata-rata untuk menunggu dipanggil ke ruangan (20,1 menit), untuk penyedia layanan (18,6 menit), dan untuk pembimbing (14,3 menit). Waktu kunjungan didasarkan pada kunjungan janji temu, dengan jalur pasien yang jauh lebih sederhana yang hanya mencakup pendaftaran dan ruang pemeriksaan. Waktu tunggu mereka tidak dihitung untuk seluruh jalur pasien, karena ini adalah waktu pasien menunggu sebelum dilayani setelah registrasi dan waktu antara membayar tagihan resep dan dipanggil ke apotek (Mbwogge *et al.*, 2022).

Menurut Peraturan Kesehatan RI Nomor 30 Tahun 2022, waktu tunggu layanan rawat jalan maksimal adalah 60 menit dengan target pencapaian minimal  $\geq 80\%$ . Berdasarkan hasil penelitian (Permana & Yulia, 2022) pada puskesmas kecamatan duren sawit, menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan mencapai 62,5 menit. Sebanyak 37 pasien (34,9%) memperoleh pelayanan dengan waktu tunggu  $\leq 60$  menit, sementara 69 pasien (65,1%) harus menunggu lebih dari 60 menit. Kondisi ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti pasien tidak



membawa identitas medis saat berobat, gangguan koneksi sistem puskesmas, tenaga kesehatan yang terinfeksi Covid-19, serta ketidaksiapan rekam medis di tempat penyimpanan yang telah ditentukan (Azmi *et al.*, 2024).

RSUD Doloksanggul merupakan salah satu rumah sakit tipe C yang berada di wilayah Doloksanggul. Berdasarkan observasi terhadap 10 responden, ditemukan bahwa 6 responden (60%) merasa puas karena mendapatkan layanan rawat jalan dengan waktu tunggu  $\leq$ 60 menit, sesuai standar. Namun, 4 responden (40%) menyatakan tidak puas karena waktu tunggu melebihi 60 menit. Secara keseluruhan, mayoritas responden menunjukkan ketidakpuasan terhadap waktu dan kualitas layanan di RSUD Doloksanggul. Hal ini disebabkan oleh ketidaksesuaian jam operasional poli dengan jadwal yang telah ditentukan, sebagaimana terungkap dari hasil observasi dan kuesioner (Manalu & Hutagaol, 2024).

Berdasarkan hasil penelitian (Wowor & Siswati, 2022) bahwa klinik saraf telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait kebijakan dan alur layanan, namun belum mencakup standar waktu tunggu rawat jalan secara khusus. Dari penelitian terhadap 74 pasien rawat jalan, hanya 28 pasien (37,83%) yang mendapat pelayanan sesuai standar waktu tunggu ( $<$ 60 menit), sementara 46 pasien (62,16%) mengalami keterlambatan. Beberapa faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu antara lain keterlambatan kedatangan dokter karena jadwal praktik di luar rumah sakit, durasi konsultasi yang melebihi waktu ideal, belum adanya SOP sebagai acuan khusus bagi petugas klinik, serta kurangnya kepatuhan pasien dalam membuat janji atau mendaftar melalui *call center* rumah sakit.



Hasil penelitian yang dilaksanakan (Azizah *et al.*, 2025) menunjukkan bahwa sebanyak 27 responden (58,9%) dengan waktu tunggu rawat jalan yang cepat memiliki tingkat pengetahuan yang baik mengenai penggunaan aplikasi pendaftaran online. Sementara itu, 47 responden (87%) dengan waktu tunggu yang lambat cenderung memiliki pengetahuan yang kurang mengenai aplikasi tersebut. Lambatnya waktu tunggu pelayanan rawat jalan disebabkan oleh sejumlah faktor, seperti kelengkapan berkas pasien BPJS yang belum terpenuhi, tidak membawa kartu berobat, surat rujukan yang tidak berlaku, serta keterlambatan dokter tiba di poliklinik.

Berdasarkan hasil penelitian (Santalia, 2023) RSUD dr. Adnan WD Kota Payakumbuh diketahui bahwa hampir seluruh waktu tunggu di loket pendaftaran berada dalam standar  $\leq 60$  menit (90,01%). Namun, lebih dari setengah pasien menunggu lebih dari 60 menit untuk pemeriksaan dokter (69,9%) dan di unit rawat jalan secara keseluruhan (88,7%). Waktu tunggu di unit rawat jalan ini melebihi Indikator Mutu Nasional Pelayanan Kesehatan yang ditetapkan dalam Permenkes RI Nomor 30 Tahun 2022, yaitu maksimal 60 menit. Kondisi ini menunjukkan perlunya intervensi untuk mencapai standar mutu pelayanan kesehatan yang telah ditentukan.

Hasil penelitian (Sholihah & Parinduri, 2020) sebagian besar responden mengalami waktu tunggu yang melebihi standar ( $> 60$  menit) sebesar 94,9%, sedangkan hanya 5,1% yang memperoleh layanan dengan waktu tunggu sesuai standar ( $\leq 60$  menit). Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan menunjukkan bahwa 44,1% merasa puas dan 55,9% menyatakan tidak puas. Peneliti



menyimpulkan bahwa lamanya waktu tunggu ini disebabkan oleh rentang waktu yang cukup panjang antara pendaftaran pasien dan jadwal praktik dokter di Klinik Jantung RS Islam Bogor.

Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu pelayanan rekam medis dapat diketahui melalui unsur 5M. Unsur 5M yaitu (*Man, Money, Methods, Materials, Machine*). Faktor *Man* merujuk pada petugas pendaftaran rawat jalan yang tidak memiliki latar belakang pendidikan rekam medis, serta ketiadaan petugas pengisi dokumen, sehingga petugas pendaftaran harus merangkap tugas yang berdampak pada lamanya waktu tunggu. Faktor *Money* tidak ditemukan kaitan langsung dalam kegiatan penelitian ini.

Faktor *Methods* mencakup kurangnya pemahaman dari pasien maupun staf terkait alur pendaftaran rawat jalan. Faktor *Materials* sering ditemukan ketidaksesuaian dalam pengisian identitas pasien di buku register serta ketiadaan *tracer*. Faktor *Machines* yaitu proses kerja dengan sistem komputerisasi (SIM-RS) cenderung lambat dan rentan mengalami gangguan, sehingga menghambat kinerja petugas, mengingat SIM-RS menjadi penghubung utama dalam semua sistem pelayanan. (Zein & Mujizah, 2024).

Hubungan antara manusia (*Man*) dengan waktu tunggu dapat dilihat dari latar belakang pendidikan dan pelatihan petugas yang berkaitan dengan tugas perekam medis sesuai dengan Permenkes No. 377 Tahun 2007. Berdasarkan hasil penelitian di Klinik Alifia, sebanyak 61 responden (33,2%) menilai kualitas SDM sebagai kompeten, sedangkan 123 responden (66,8%) menganggapnya belum kompeten. SDM dinilai baik karena petugas pelayanan bersikap ramah dan



mampu menjawab pertanyaan pasien serta memberikan pelayanan yang memadai. Namun, jumlah kunjungan pasien tidak sebanding dengan ketersediaan tenaga kerja yang terbatas (Tantri, 2024).

Hubungan antara *Money* dengan waktu tunggu terlihat dari masih digunakannya sistem transaksi tunai, yang menyebabkan proses penerimaan dan pengeluaran uang memerlukan waktu lebih lama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 96,4% pasien mengalami waktu tunggu melebihi standar ( $>60$  menit), dan menilai aspek keuangan dalam pelayanan belum berjalan baik. Observasi peneliti juga menemukan bahwa lamanya pelayanan administrasi disebabkan oleh proses transaksi manual secara tunai, yang memperlambat kinerja petugas (Patikasari *et al.*, 2023).

Hubungan antara *Method* dengan waktu tunggu dapat ditinjau melalui keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai salah satu syarat akreditasi rumah sakit. Berdasarkan penelitian di Klinik Saraf RS St. Carolus Jakarta, dari 74 pasien rawat jalan, sebanyak 28 orang (37,83%) mendapatkan pelayanan tepat waktu dengan waktu tunggu kurang dari 60 menit, sedangkan 46 pasien (62,16%) mengalami waktu tunggu melebihi standar. Faktor-faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu antara lain keterlambatan dokter karena jadwal praktik di luar rumah sakit, ketiadaan SOP sebagai pedoman bagi petugas layanan klinik saraf, serta kelalaian pasien yang tidak membuat janji atau melakukan pendaftaran melalui *call center* rumah sakit (Wowor & Siswati, 2022).

Hubungan antara *Material* dengan waktu tunggu menunjukkan bahwa lamanya waktu tunggu dapat disebabkan oleh kualitas alat pemeriksaan yang



belum optimal dan belum lengkap. Hasil penelitian di RS Kota Makassar mengungkapkan bahwa sebanyak 77 responden (89,5%) menilai fasilitas dan infrastruktur dalam kategori baik jika ruang tunggu terbuka dan sirkulasi udara memadai. Sebaliknya, 9 responden (10,5%) menganggap fasilitas dan infrastruktur kurang baik karena merasa tidak nyaman, terutama akibat terbatasnya jumlah kursi di ruang tunggu, yang membuat beberapa pasien harus berdiri saat menunggu giliran berobat (Fajrin *et al.*, 2021).

Hubungan antara *Machine* dengan waktu tunggu menunjukkan bahwa lamanya antrean dapat disebabkan oleh kualitas alat pemeriksaan yang belum memadai atau masih belum lengkap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 86,7% pasien menganggap mesin yang digunakan berkualitas buruk, terutama saat waktu tunggu melebihi standar yaitu lebih dari 60 menit. Berdasarkan pengamatan peneliti, lamanya waktu tunggu ini sering terjadi karena alat penunjang kesehatan mengalami gangguan teknis sehingga petugas kesehatan harus memperbaikinya terlebih dahulu, yang pada akhirnya memperpanjang proses pelayanan (Patikasari *et al.*, 2023).

Penelitian (Patikasari *et al.*, 2023) mengungkapkan bahwa waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Babakan Sari mengalami kendala, di mana sebagian pasien harus menunggu selama  $\geq 1$  jam. Kondisi ini tidak sesuai dengan standar waktu tunggu pelayanan yang telah ditetapkan, yaitu maksimal 60 menit. Hasil analisis univariate yaitu maksimal waktu tunggu 121 menit dan waktu tunggu minimum 35 menit. Hasil analisis bivariat dengan uji *chi square* pada *man, money, materials, dan machines* diperoleh *p-Value*  $0.00 < 0.05$  dan pada method



diperoleh *p-Value* 0.27 <0.05 menunjukan unsur manajemen yang berhubungan dengan waktu tunggu.

Waktu tunggu pasien sangat penting dalam menjamin mutu layanan pada rumah sakit. Dalam mengidentifikasi waktu tunggu pasien rawat jalan ditemukan banyak yang menghambat proses pelayanan rawat jalan seperti petugas, sarana dan prasarana, *Standar Operasional Prosedur* (SOP), pendanaan bahkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhinya yaitu faktor *Man, Money, Method, Material, dan Machine*.

Di Rumah Sakit Advent Medan berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti jumlah pasien rawat jalan pada periode Maret 2025 berjumlah 10.923 orang pasien. Maka dari itu peneliti fokus pada pasien rawat jalan, diketahui dari 10 responden yang diwawancara 3 pasien yang menggunakan metode pembayaran pribadi dan asuransi mengatakan bahwa waktu tunggu  $\leq$ 60 menit. Kemudian 7 responden lainnya yang menggunakan BPJS mengatakan waktu tunggu lebih lama  $>$ 60 menit.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui tentang “Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah masalah yang ingin didapatkan peneliti adalah bagaimanakah Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan umum**

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025

#### **1.3.2 Tujuan khusus**

1. Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan unsur *Man* di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.
2. Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan unsur *Money* di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.
3. Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan unsur *Method* di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.
4. Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan unsur *Matherials* di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.
5. Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan unsur *Machine* di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

**1.4 Manfaat Penelitian****1.4.1 Manfaat teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk penerapan berbagai konsep yang pernah dipelajari, berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai kajian ilmiah penelitian tentang Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

**1.4.2 Manfaat praktis****1. Bagi mahasiswa**

Dapat menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa dan dapat menjadi sumber informasi/masukan dalam kebijakan rumah sakit tentang Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan

**2. Bagi institusi pendidikan**

Sebagai masukan untuk bahan ajar bagi institusi Pendidikan untuk mengtahu bagaimana kebijakan dan peraturan rumah sakit mengenai Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan.

**3. Bagi peneliti selanjutnya**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan pengetahuan serta pemahaman tentang Waktu Tunggu Pasien.



### BAB 2

#### TINJAUAN PUSTAKA

##### 2.1 Rumah Sakit

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah Sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik (Esty *et al.*, 2023).

Menurut (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009). tentang rumah sakit menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, rumah sakit harus memiliki suatu ukuran yang menjamin peningkatan mutu di semua jenis pelayanan yang diberikannya, salah satunya adalah lama waktu tunggu pasien rawat jalan.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019).



### 2.2 Prosedur Pelayanan Rawat Jalan

Rawat jalan adalah penyelenggaran pelayanan pasien untuk berobat atau keperluan lain tanpa menginap dirumah sakit dan itu merupakan salah satu tanggungjawab rumah sakit untuk mengatur pendaftaran dan penerimaan pasien yang akan dirawat jalan. Alur prosedur pelayanan di setiap rumah sakit berbeda-beda tergantung dari prosedur dan kebijakan masing-masing rumah sakit khususnya pasien BPJS. Pasien BPJS akan dilayani oleh pihak rumah sakit apabila telah memenuhi segala persyaratan yang ditetapkan rumah sakit itu sendiri (Nengsih, 2021).

Poliklinik rawat jalan adalah salah satu unit kerja rumah sakit yang memberikan pelayanan bagi pasien rawat jalan yang berobat untuk jangka waktu tidak lebih dari 24 jam. Dalam pelayanannya, fasilitas ini termasuk semua tindakan mulai dari pasien masuk sampai pasien menerima obat. Fasilitas rawat jalan merupakan salah satu fasilitas utama di rumah sakit dan juga merupakan sumber keuangan yang penting, oleh karena itu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Huvaid *et al.*, 2023).

Menurut (Triutomo & Pradana, 2022) alur dan prosedur pasien yang akan melakukan rawat jalan, dimulai dari pendaftaran hingga hasil pemeriksaan dokter seperti berikut:

- 1) Pasien menuju petugas untuk mendapatkan nomor antrian. Pasien yang datang bisa disebabkan oleh kemauan sendiri, rujukan rumah sakit, rujukan dokter praktek, rujukan puskesmas atau instansi kesehatan lain.
- 2) Pasien menuju mesin antrian dan mengambil antrian pendaftaran.



- 3) Pasien melaksanakan pendaftaran dengan identifikasi petugas mengenai data pasien, apakah pasien tersebut pasien baru atau pasien lama. Bagi pasien baru, petugas akan meminta pasien atau keluarga untuk mengisi formulir pendaftaran. Formulir pasien baru akan dicek petugas dengan identitas lain (KTP/SIM/PASPOR/Lainnya). Selanjutnya petugas melakukan pengecekan pada dokumen lainnya jika pasien menggunakan asuransi Kesehatan kemudian registrasi sesuai klinik 12 yang dituju. Pasien baru akan mendapatkan nomor rekam medis dan kartu berobat.
- 4) Pasien menuju klinik yang sesuai dengan pendaftaran dan menunggu panggilan antrian sesuai nomor antrian klinik.
- 5) Dokter melakukan pemeriksaan dan berkonsultasi dengan pasien.
- 6) Setelah pasien diperiksa dan berkonsultasi oleh dokter.
- 7) Pasien menyelesaikan pembayaran di kasir, mengambil obat di apotik, dan pulang.

### 2.3 Waktu Tunggu

#### 2.3.1 Definisi waktu tunggu

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Setiap Rumah Sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. (Fajrin *et al.*, 2021). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun



2022 indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah yaitu  $\leq 60$  menit mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima/dilayani oleh dokter spesialis (Sasmita & Erpidawati, 2024).

Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Diketahui bahwa poliklinik spesialis mulai membuka pendaftaran pada pukul 08.00 WIT, akan tetapi pelayanan dokter spesialis paling cepat diterima oleh pasien pada pukul 10.00 WIT atau 2 (dua) jam sejak pendaftaran dibuka, sehingga tidak sesuai SPM RSD Kota Tidore Kepulauan yaitu waktu tunggu di rawat jalan adalah  $\leq 60$  menit sejak pasien mendaftar diharapkan telah menerima pelayanan dari dokter spesialis (Sutawijaya & Kurniawan, 2020).

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan dari pasien di beberapa fasilitas kesehatan. Waktu tunggu yang panjang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Kecepatan pelayanan kepada pasien dan lamanya waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah ketepatan waktu (Permana & Yulia, 2022).

Penyebab utama waktu pelayanan pasien yang lama yaitu lamanya waktu pendaftaran di loket, terbatasnya jumlah dokter, pasien yang banyak, dan terbatasnya staf pelayanan kesehatan lainnya. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan dari pasien di beberapa fasilitas kesehatan,



Pasien sangat memperhatikan waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu yang panjang secara konsisten dapat menyebabkan ketidak puasan dari pasien. Lama waktu tunggu memberikan pengaruh yang besar kepada pasien karena berhubungan dengan mutu pelayanan sehingga harus diperhatikan oleh penentu kebijakan (Wijayanti & Rejeki, 2024).

Dalam sebuah pelayanan kesehatan, waktu tunggu dapat diartikan sebagai interval waktu antara kedatangan pasien hingga ditangani oleh tenaga medis yang sesuai. Lamanya waktu tunggu dapat mempengaruhi nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, sehingga jika waktu tunggu yang lama tersebut tidak diperhatikan dan dibiarkan begitu saja maka akan mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Pada akhirnya, loyalitas pasien sebagai pengguna layanan kesehatan tidak akan tercapai, sehingga bukan tidak mungkin pasien akan mencari layanan dari penyedia lain. Sementara itu, manajemen waktu tunggu yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, dan menyebabkan peningkatan pengalaman positif pasien terhadap unit pelayanan (Anwar & Paramarta, 2024).

### 2.3.2 Indikator waktu tunggu

Fetter (1966) dalam (Amalia & Pratiwi, 2022) membagi waktu tunggu pasien menjadi tiga, yaitu:

- 1) *First waiting time*: adalah waktu yang dikeluarkan pasien sejak datang sampai jam perjanjian.
- 2) *True waiting time*: adalah waktu yang dikeluarkan psien sejak jam perjanjian sampai pasien diterima atau diperiksa dokter.



- 3) *Total primary waiting time*: adalah waktu tunggu pasien keseluruhan sebelum bertemu dengan dokter.

## 2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu

### 2.4.1 *Man*

*Man* (manusia) merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi. Dalam manajemen, faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul karena adanya orang-orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan. Untuk menjalankan pekerjaan di rekam medis diperlukan sumber daya manusia yang memenuhi kompetensi perekam medis. Seorang profesi rekam medis harus menguasai kompetensinya sebagai seorang perekam medis (Sinta & Sulistiawan, 2022).

Tenaga kerja ini meliputi baik tenaga kerja eksekutif maupun operatif. Dalam kegiatan manajemen faktor manusia adalah yang paling menentukan. Titik pusat dari manajemen adalah manusia, sebab manusia membuat tujuan dan dia pulalah yang melakukan proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkannya itu. Tanpa tenaga kerja tidak akan ada proses kerja. Manajemen timbul karena adanya orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama (Faida & Muhadi, 2020).

Pada fasilitas pelayanan kesehatan tenaga kerja utamanya di unit kerja rekam medis adalah tentunya dari petugas rekam medis yang berkompeten di



bidang rekam medis yang diperoleh melalui latarbelakang pendidikan rekam medis dan telah tersertifikasi dan atau yang mempunyai pengalaman kerja di bidang rekam medis. Unit rekam medis pada fasilitas pelayanan kesehatan tentunya tidak bekerja secara sendiri tetapi juga bekerja bersama dengan profesi lain seperti dokter, bidan, perawat, dan tenaga medis dan non medis lainnya (Faida & Muhadi, 2020).

Faktor yang memengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan yaitu pelayanan administrasi seperti kurangnya jumlah staf di pendaftaran pasien sehingga pelayanan yang diberikan tidak efektif dan efisien sesuai yang diharapkan. Kurangnya petugas di bagian pendaftaran dapat menyebabkan pasien menumpuk sehingga pasien menunggu lama dalam antrian. Faktor jumlah petugas di bagian pendaftaran, pendidikan petugas, dan adanya petugas yang belum pernah mengikuti pelatihan. Tanpa adanya pelatihan petugas terutama di bagian pendaftaran akan mengurangi kinerja dan keterampilan saat memberikan pelayanan kepada pasien karena petugas yang terlatih pasti tahu bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien (Sumayku *et al.*, 2022).

### 1. Pendidikan

Pendidikan tenaga kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional bidang kesehatan yang diarahkan untuk mendukung upaya pencapaian derajat kesehatan secara optimal. Dalam hal ini, pendidikan tenaga kesehatan diselenggarakan untuk menghasilkan tenaga kesehatan yang bermutu, mampu mengemban tugas untuk mewujudkan perubahan, pertumbuhan, dan pembaharuan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan bagi



seluruh masyarakat. Tingkat pendidikan petugas sangat penting dan berpengaruh terhadap kinerja petugas yang berada di fasyankes serta mampu menunjang mutu pelayanan yang diberikan (Mellyta, 2023).

### 2. Pelatihan

Pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian. Pelatihan juga merupakan bagian dari suatu proses pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan khusus seseorang atau sekelompok orang. pelatihan mempunyai manfaat jangka panjang yang membantu tenaga medis memiliki tanggung jawab yang lebih besar di waktu yang akan datang. Para tenaga medis harus dilatih dan dikembangkan di bidang masing-masing untuk mengurangi dan mempelajari keterampilan yang baru untuk meningkatkan kinerja mereka. Melalui proses pelatihan diharapkan kinerja pegawai menjadi lebih baik dan dapat menyelesaikan masalah kerja yang ada (Wulandari & Fajrah, 2021).

Pelatihan sangat penting dilakukan bagi setiap petugas. Pelatihan digunakan untuk menambah wawasan dan keterampilan serta mengembangkan kemampuan petugas terkait SPM penyiapan RM (Mellyta, 2023).

#### 2.4.2 *Money*

*Money* berarti pendanaan/anggaran yang akan digunakan untuk melakukan kegiatan (Santoso, 2024). Uang merupakan alat tukar dan digunakan sebagai alat pengukur nilai. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu, uang merupakan alat (*tool*) yang



penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus dipikirkan secara rasional. *Money* (uang) merupakan satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai (Sinta & Sulistiawan, 2022).

Uang merupakan unsur yang penting untuk mencapai tujuan disamping faktor manusia yang menjadi unsur paling penting (*the most important tool*) dan faktor-faktor lainnya. Dalam dunia modern yang merupakan faktor penting sebagai alat tukar dan alat pengukur nilai suatu usaha. Suatu perusahaan yang besar diukur pula dari jumlah uang berputar pada perusahaan itu. Tetapi yang menggunakan uang tidak hanya perusahaan saja, rumah sakit dan klinik menggunakannya. Jadi uang diperlukan pada setiap kegiatan manusia untuk mencapai tujuannya. Terlebih dalam pelaksanaan manajemen ilmiah, harus ada perhatian yang sungguh-sungguh terhadap faktor uang karena segala sesuatu diperhitungkan secara rasional yaitu memperhitungkan berapa jumlah tenaga yang harus dibayar, berapa alat kesehatan dan bahan habis pakai yang dibutuhkan yang harus dibeli dan berapa pula hasil yang dapat dicapai (Faida & Muhadi, 2020).

Faktor penyebab waktu tunggu pasien berdasarkan faktor *Money* adalah tidak adanya *reward* bagi petugas dan terdapat kendala dalam permintaan alat dan barang (Mellyta, 2023).

### 1. Reward

Menurut Aliefia dkk. (2020) dalam (Mellyta, 2023) bahwa dengan adanya reward petugas akan beranjak antusias untuk melaksanakan tugasnya serta tidak berulang melupakan tugasnya. Menurut Muzuh dan Harlisa (2021) dalam (Mellyta, 2023) bahwa perlu adanya dukungan pelatihan disebabkan pelatihan



RM sangat mendasar bagi karyawan RM sehingga dapat menaikkan kemampuan karyawan terkait lama waktu pelayanan kepada pasien.

Memberikan *reward* kepada petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan pendaftaran dan penyediaan rekam medis pasien rawat jalan supaya terbentuknya mutu kerja yang bagus (Mellyta, 2023).

### 2. Anggaran mengenai alat dan barang yang dibutuhkan dalam pelayanan

Alat dan barang yang diperlukan dalam pelayanan sudah terdapat anggaran khusus, akan tetapi ada kendala dari permintaan alat dan barang tersebut. Sudah terdapat anggaran khusus alat dan barang yang dibutuhkan dalam pelayanan, akan tetapi masih terdapat kendala dari permintaan alat dan barang yang diajukan ke manajemen rumah sakit. Dari permintaan alat dan barang banyak terkendala misalnya dari permintaan yang terlalu lama baru disediakan seperti komputer rusak, printer yang *error* menunggu anggaran dari pihak manajemen rumah sakit (Mellyta, 2023).

#### 2.4.3 *Method*

*Method* (metode) adalah suatu tatacara kerja yang memperlancar jalannya pekerjaan manajer. Sebuah metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dalam penggunaan waktu, serta uang dan kegiatan usaha (Sinta & Sulistiawan, 2022).

Cara untuk melaksanakan pekerjaan dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sangat menentukan hasil kerja seseorang. Metode ini diperlukan dalam setiap kegiatan menejemen yaitu dalam kegiatan perencanaan,



pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Dengan cara kerja yang baik akan memperlancar dan memudahkan pelaksanaan pekerjaan. Tetapi walaupun metode kerja yang telah dirumuskan atau ditetapkan itu baik, kalau orang yang diserahi tugas pelaksanaannya kurang mengerti atau tidak berpengalaman maka hasilnya juga akan tetap kurang baik. Contoh metode yang digunakan dalam memberikan pelayanan kesehatan di unit rekam medis adalah petugas rekam medis berpedoman pada petunjuk teknik dan standar prosedur operasional (Faida & Muhadi, 2020).

Faktor penyebab waktu tunggu pasien berdasarkan faktor *Method* terdapat SOP dalam pelaksanaan pendaftaran pasien rawat jalan. SOP memudahkan petugas dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Dengan begitu petugas mengerjakan pekerjaan sesuai dengan pedoman dan mematuhi kebijakan yang sudah tercantum dalam SOP pendaftaran. petugas yang tidak mematuhi kebijakan pada SOP dapat mempengaruhi pekerjaan. SOP digunakan sebagai pedoman petugas dalam melakukan tugasnya. Dengan adanya sosialisasi SOP maka akan meningkatkan pemahaman petugas sehingga dapat membantu efektifnya pelayanan di rumah sakit (Mellyta, 2023).

#### 2.4.4 *Material*

*Material*, yaitu semua bahan dan peralatan (yang tidak menggunakan mesin/motor penggerak) yang akan digunakan untuk kegiatan (Santoso, 2024). Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan/materi sebagai salah satu



sarana. Sebab, materi dan manusia tidak dapat dipisahkan. Tanpa materi tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki (Sinta & Sulistiawan, 2022).

Manusia tanpa material atau bahan-bahan tidak akan dapat mencapai tujuan yang dikehendakinya, sehingga unsur material dalam manajemen tidak dapat diabaikan. Contoh material dalam unit rekam medis adalah alat tulis kantor, rak penyimpanan, meja, kursi, kertas, formulir dan map rekam medis (Faida & Muhadi, 2020).

Faktor penyebab waktu tunggu pasien berdasarkan faktor *Material* adalah terdapatnya sarana dan prasarana atau bahan-bahan yang dibutuhkan pihak rumah sakit. Bahan tersebut terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi. Dalam dunia usaha mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli harus dapat menggunakan bahan/ materi-materi sebagai salah satu sarana. Permasalahan yang terjadi adalah tidak semua barang yang diajukan kepada pihak pengadaan barang dapat dengan cepat terpenuhi kebutuhannya, sehingga harus menunggu lama untuk mendapatkan kebutuhan barang tersebut. Material dapat diartikan sebagai bahan yang digunakan untuk proses produksi yaitu komputer, *scanner*, *mouse*, CPU, rak, kertas HVS untuk *print out* data pasien online (Faizah, 2021).

### 2.4.5 *Machine*

*Machine* digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha, dapat berupa benda-benda maupun uang untuk mendukung suatu komunikasi yang efektif dan efisien tentu diperlukan suatu sarana pendukung



komunikasi. Sarana atau fasilitas komunikasi yaitu suatu sumber daya / alat yang mendukung suatu pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi. Alat komunikasi yang ada pada tempat penerimaan pasien rawat jalan hanya telepon yang berfungsi sebagai alat untuk berkomunikasi dengan unit-unit lain, komputer yang berfungsi sebagai alat untuk mendaftarkan pasien, mengentry data pasien yang belum lengkap serta membuat SEP untuk pasien rawat jalan BPJS. Pada komputer telah menggunakan jaringan komunikasi secara online namun, masih ada beberapa hambatan yang mengganggu proses pelayanan pada tempat penerimaan pasien seperti jaringan wi-fi yang digunakan masih sering mengalami gangguan pada saat mengakses jaringan karena antara pusat jaringan Wi-fi dan rumah sakit terbilang sangat jauh berkisar antara 5 KM sehingga, memungkinkan pasien rawat jalan BPJS menunggu lama. Sehingga menyebabkan proses penerimaan pasien rawat jalan menjadi terhambat (Sinta & Sulistiawan, 2022).

Dalam setiap organisasi, peranan mesin-mesin sebagai alat pembantu kerja sangat diperlukan. Mesin dapat meringankan dan memudahkan dalam melaksanakan pekerjaan. Hanya yang perlu diingat bahwa penggunaan mesin sangat tergantung pada manusia, bukan manusia yang tergantung atau bahkan diperbudak oleh mesin. Mesin dibuat adalah untuk mempermudah atau membantu tercapainya tujuan hidup manusia. Salah satu contoh mesin yang diperlukan dalam pelayanan medis adalah alat pendeteksi detak jantung, USG, *CT-Scan*. Sedangkan contoh mesin di unit rekam medis adalah komputer, printer, alat penghancur kertas, *scanner*, mesin fotocopy (Faida & Muhadi, 2020).



Faktor penyebab waktu tunggu pasien berdasarkan faktor *Material* adalah penggunaan SIMRS yang seringkali mendadak loading dan *error* dapat menyebabkan terlambatnya pelayanan dikarenakan sistem informasi manajemen yang tidak bisa berfungsi. SIMRS yang berjalan dengan baik dapat mempercepat dalam melakukan pelayanan. Apabila pasien mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan dapat menambah kualitas pelayanan dalam rumah sakit. SIMRS yang *error* akan menyebabkan waktu tunggu pasien yang lama (Mellyta, 2023).

## 2.5 Hubungan Faktor-Faktor Waktu Tunggu dengan Waktu Tunggu

Istilah hubungan menyatakan adanya ikatan bersama dari dua unsur atau lebih unsur yang ditandai dengan terbentuknya hubungan diantara unsur-unsur itu. Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, sampai dilayani oleh dokter di poliklinik lanjutan, dengan kategori cepat biasanya berlangsung sekitar kurang lebih atau sama dengan 60 menit. Waktu tunggu pasien adalah waktu untuk memperoleh pelayanan rawat jalan dimulai dari loket pendaftaran hingga ke ruang pemeriksaan yang dipergunakan oleh pasien. tunggu pasien. Waktu tunggu pasien dalam hal ini terhadap pelayanan rawat jalan merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit (Supriyati & Kusumaningsih, 2023).

Penelitian (Purwaningsih *et al.*, 2024) mengatakan indikator masalah waktu tunggu pasien dipelayanan pendaftaran terlalu lama menunjukkan bahwa pada aspek *man*, penyebab masalah yang terjadi ialah banyaknya kerjaan yang



diberikan oleh petugas karena dinggap sangat kompeten dalam melakukan perkerjaan. Pada aspek *method* penyebab masalah ialah kurangnya informasi atau promosi ke masyarakat dalam menggunakan media sosial untuk dilakukan pendaftaran online serta Puskesmas segiri belum memiliki SOP tentang evaluasi waktu tunggu pasien dipelayanan pendaftaran karena belum adanya pengusulan dengan pihak yang berkaitan.

Pada aspek *materials* penyebab masalah pasien tidak membawa dokumen persyaratan pendaftaran dengan lengkap yaitu dikarenakan kurangnya penyebaran informasi mengenai persyaratan pendaftaran, kurangnya pemasangan banner mengenai persyaratan pendaftaran dan seharusnya pemasangan banner di letakan pada kursi tunggu skrining pasien agar lebih terjangkau oleh masyarakat. Pada aspek *machine* penyebab masalah jaringan Internet yang kurang stabil yaitu dikarenakan kurang menaikan data kuota *Mbps* dan perangkat yang terkoneksi pada jaringan terlalu banyak. Sedangkan berdasarkan aspek *money* penyebab masalah belum adanya anggaran untuk promosi dan edukasi mengenai pendaftaran online kepada masyarakat yaitu belum diadakannya pengusulan perencanaan penganggaran untuk promosi pendaftaran online pada masyarakat (Purwaningsih *et al.*, 2024).

Penelitian (Patikasari *et al.*, 2023) hasil uji statistic non-parametrik *Chi-Square* di peroleh nilai *p-value* yaitu 0,000 dengan demikian Ha diterima atau ada hubungan antara *Man* dengan waktu tunggu pelayanan. Hasil uji statistic non-parametrik *Chi-Square* di peroleh nilai *p-value* yaitu 0,000 (< 0,005 alpha) dengan demikian Ha diterima atau ada hubungan antara *Money* dengan waktu tunggu



pelayanan. Hasil uji statistic non-parametrik *Chi-Square* di peroleh nilai *p-value* yaitu  $0,000 < 0,005$  alpha dengan demikian Ha diterima atau ada hubungan antara *Machiness* dengan waktu tunggu pelayanan.

Hasil uji statistic non-parametrik *Chi-Square* di peroleh nilai *p-value* yaitu  $0,000 (< 0,005$  alpha) dengan demikian Ha di terima atau ada hubungan antara *Materials* dengan waktu tunggu pelayanan. Hasil uji statistic non-parametrik *Chi-Square* di peroleh nilai *p-value* yaitu  $0,027 (> 0,005$  alpha) dengan demikian Ha diterima atau ada hubungan antara *Method* dengan waktu tunggu pelayanan. Lamanya waktu tunggu pasien di Puskesmas Babakan Sari terjadi karena beberapa faktor yaitu jumlah tenaga kesehatan yang sedikit dibanding jumlah pasien yang lebih banyak datang setiap harinya, terkadang ada pasien yang tidak membawa kartu berobat sehingga perlu waktu untuk mencari data pasien biasanya pasien lansia (Patikasari *et al.*, 2023).



### BAB 3

#### KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

##### 3.1 Kerangka Konsep

Kerangka kerja merupakan dasar konseptual menyeluruh dalam suatu penelitian. Kerangka konseptual berfungsi untuk merangkum dan menyederhanakan pemikiran abstrak peneliti terhadap fenomena yang diamati, sehingga arah, uraian, dan pemahaman terhadap isi penelitian menjadi lebih jelas. Ciri-ciri kerangka ini antara lain yaitu dapat bersumber dari konsep atau variabel penelitian sebelumnya yang belum diuji, menekankan pada penjelasan, menggambarkan hubungan antar variabel, serta bersifat unik sesuai dengan pandangan dan pengetahuan masing-masing peneliti. Kerangka ini digunakan untuk mengkaji masalah penelitian dengan memadukan pengetahuan yang telah ada dengan hal-hal yang ingin digali oleh peneliti (Pratiwi *et al.*, 2022).

##### **Bagan 3.1 Kerangka Konsep Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025**

###### Variabel Independen

- 1. *Man*
- 2. *Money*
- 3. *Methode*
- 4. *Material*
- 5. *Machine*

###### Variabel Dependen

Waktu Tunggu

##### **Keterangan:**

[ ] : Diteliti



→ : Berhubungan

Variabel independen adalah *Man, Money, Method, Material, Machine*.

Variabel dependen adalah waktu tunggu pasien. Ada hubungan antara variabel independen yaitu *Man, Money, Method, Material, Machine* dengan variabel dependen yaitu waktu tunggu.

### 3.2 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah atau pertanyaan penelitian. Hipotesis disusun sebelum penelitian dilakukan karena berfungsi sebagai panduan dalam proses pengumpulan data, analisis, dan penafsiran hasil (Nursalam, 2020). Hipotesis pada penelitian ini adalah:

$H_{a1}$  : Ada pengaruh faktor *Man* dengan waktu tunggu pasien di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025

$H_{a2}$  : Ada pengaruh faktor *Money* dengan waktu tunggu pasien di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025

$H_{a3}$  : Ada pengaruh faktor *Method* dengan waktu tunggu pasien di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025

$H_{a4}$  : Ada pengaruh faktor *Material* dengan waktu tunggu pasien di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025

$H_{a5}$  : Ada pengaruh faktor *Machine* dengan waktu tunggu pasien di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025



### BAB 4

#### METODE PENELITIAN

##### 4.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Pada pendekatan deskriptif kuantitatif, kesimpulan diperoleh dari data numerik yang digunakan untuk menggambarkan, menganalisis, dan menjelaskan fenomena yang dapat diamati. (Wahyudi, 2022).

Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah analitik kuantitatif dengan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*). Pendekatan ini mengumpulkan data pada satu titik waktu tertentu, artinya fenomena yang diteliti dilihat dalam satu periode pengambilan data. (Nursalam, 2020). Rancangan dalam penelitian ini, untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

##### 4.2 Populasi dan Sampel

###### 4.2.1 Populasi

Populasi merupakan kelompok luas yang terdiri atas barang atau individu dengan ciri dan atribut tertentu yang dipilih peneliti sebagai objek kajian untuk ditarik kesimpulan. Dengan demikian, populasi mencakup objek alami maupun buatan selain individu, seperti manusia, benda, lembaga, organisasi, dan sebagainya (Anggreni, 2022).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025.



#### 4.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi representasi objek yang diteliti. Sampel diambil dari populasi melalui proses penentuan unit sampling dan digunakan sebagai subjek dalam pelaksanaan penelitian (Nursalam, 2020).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu metode pemilihan sampel secara acak dari populasi, di mana individu yang kebetulan ditemui dan memenuhi kriteria dijadikan responden dalam penelitian (Swarjana, 2023). Jumlah responden adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025.

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus *slovin*. Adapun rumus nya sebagai berikut:

$$\text{Rumus : } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Margin of error yang merupakan besaran kesalahan yang diharapkan atau ditetapkan 10%

Berdasarkan rumus diatas didapatkan sampel dalam penelitian ini yaitu:

$$\text{Rumus: } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{10,923}{1 + 10,923 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{10,923}{1 + 10,923 \times 0,011}$$



$$n = \frac{10,923}{1+109,23} \frac{10,923}{1+109,23}$$

$$n = \frac{10,923}{110,23} \frac{10,923}{110,23}$$

n = 100 sampel

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan maka jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 100 orang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

#### 4.3 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional

##### 4.3.1 Variabel independen

Adapun variabel independen pada penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu adalah *Man, Money, Method, Material, Machine*.

##### 4.3.2 Variabel dependen

Adapun variabel dependen pada penelitian ini adalah waktu tunggu pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025.

##### 4.3.3 Definisi operasional

Definisi operasional adalah definisi yang dirumuskan berdasarkan ciri-ciri yang dapat diamati dari suatu objek atau hal yang didefinisikan. Ciri yang dapat diukur ini menjadi elemen penting dalam definisi operasional karena memungkinkan peneliti untuk melakukan pengamatan atau pengukuran secara cermat terhadap objek atau fenomena, yang kemudian dapat direplikasi oleh peneliti lain (Nursalam, 2020). Adapun yang menjadi definisi operasional pada penelitian ini dapat dilihat di tabel berikut:



**Tabel 3.1. Definisi Operasional Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025**

Variable	Definisi	Indikator	Alat ukur	Skala	Skor
<i>Man</i>	<i>Man</i> adalah penggerak utama dalam mencapai tujuan, dan peran mereka sangat vital dalam sistem pendaftaran rekam medis.	1. Pendidikan 2. Pelatihan	Kusisioner	Ordinal	1. Baik (9-10) 2. Kurang (5-8)
<i>Money</i>	<i>Money</i> merupakan sumber daya yang digunakan untuk mendukung sistem rekam medis, mencakup kebutuhan yang telah ditentukan sebelumnya, seperti biaya pendaftaran, pembelian peralatan, bahan baku, serta pembayaran gaji tenaga kerja.	1. Reward 2. Anggaran	Kusisioner	Ordinal	1. Baik (6) 2. Kurang (3-5)
<i>Method</i>	<i>Method</i> adalah cara atau sarana yang digunakan untuk menyelesaikan tugas guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan memiliki pengaruh besar terhadap hasil dari pekerjaan seseorang.	Standar Operasional Prosedur (SOP)	Kusisioner	Ordinal	1. Baik (9-10) 2. Kurang (5-8)
<i>Material</i>	<i>Material</i> dapat diartikan sebagai bahan yang digunakan dalam proses produksi. Dalam layanan kesehatan, material merujuk pada logistik dan sarana yang mendukung terselenggaranya pelayanan kesehatan.	Sarana dan Prasarana	Kuesioner	Ordinal	1. Baik (10-12) 2. Kurang (6-9)
<i>Machine</i>	<i>Machine</i> adalah alat yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan aktivitas manajerial, baik dengan memanfaatkan teknologi modern maupun menggunakan peralatan konvensional.	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)	Kuesioner	Ordinal	1. Baik (9-10) 2. Kurang (5-8)



Tabel 3.1 Lanjutan

Variable	Definisi	Indikator	Alat ukur	Skala	Skor
Waktu Tunggu Pasien	Waktu tunggu merujuk pada durasi yang dihabiskan pasien sejak proses pendaftaran di bagian rawat jalan hingga menerima layanan pemeriksaan dari dokter di ruang periksa.	1. <i>First waiting</i> 2. <i>True waiting time</i> 3. <i>Total waiting time</i>	Kusioner	Ordinal	Cepat: ≤60 menit Lama: >60 menit

#### 4.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen ini dapat berupa daftar pertanyaan. Dalam tahap pengumpulan data, diperlukan alat bantu yang dapat dikategorikan ke dalam lima jenis, yaitu pengukuran biofisiologis, observasi, wawancara, kuesioner, dan skala (Nursalam, 2020). Instrumen penelitian yang akan digunakan adalah kuesioner yang terdiri data demografis (usia, jenis kelamin dan pendidikan) dan variabel penelitian (*Man, Money, Method, Material, Machine*).

Instrumen yang digunakan oleh peneliti berupa kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam peneliti ini terdiri dari data demografi, waktu tunggu dan faktor yang mempengaruhi waktu tunggu. Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu terbagi menjadi 5 bagian yaitu *Man, Money, Method, Material, Machine*.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### 1. *Man*

Kuesioner *man* terdiri dari 5 pernyataan. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala gutman yang terdiri dari 2 alternatif jawaban yaitu ya bernilai 2 dan tidak bernilai 1



Perhitungan nilai skor *man* dengan menggunakan rumus statistik:

$$P = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyak Kelas}}$$

$$P = \frac{10 - 5}{2}$$

$$P = \frac{5}{2}$$

$$P = 2,5 (3)$$

Berdasarkan perhitungan hasil *man* dikategorikan atas:

1. Baik = 9 – 10
2. Kurang = 5 – 8
2. *Money*

Kuesioner *money* terdiri dari 3 pernyataan. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala gutman yang terdiri dari 2 alternatif jawaban yaitu ya bernilai 2 dan tidak bernilai 1.

Perhitungan nilai skor *money* dengan menggunakan rumus statistik

$$P = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyak Kelas}}$$

$$P = \frac{6 - 3}{2}$$

$$P = \frac{3}{2}$$

$$P = 1,5 (2)$$

Berdasarkan perhitungan hasil *Money* dikategorikan atas:

1. Baik = 6
2. Kurang = 3-5
3. *Method*



Kuesioner *method* terdiri dari 5 pernyataan. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala gutman yang terdiri dari 2 alternatif jawaban yaitu ya bernilai 2 dan tidak bernilai 1

Perhitungan nilai skor *method* dengan menggunakan rumus statistik

$$P = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyak Kelas}}$$

$$P = \frac{10 - 5}{2}$$

$$P = \frac{5}{2}$$

$$P = 2,5 (3)$$

Berdasarkan perhitungan hasil *method* dikategorikan atas:

1. Baik = 9 – 10
2. Kurang = 5 – 8
4. *Material*

Kuesioner *material* terdiri dari 6 pernyataan. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala gutman yang terdiri dari 2 alternatif jawaban yaitu ya bernilai 2 dan tidak bernilai 1

Perhitungan nilai skor *material* dengan menggunakan rumus statistik

$$P = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyak Kelas}}$$

$$P = \frac{12 - 6}{2}$$

$$P = \frac{6}{2}$$

$$P = 3$$



Berdasarkan perhitungan hasil *material* dikategorikan atas:

1. Baik = 10 – 12
2. Kurang = 6 – 9
5. *Machine*

Kuesioner *machine* terdiri dari 5 pernyataan. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala gutman yang terdiri dari 2 alternatif jawaban yaitu ya bernilai 2 dan tidak bernilai 1

Perhitungan nilai skor *machine* dengan menggunakan rumus statistik

$$P = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyak Kelas}}$$

$$P = \frac{10 - 5}{2}$$

$$P = \frac{5}{2}$$

$$P = 2,5 (3)$$

Berdasarkan perhitungan hasil *machine* dikategorikan atas:

1. Baik = 9 – 10
2. Kurang = 5 – 8
6. Waktu tunggu

Kuesioner waktu tunggu terdiri dari 6 pertanyaan terbuka dan dijawab sesuai pertanyaan yang tersedia, lalu ditotalkan dengan kriteria perhitungan waktu tunggu yaitu:

1. Cepat:  $\leq 60$  menit
2. Lama:  $> 60$  menit



#### **4.5 Tempat Penelitian**

##### **4.5.1 Lokasi**

Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Advent Medan di jalan Gatot Subroto No. Km 4, Sei Sikambing D, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara. Penulis melakukan penelitian di ruangan Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Advent Medan.

##### **4.5.2 Waktu**

Peneliti mulai melakukan penelitian pada tanggal 21-25 bulan April tahun 2025.

#### **4.6 Posedur Pengambilan Data dan Pengumpulan Data**

##### **4.6.1 Pengambilan data**

Data didapatkan langsung dari subjek penelitian melalui kuesioner dalam bentuk kertas yaitu merupakan alat ukur berupa beberapa pertanyaan dan pernyataan. Prosedur pengambilan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Mendapat izin penelitian dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan.
2. Peneliti menjelaskan cara pengisian kuesioner dalam bentuk kertas yang merupakan daftar pertanyaan ataupun pernyataan yang telah disusun sedemikian, sehingga responden hanya memberikan jawaban dengan memberikan tanda-tanda atau mencontreng dari pilihan jawaban yang telah disediakan, menjelaskan tujuan dari kuesioner, metode yang digunakan, waktu responden yang digunakan untuk penelitian.



3. Meminta kesediaan mahasiswa menjadi calon responden dengan *informed consent*.
4. Membagikan kuesioner dalam bentuk kertas kepada responden.

### 4.6.2 Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan tahapan dalam penelitian yang melibatkan pendekatan terhadap subjek serta pengumpulan informasi mengenai karakteristik subjek yang dibutuhkan dalam studi tersebut (Nursalam, 2020). Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan peneliti adalah dengan pengambilan data primer dan sekunder. Data primer yaitu data diperoleh langsung dari responden menggunakan lembar kuesioner dalam bentuk kertas meliputi kuesioner *Man, Money, Method, Material, Machine*. Pada penelitian ini, pertama sekali peneliti mengajukan permohonan izin peneliti kepada Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan.

Setelah mendapatkan persetujuan untuk melakukan penelitian, maka peneliti melakukan pengumpulan data awal penelitian. Selanjutnya pada tahap pelaksanaan, peneliti memberikan penjelasan kepada responden tentang tujuan dan prosedur penelitian yang dilakukan terhadap responden. Selanjutnya jika responden bersedia turut serta dalam penelitian sebagai subjek maka responden terlebih dahulu menandatangani lembaran persetujuan, kemudian peneliti membagikan kuesioner dalam bentuk kertas dengan cara membagikan kepada masing-masing responden.

### 4.6.3 Uji validitas dan reliabilitas

#### 1. Validitas



Validitas merupakan tingkat ketepatan suatu data, yang menunjukkan kesesuaian antara data yang diperoleh peneliti dengan kondisi nyata pada objek penelitian. Uji validitas dilakukan untuk menilai kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan guna memastikan bahwa pertanyaan tersebut mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Nursalam, 2020).

Dalam penelitian ini, peneliti tidak melakukan uji validitas untuk kuesioner faktor waktu tunggu karena peneliti menggunakan kuesioner baku dari peneliti (Mellyta, 2023) dengan nilai valid 0,361.

### 2. Reliabilitas

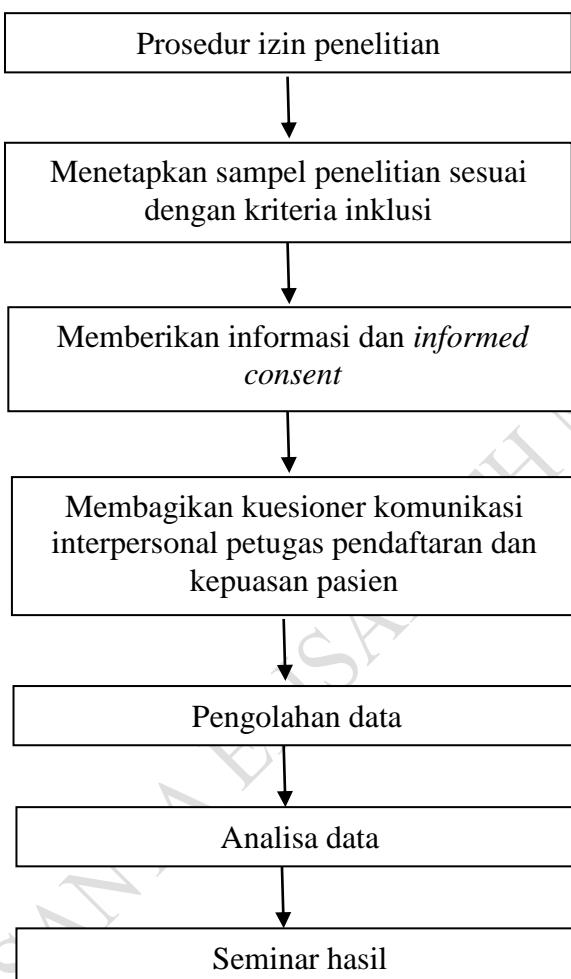
Reliabilitas merujuk pada kesamaan hasil pengukuran saat suatu fakta atau fenomena kehidupan diukur atau diamati berulang kali pada waktu yang berbeda (Nursalam, 2020). Sebuah alat ukur dikatakan reliabel jika memiliki sifat yang konsisten. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk menilai sejauh mana alat ukur tersebut dapat memberikan hasil yang tetap dan andal ketika digunakan berulang kali (Adiputra *et al.*, 2021).

Dalam penelitian ini, peneliti tidak melakukan uji reliabilitas untuk kuesioner faktor waktu tunggu karena peneliti menggunakan kuesioner baku dari peneliti (Mellyta, 2023) dengan nilai reliabel 0,361.

### 4.7 Kerangka Operasional



**Bagan 4.1 Kerangka Operasional Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Penerimaan Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.**



#### 4.8 Analisa Data

Analisis data merupakan teknik yang digunakan untuk melakukan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Yang dimaksud dengan Interpretasi data di sini adalah memberi arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian, dan mencari hubungan di antara dimensi-dimensi uraian.

Tahapan analisis data sebagai berikut:



1. *Editing*

Tahap editing berarti tahap di mana peneliti mengedit atau melakukan pemeriksaan terhadap data yang sudah dikumpulkan.

2. *Coding*

Tahap coding (pemberian kode) merupakan proses pengolahan data di mana peneliti berusaha mengklasifikasikan jawaban-jawaban responden dengan jalan menandainya dengan kode-kode tertentu baik berupa simbol angka maupun simbol lainnya.

3. Tabulasi

Tahap tabulasi adalah proses pengolahan data di mana peneliti memasukkan data ke dalam tabel-tabel tertentu baik dalam bentuk tabel frekuensi maupun tabel silang. Proses tabulasi biasanya juga mengikutkan pengaturan dan penghitungan angka-angka.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis univariat yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Bentuk analisis univariat tergantung dari jenis datanya. Untuk data numerik digunakan nilai mean atau rata-rata, median dan standar deviasi. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel.



2. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui karakteristik atau distribusi setiap variabel dan dapat dilanjutkan analisis bivariat. Analisis bivariat yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berpengaruh. Uji yang digunakan yaitu uji *chi-square*. Data yang dianalisis dengan bivariat untuk mengetahui pengaruh setiap variabel independen terhadap dependen dimana bila didapatkan *p-value* <0,05 maka dinyatakan ada pengaruh bermakna.
3. Analisis multivariat digunakan untuk mengetahui hubungan lebih dari satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis multivariat dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025. Uji yang digunakan dalam analisis multivariat ini adalah regresi logistik berganda. Regresi logistik berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen yang bersifat dikotomik (Adriyanis, 2018). Persamaan regresi logistik berganda yang digunakan adalah:

$$F(z) = \frac{1}{1 + e^{-(\infty + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5)}}$$

Keterangan:

$f(z)$  = Waktu tunggu

$\infty$  = Konstanta

$\beta_1 - \beta_4$  = Koefisien regresi

$X_1$  = *Man*

$X_2$  = *Money*



X3	= <i>Method</i>
X4	= <i>Materials</i>
X5	= <i>Machine</i>
e	= <i>error</i> (tingkat kesalahan)

#### 4.9 Etika Penelitian

Unsur penelitian yang tak kalah penting adalah etika penelitian (Nursalam, 2020). Etika penelitian yang dilakukan peneliti dalam penelitian yaitu pertama peneliti memperkenalkan diri kemudian memberikan penjelasan kepada calon responden penelitian tentang tujuan penelitian dan prosedur pelaksanaan penelitian. Adapun calon responden sudah mengerti mengenai apa yang telah dijelaskan oleh peneliti dan bersedia menjadi responden, maka peneliti hendaknya mempersilahkan sialon responden untuk mendatangani *informed consent* (surat persetujuan). Surat persetujuan ini bertujuan agar jika sewaktu-waktu responden merasa dirugikan ataupun terjadi sesuatu yang tidak seperti dijelaskan, maka responden berhak untuk membatalkan persetujuan tersebut.

Masalah etika penelitian yang harus diperhatikan antara lain sebagai berikut:

##### 1. *Informed consent*

Merupakan bentuk persetujuan antara penelitian dengan responden penelitian dengan memberikan lembaran persetujuan. Informed consent tersebut



akan diberikan sebelum penelitian dilakukan dengan memberikan lembar persetujuan untuk menjadi responden.

### 2. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya. Semua informasi yang telah di kumpulkan di jamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data yang akan dilaporkan.

### 3. *Anonymity* (tanpa nama)

Memberikan jaminan dalam penggunaan subjek penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar atau alat ukur hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan dan atau hasil penelitian yang akan disajikan.

### 4. Permohonan izin kuesioner

Merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan peneliti lain yang telah menggunakan tersebut sebelumnya dalam penelitiannya. Dengan memohon ijin menggunakan kuesioner, maka peneliti telah menghargai karya dari peneliti sebelumnya dan menghindari masalah-masalah etika atau norma yang berhubungan dengan hal tersebut. Lembar persetujuan melalui persetujuan yang ditandatangani langsung oleh peneliti sebelumnya. Jika subjek bersedia maka mereka harus menandatangani lembar persetujuan. Jika tidak bersedia, maka peneliti harus menghormati dan menghargai hal tersebut.



### BAB 5

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 5.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025 diteliti pada tanggal 21-25 April 2025 di Rumah Sakit Advent Medan yang terletak di Jl. Gatot Subroto No. Km 4, Sei Sikambing D, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20118.

Tanggal 6 Mei 1955, dr. Elisha Liwidjaja/Lie Sek Hong membeli setapak tanah seluas 6.100 m<sup>2</sup> yang terletak di Jl. binjai Km. 4 Medan. Pembelian tanah yang pertama diikuti dengan pembelian setapak demi setapak sehingga satu tahun kemudian tepatnya tanggal 24 Mei 1956 luas tanah seluruhnya meliputi 25.000 m<sup>2</sup>. Bertahun-tahun lamanya tanah seluas itu kosong, sehingga mengundang orang-orang yang tidak bertanggung jawab menempatinya secara liar. Untuk mengatasinya pada empat tahun kemudian tepatnya pada tanggal 6 April 1960, bangunan gereja dengan ukuran 8×13 m<sup>2</sup> mulai didirikan dan resmi digunakan tanggal 5 November 1960. Tahun demi tahun berjalan terus, namun dana tidak kunjung tiba. Menyadari sebuah rumah sakit membutuhkan sumber daya manusia, maka dr. Elisha Liwidjaja membuka sekolah Pengatur Rawat Advent Jl. Martapura No. 45 dengan Bapak F.L. Tobing, pensiunan Kepala Sekolah Perawat menjadi Kepala Sekolah. Tanggal 21 Mei 1967, 18 calon perawat berhasil memakai topi perawat dan 2 Februari 1970 enam orang perawat berhasil menyelesaikan pendidikan mereka. Akhirnya pada tanggal 7 Mei 1967 bertempat



di Kantor Daerah Sumatera Utara dibentuk Komite Pembangunan Rumah Sakit Advent Medan dengan ketuanya dr. Elisha Liwidjaja dan sekretaris-bendahara adalah E.R Situmeang. Pada tanggal 27 Mei 1967 diadakan peletakan batu pertama oleh Kepala Dians Kesehatan Kotamadya Medan, dihadiri oleh beberapa tokoh masyarakat dan tua-tua Gereja Advent di Sumatera Utara Banyak kesulitan dan masalah dihadapi selama pembangunan Unit I tetapi dengan pertolongan Tuhan akhirnya bangiunan dengan ukuran  $32 \times 10$  m<sup>2</sup> resmi digunakan tanggal 1 Juni 1969 sebagai Rumah Sakit Advent Medan dengan kapasitas 20 tempat tidur.

Visi Rumah Sakit Advent Medan adalah menjadi pusat pelayanan kesehatan bagi masyarakat Medan menuju seutuhnya dan alami di tahun 2023.

Misi Rumah Sakit Advent Medan adalah Rumah Sakit Advent Medan dengan pertolongan Tuhan memberikan pelayanan kesehatan seutuhnya dan alami yang berkualitas dengan mengamalkan kasih dan penyembuhan dari Tuhan Yang Maha Esa serta mengikuti perkembangan teknologi dan sumber daya manusia yang profesional.

## **5.2 Hasil Penelitian**

Adapun yang menjadi hasil penelitian dan pembahasan mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025. Penelitian ini dimulai dari 21 – 25 April 2025. Responden pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan dengan jumlah responden sebanyak 100 pasien.



### **5.2.1 Karakteristik Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan**

**Tahun 2025**

Dari penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil penelitian mengenai karakteristik responden yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.2.1 Distribusi Frekuensi Dan Persentase Karakteristik Responden Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025**

<b>Karakteristik Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	65	65.0
Laki-Laki	35	35.0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>
<b>Umur</b>		
17-25 (Remaja Akhir)	7	7.0
26-35 (Dewasa Awal)	8	8.0
36-45 (Dewasa Akhir)	16	16.0
46-55 (Masa Lansia Awal)	24	24.0
56-65 (Masa Lansia Akhir)	45	45.0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SMP	19	19.0
SMA	37	37.0
Sarjana	22	22.0
Lainnya	22	22.0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 5.1 diperoleh bahwa karakteristik demografi responden pada kategori jenis kelamin dengan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 65 responden (65.0%) dan minoritas berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 35 responden (35.0%). Berdasarkan umur responden paling banyak berada pada 56-65 (Masa Lansia Akhir) sejumlah 45 responden (45.0%), umur 46-55 (Masa Lansia Awal) sejumlah 24 responden (24.0%), umur 36-45 (Dewasa Akhir) sejumlah 16 responden (16.0%), umur 26-35 (Dewasa Awal)



sejumlah 8 responden (8.0%), dan paling sedikit berada pada umur 17-25 (Remaja Akhir) sejumlah 7 responden (7.0%). Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir diperoleh data bahwa mayoritas responden pada tingkat pendidikan SMA sebanyak 37 orang (37.0%), Sarjana dan lainnya (seperti SD, D3, S2 dan lain sebagainya) sebanyak 22 orang (22.0%) dan minoritas pada tingkat pendidikan SMP 19 orang (19.0%).

Salah satu pembagian kelompok usia atau kategori umur dikeluarkan oleh Departemen Kesehatan RI (2009) antara lain: masa remaja akhir (17 – 25 tahun), masa dewasa awal (26 – 35 tahun), masa dewasa akhir (36 – 45 tahun), masa lansia awal (46 – 55 tahun), masa lansia akhir (56 – 65 tahun) (Harefa 2024).

### **5.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025**

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pada variabel *Man, Money, Method, Material dan Machine* dapat dikategorikan atas dua yaitu ya dan tidak yang dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 5.2.2 Distribusi Frekuensi Dan Persentase Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025**

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	Kategori	F	(%)
Faktor <i>Man</i>	Baik	43	43.0
	Kurang Baik	57	57.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>
Faktor <i>Money</i>	Baik	49	49.0
	Kurang Baik	51	51.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>



Tabel 5.2.2 Lanjutan

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	Kategori	F	(%)
Faktor <i>Method</i>	Baik	63	63.0
	Kurang Baik	37	37.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>
Faktor Material	Baik	46	46.0
	Kurang Baik	54	54.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>
Faktor <i>Machine</i>	Baik	39	39.0
	Kurang Baik	61	61.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 5.2.2 diperoleh hasil penelitian yang menunjukan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025 memiliki faktor *Man* dengan kategori kurang sebanyak 57 responden (57%) dan baik sebanyak 43 responden (43%). Berdasarkan faktor *Money* dengan kategori kurang sebanyak 51 responden (51%) dan baik sebanyak 49 responden (49%). Berdasarkan faktor *Method* dengan kategori baik sebanyak 63 responden (63%) dan kurang sebanyak 37 responden (37%). Berdasarkan faktor *Material* dengan kategori kurang sebanyak 54 responden (54%) dan baik sebanyak 46 responden (46%). Berdasarkan faktor *Machine* dengan kategori kurang sebanyak 61 responden (61%) dan baik sebanyak 39 responden (39%).



### 5.2.3 Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan

#### Tahun 2025

Dari penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil penelitian mengenai waktu tunggu pasien rawat jalan yang dikategorikan atas dua yaitu cepat dan lama yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.2.3 Distribusi Frekuensi Dan Persentase Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025**

Waktu Tunggu Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Cepat	45	45.0
Lama	55	55.0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 5.2 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien berada pada kategori lama sebanyak 55 responden (55.0%) dan cepat sebanyak 45 responden (45.1%).

### 5.2.4 Faktor *Man* dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di

#### Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025

Dari penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil penelitian mengenai pengaruh faktor *Man* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.2.4 Distribusi Frekuensi Dan Persentase antara Faktor *Man* dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025**



Faktor <i>Man</i>	Waktu Tunggu						<i>p-value</i>	
	Cepat		Lama		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Baik	32	74.4	11	23.7	43	100.0	<b>0.000</b>	
Kurang	13	22.8	44	77.2	57	100.0		

Berdasarkan tabel 5.2.4 dapat diketahui hasil pengaruh faktor *Man* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 menunjukkan bahwa dari 57 responden faktor *Man* yang kurang baik dengan waktu tunggu cepat sebanyak 13 responden (22.8%) dan waktu tunggu lama sebanyak 44 responden (77.2%). Sedangkan dari 43 responden faktor *Man* yang baik dengan waktu tunggu cepat sebanyak 32 responden (74.4%) dan waktu tunggu lama sebanyak 11 responden (25.6%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh *p-value* 0.000 (*p*<0.05) sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara faktor *Man* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

### 5.2.5 Faktor *Money* dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025

Dari penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil penelitian mengenai pengaruh faktor *Money* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.2.5 Distribusi Frekuensi Dan Persentase antara Faktor *Money* dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025**



Faktor <i>Money</i>	Waktu Tunggu						<i>p-value</i>	
	Cepat		Lama		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Baik	37	75.5	12	24.5	49	100.0	<b>0.000</b>	
Kurang	8	15.7	43	84.3	51	100.0		

Berdasarkan tabel 5.2.5 dapat diketahui hasil pengaruh faktor *Money* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 menunjukan bahwa dari 51 responden faktor *Money* yang kurang baik dengan waktu tunggu cepat sebanyak 8 responden (15.7%) dan waktu tunggu lama sebanyak 43 responden (84.5%). Sedangkan dari 49 responden faktor *Money* yang baik dengan waktu tunggu cepat sebanyak 37 responden (75.5%) dan waktu tunggu lama sebanyak 12 responden (24.5%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh *p-value* 0.000 (*p*<0.05) sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara faktor *Money* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

### **5.2.6 Faktor *Method* dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025**

Dari penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil penelitian mengenai pengaruh faktor *Method* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.2.6 Distribusi Frekuensi Dan Persentase antara Faktor *Method* dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025**



<b>Faktor Method</b>	<b>Waktu Tunggu</b>						<b>p-value</b>	
	<b>Cepat</b>		<b>Lama</b>		<b>Total</b>			
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>		
Baik	37	58.7	26	41.3	63	100.0	<b>0.001</b>	
Kurang	8	21.6	29	78.4	37	100.0		

Berdasarkan tabel 5.2.6 dapat diketahui hasil pengaruh faktor *Method* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 menunjukkan bahwa dari 63 responden faktor *Method* yang baik dengan waktu tunggu cepat sebanyak 37 responden (58.7%) dan waktu tunggu lama sebanyak 26 responden (41.3%). Sedangkan dari 37 responden faktor *Method* yang kurang baik dengan waktu tunggu cepat sebanyak 8 responden (21.6%) dan waktu tunggu lama sebanyak 29 responden (78.4%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh *p-value* 0.001 (*p*<0.05) sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh yang bermakna antara faktor *Method* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

### **5.2.7 Faktor *Material* dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025**

Dari penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil penelitian mengenai Hubungan faktor *Material* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.2.7 Distribusi Frekuensi Dan Persentase antara Faktor *Material* dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025**



Faktor <i>Material</i>	Waktu Tunggu						<i>p-value</i>	
	Cepat		Lama		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Baik	34	73.9	12	26.1	46	100.0	<b>0.000</b>	
Kurang	11	20.4	43	79.6	54	100.0		

Berdasarkan tabel 5.2.7 dapat diketahui hasil hubungan faktor *Material* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 menunjukkan bahwa dari 54 responden faktor *Material* yang kurang baik dengan waktu tunggu cepat sebanyak 11 responden (20.4%) dan waktu tunggu lama sebanyak 43 responden (79.6%). Sedangkan dari 46 responden faktor *Material* yang baik dengan waktu tunggu cepat sebanyak 34 responden (73.9%) dan waktu tunggu lama sebanyak 12 responden (26.1%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh *p-value* 0.000 ( $p<0.05$ ) sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara faktor *Material* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

### 5.2.8 Faktor *Machine* dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025

Dari penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil penelitian mengenai pengaruh faktor *Machine* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.2.8 Distribusi Frekuensi Dan Persentase antara Faktor *Machine* dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025**



Faktor <i>Machine</i>	Waktu Tunggu						<i>p-value</i>	
	Cepat		Lama		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Baik	31	79.5	8	20.5	39	100.0	<b>0.000</b>	
Kurang	14	23.0	47	77.0	61	100.0		

Berdasarkan tabel 5.2.8 dapat diketahui hasil pengaruh faktor *Machine* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 menunjukkan bahwa dari 61 responden faktor *Machine* yang kurang baik dengan waktu tunggu cepat sebanyak 14 responden (23.0%) dan waktu tunggu lama sebanyak 47 responden (77.0%). Sedangkan dari 39 responden faktor *Machine* yang baik dengan waktu tunggu cepat sebanyak 31 responden (79.5%) dan waktu tunggu lama sebanyak 8 responden (20.5%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh *p-value* 0.000 ( $p<0.05$ ) sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara faktor *Machine* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

### **5.2.9 Pengaruh *Man, Money, Method, Material* dan *Machine* dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025**

Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui keseluruhan variabel (lima variabel) yaitu pengaruh *man, money, method, material* dan *machine* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025, maka dapat diidentifikasi secara keseluruhan variabel independen dapat dimasukan dalam analisis multivariat karena nilai pada uji *chi-square* menunjukan



nilai  $p<0.025$ . Hasil uji *chi-square* menunjukan keseluruhan variabel layak dilanjutkan dengan analisis multivariat. Analisis multivariat merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel independen (*man, money, method, material dan machine*) dengan variabel dependen (waktu tunggu).

Pengujian terhadap hipotesa yang menyatakan bahwa faktor *man, money, method, material dan machine* berpengaruh dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025, dilakukan dengan *uji regresi logistic berganda* dengan metode enter dapat disimpulkan bahwa satu variabel yaitu faktor *man* dengan nilai signifikansi  $P\text{-value} = 0.016<0.05$ , *money* dengan  $P\text{-value} = 0.029<0.05$ , *method* dengan  $P\text{-value} = 0.039<0.05$ , *material* dengan  $P\text{-value} = 0.036<0.05$  dan *machine* dengan  $P\text{-value} = 0.042<0.05$  memiliki pengaruh yang signifikan terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

Hasil analisis uji *regresi logistic berganda* menunjukan bahwa variabel faktor berpengaruh dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 adalah faktor *man, money, method, material dan machine*. Berdasarkan hasil analisis *regresi logistic berganda* diperoleh bahwa variabel faktor *man* dengan nilai koefisien regresi (B) 4.642, faktor *money* dengan nilai koefisien regresi (B) 3.995, faktor *method* dengan nilai koefisien regresi (B) 3.960, faktor *material* dengan nilai koefisien regresi (B) 3.682, dan faktor *machine* dengan nilai koefisien regresi (B) 3.910 variabel faktor *man, money, method, material dan machine* bernilai positif menunjukan bahwa variabel



tersebut mempunyai pengaruh yang searah (positif) dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

Berdasarkan hasil analisis *regresi logistic berganda*, nilai (B) 4.642 pada konfidensi interval yaitu antara 1,328 – 16.229 sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu yang memiliki faktor *man* yang mendukung mempunyai kemungkinan 4.642 kali akan memiliki waktu tunggu dibandingkan dengan yang tidak memiliki faktor *man* yang kurang, nilai (B) 3.995 pada konfidensi interval yaitu antara 1,154 – 13.831 sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu yang memiliki faktor *money* yang mendukung mempunyai kemungkinan 3.995 kali akan memiliki waktu tunggu dibandingkan dengan yang tidak memiliki faktor *money* yang kurang.

Nilai (B) 3.960 pada konfidensi interval yaitu antara 1,072 – 14.627 sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu yang memiliki faktor *method* yang mendukung mempunyai kemungkinan 3.960 kali akan memiliki waktu tunggu dibandingkan dengan yang tidak memiliki faktor *method* yang kurang, nilai (B) 3.960 pada konfidensi interval yaitu antara 1,091 – 12.432 sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu yang memiliki faktor *material* yang mendukung mempunyai kemungkinan 3.960 kali akan memiliki waktu tunggu dibandingkan dengan yang tidak memiliki faktor *material* yang kurang.

Nilai (B) 3.960 pada konfidensi interval yaitu antara 1,053 – 1.512 sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu yang memiliki faktor *machine* yang mendukung mempunyai kemungkinan 3.960 kali akan memiliki waktu tunggu dibandingkan dengan yang tidak memiliki faktor *machine* yang kurang.



Berdasarkan hasil analisis *regresi logistic berganda* tersebut dapat ditentukan model persamaan *regresi logistic berganda* yang dapat mentafsirkan variabel faktor faktor *man, money, method, material dan machine* berpengaruh dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

$$F(z) = \frac{1}{1 + e^{-(\infty + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5)}}$$

$$F(z) = \frac{1}{1 + e^{-(1.535(X_1) + 1.385(X_1) + 1.376(X_1) + 1.303(X_1) + 1.363(X_1))}}$$

Keterangan:

$f(z)$  = Waktu tunggu

$\infty$  = Konstanta

$\beta_1 - \beta_4$  = Koefisien regresi

$X_1$  = *Man*

$X_2$  = *Money*

$X_3$  = *Method*

$X_4$  = *Materials*

$X_5$  = *Machine*

e = *error* (tingkat kesalahan)



**Tabel 5.2.9 Hasil Analisis Regresi Logistik Berganda *Man, Money, Method, Material dan Machine* dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025**

Variabel	Nilai B	P-Value	Exp(B)	CI 95% EXP (B)	
				Lower	Upper
Faktor <i>Man</i>	1.535	0.016	4.642	1.328	16.229
Faktor <i>Money</i>	1.385	0.029	3.995	1.154	13.831
Faktor <i>Method</i>	1.376	0.039	3.960	1.072	14.627
Faktor <i>Material</i>	1.303	0.036	3.682	1.091	12.432
Faktor <i>Maachine</i>	1.363	0.042	3.910	1.053	14.512
Constant	-10.308	0.000	0.000		

### 5.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 orang responden mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

#### 5.3.1 Pengaruh Faktor *Man* Dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025

Pengaruh faktor *Man* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 berdasarkan uji statistic *chi-square* didapatkan *p-value* = 0,000 ( $p<0,05$ ) yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara faktor *Man* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 menunjukkan adanya pengaruh yang kuat. Peneliti berpendapat bahwa hal tersebut menunjukkan kedua variabel memiliki pengaruh yang artinya jika faktor *Man* memiliki pengetahuan, keterampilan dalam melakukan pendaftaran rawat jalan dan pelatihan yang rutin untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien.



Hasil penelitian (Patikasari *et al.*, 2023) menunjukkan bahwa uji statistik non-parametrik *Chi-Square* menghasilkan nilai *p-value* sebesar 0,000, sehingga hipotesis alternatif (*Ha*) diterima artinya terdapat hubungan antara faktor Manusia (*Man*) dengan waktu tunggu pelayanan. Berdasarkan observasi peneliti selama proses penelitian, ditemukan bahwa lamanya waktu tunggu pelayanan dipengaruhi oleh ketidakseimbangan antara jumlah tenaga kesehatan yang tersedia di Poli Umum dan jumlah pasien yang datang ke Puskesmas.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi-square* pada tingkat kepercayaan 95% dengan nilai *p-value*= 0,000. Hal ini dapat dikatakan bahwa *p-value* lebih kecil dari alpha (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh SDM (X2) Terhadap Waktu Tunggu (Y) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021 (*p-value* = $0,000<0,05$ ). Penanganan SDM penting karena mutu pelayanan Rumah Sakit sangat tergantung dari perilaku SDM dan kemajuan ilmu dan teknologi memerlukan tenaga yang profesional dan spesialis. Sumber daya manusia meliputi pendidikan, umur dan masa kerja pengalaman.

*Man* (manusia) merupakan aset penting yang dimiliki oleh suatu organisasi. Dalam dunia manajemen, aspek manusia memegang peranan paling krusial. Di lingkungan rumah sakit, keberadaan tenaga kerja yang kompeten sangat dibutuhkan, sehingga diperlukan pelatihan khusus untuk mencapai hasil kerja yang optimal (Sinta and Sulistiawan, 2022). SDM di fasilitas layanan kesehatan dapat memengaruhi durasi waktu tunggu pasien. Ketersediaan tenaga dengan jumlah dan kualitas yang memadai sangat dibutuhkan demi menjamin



pelayanan yang cepat dan efisien. Pengelolaan SDM yang efektif juga berkontribusi besar dalam mempercepat proses kerja di unit rawat jalan (Azmi *et al.*, 2024).

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada peneliti pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025 tentang faktor *Man* dengan waktu tunggu menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa petugas masih kurang keterampilan dan pelatihan dalam melakukan pendaftaran rawat jalan. Ini diakibatkan oleh karena pasien memiliki waktu yang lama dalam melakukan pendaftaran rawat jalan.

### **5.3.2 Pengaruh Faktor *Money* dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di**

#### **Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025**

Pengaruh faktor *Money* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 berdasarkan uji statistic *chi-square* didapatkan *p-value* = 0,000 (*p*<0,05) yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara faktor *Money* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 menunjukkan adanya pengaruh yang kuat. Peneliti berpendapat bahwa hal tersebut menunjukkan kedua variabel memiliki pengaruh yang artinya faktor *Money* memiliki ketersediaan dana untuk pemeliharaan peralatan, anggaran yang di alokasikan masih terlihat kurang baik sehingga terlihat ada peralatan yang mengalami kerusakan mengganggu pada sistem pendaftaran dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pendaftaran pasien.



Hasil (Patikasari *et al.*, 2023) menunjukkan uji statistic non-parametrik *Chi-Square* di peroleh nilai *p-value* yaitu 0,000 (< 0,005 alpha) sehingga hipotesis alternatif (Ha) diterima—artinya terdapat hubungan antara faktor Uang (Money) dengan waktu tunggu pelayanan. Berdasarkan hasil observasi peneliti selama proses penelitian, lamanya waktu tunggu yang berkaitan dengan aspek uang disebabkan oleh proses transaksi tunai yang memakan waktu cukup lama oleh petugas administrasi.

Uang merupakan salah satu elemen yang tak dapat diabaikan. Sebagai alat tukar, uang juga berfungsi sebagai satuan pengukur nilai. Besarnya hasil suatu aktivitas dapat dinilai dari jumlah uang yang beredar di dalam perusahaan. Oleh karena itu, uang menjadi sarana penting dalam pencapaian tujuan, karena segala perencanaan harus didasarkan pada pertimbangan yang rasional. Peran uang berkaitan erat dengan besarnya dana yang perlu disediakan untuk membayar gaji tenaga kerja, pengadaan peralatan, serta pencapaian target dalam suatu organisasi (Sinta & Sulistiawan, 2022).

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada peneliti pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025 tentang faktor *Money* dengan waktu tunggu menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa kurangnya ketersediaan dana untuk pemeliharaan peralatan sehingga terlihat ada peralatan yang mengalami kerusakan yang dapat mengganggu pada sistem pendaftaran dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pendaftaran pasien.



### 5.3.3 Pengaruh Faktor *Method* dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025

Pengaruh faktor *Method* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 berdasarkan uji statistic *chi-square* didapatkan *p-value* = 0,001 (*p*<0,05) yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara faktor *Method* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 menunjukkan adanya pengaruh yang kuat. Peneliti berpendapat bahwa hal tersebut menunjukkan kedua variabel memiliki pengaruh yang artinya faktor *Method* memiliki SOP pendaftaran yang dapat mengurangi waktu tunggu pasien sehingga dapat mempercepat proses pelayanan pasien.

Hasil (Patikasari *et al.*, 2023) menunjukkan uji statistic non-parametrik *Chi-Square* di peroleh nilai *p-value* yaitu 0,027 (< 0,005 alpha) sehingga hipotesis alternatif (Ha) diterima—menandakan adanya hubungan antara metode (Method) dengan waktu tunggu pelayanan. Berdasarkan observasi peneliti di Puskesmas Babakan Sari, metode entri data yang digunakan oleh tenaga kesehatan telah menggunakan komputer, dan alur pendaftaran telah berjalan dengan tertata dengan baik.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat ukur kinerja instansi pemerintah, yang berlandaskan pada indikator teknis, administratif, serta prosedural sesuai tata kerja dan sistem yang berlaku di unit kerja terkait (Sinta and Sulistiawan, 2022). SOP juga merujuk pada serangkaian langkah yang disusun



secara sistematis untuk menyelesaikan pekerjaan secara efektif, dengan tujuan memperoleh hasil kerja terbaik dari tenaga kerja. SOP memberikan panduan langkah-langkah tepat yang disepakati bersama untuk menjalankan berbagai aktivitas dan fungsi pelayanan yang disusun oleh fasilitas pelayanan kesehatan berdasarkan standar profesional (Mellyta, 2023).

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada peneliti pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025 tentang faktor *Method* dengan waktu tunggu menunjukkan bahwa sebagian besar memiliki SOP pendaftaran yang dapat mengurangi waktu tunggu pasien sehingga dapat mempercepat proses pelayanan pasien yang menggunakan sistem teknologi informasi yaitu *Hospital Information System*.

#### **5.3.4 Pengaruh Faktor *Material* dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025**

Pengaruh faktor *Material* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 berdasarkan uji statistic *chi-square* didapatkan *p-value* = 0,000 (*p*<0,05) yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara faktor *Material* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 menunjukkan adanya pengaruh yang kuat. Peneliti berpendapat bahwa hal tersebut menunjukkan kedua variabel memiliki pengaruh yang artinya faktor *Material* memiliki sarana dan prasarana yang dapat menunjang petugas dalam pendaftaran pasien.



Hasil (Patikasari *et al.*, 2023) menunjukkan uji statistic non-parametrik *Chi-Square* di peroleh nilai *p-value* yaitu 0,000 (< 0,005 alpha) sehingga hipotesis alternatif (Ha) diterima, yang berarti terdapat hubungan antara faktor Material dengan waktu tunggu pelayanan. Berdasarkan observasi para peneliti, salah satu penyebab lamanya waktu tunggu adalah kondisi ruang tunggu pasien yang tidak memadai untuk menampung jumlah pasien yang datang setiap harinya. Hal ini menyebabkan sebagian pasien harus berdiri atau mencari tempat duduk jauh dari loket pendaftaran, yang pada akhirnya dapat menimbulkan miskomunikasi antara petugas administrasi dan pasien akibat antrean yang dilakukan lebih dari satu kali.

Berdasarkan hasil (Amalia & Pratiwi, 2022) uji statistik menggunakan uji *chi square* pada tingkat kepercayaan 95% dengan nilai *p-value*= 0,000. Hal ini dapat dikatakan bahwa *p-value* lebih kecil dari alpha (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh Sarana Prasarana (X3) Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan (Y) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021 ( $p=0,000<0,05$ ). Temuan ini menunjukkan bahwa jika pasien menunggu terlalu lama di bagian pendaftaran, hal tersebut dapat memperlambat akses terhadap layanan kesehatan yang dibutuhkan. Oleh karena itu, diperlukan fasilitas pendukung yang mampu mengurangi kejemuhan pasien saat menanti giliran pemeriksaan dokter.

*Material* (bahan) mencakup bahan mentah maupun bahan jadi. Dalam dunia bisnis, untuk mencapai hasil yang optimal, selain memerlukan tenaga ahli di bidangnya, juga dibutuhkan kemampuan dalam memanfaatkan material sebagai sarana pendukung (Sinta and Sulistiawan, 2022). Fasilitas merupakan segala



sesuatu yang digunakan sebagai alat bantu dalam mencapai tujuan, sementara infrastruktur adalah penopang utama dalam pelaksanaan suatu proses. Ketersediaan fasilitas kerja dan infrastruktur yang sesuai dengan kebutuhan karyawan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja mereka (Mellyta, 2023).

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada peneliti pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025 tentang faktor *Material* dengan waktu tunggu menunjukkan bahwa sebagian besar memiliki sarana dan prasarana yang kurang nyaman dan memadai seperti kursi ruang tunggu yang kurang.

### **5.3.5 Pengaruh Faktor *Machine* dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025**

Pengaruh faktor *Machine* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 berdasarkan uji statistic *chi-square* didapatkan *p-value* = 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara faktor *Machine* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 menunjukkan adanya pengaruh yang kuat. Peneliti berpendapat bahwa hal tersebut menunjukkan kedua variabel memiliki pengaruh yang artinya faktor *Machine* memiliki Sistem Informasi Rumah Sakit yang dapat menunjang petugas dalam pendaftaran pasien.

Hasil (Patikasari *et al.*, 2023) menunjukkan uji statistic *non-parametrik Chi-Square* di peroleh nilai *p-value* yaitu  $0,000 < 0,005$  alpha sehingga hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Hal ini menunjukkan adanya hubungan antara faktor Mesin dengan waktu tunggu pelayanan. Berdasarkan observasi yang dilakukan



oleh peneliti, lamanya waktu tunggu disebabkan oleh gangguan pada peralatan penunjang kesehatan yang digunakan, sehingga tenaga kesehatan perlu melakukan perbaikan terlebih dahulu sebelum memberikan pelayanan. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama.

*Machine* berfungsi untuk memberikan kemudahan, meningkatkan keuntungan, serta menciptakan efisiensi kerja. Sementara itu, fasilitas mencakup segala hal yang dapat mendukung pelaksanaan suatu kegiatan—baik berupa barang maupun dana—guna menunjang komunikasi yang efektif dan efisien. Di bagian penerimaan pasien rawat jalan, sarana komunikasi yang tersedia terbatas, yakni berupa telepon yang digunakan untuk berkomunikasi dengan unit lain, serta komputer yang digunakan untuk pendaftaran pasien, pengisian data pasien yang belum lengkap, dan pembuatan SEP bagi pasien BPJS (Sinta & Sulistiawan, 2022).

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada peneliti pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025 tentang faktor *Machine* dengan waktu tunggu menunjukkan bahwa sebagian besar memiliki sistem informasi yang digunakan terkadang *error* sehingga pendaftarannya dialihkan ke pendaftaran manual yang memiliki waktu tunggu lebih lama.



### 5.3.6 Pengaruh Faktor *Man, Money, Method, Material, Machine* Dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025

Berdasarkan penelitian ini peneliti hasil regresi logistic berganda menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025 adalah faktor *Man* dengan nilai *p-value* sebesar 0.016 dan exp (B) sebesar 4.642 yang artinya pasien dengan faktor *Man* yang baik 4.642 kali akan memiliki waktu tunggu yang cepat dibandingkan dengan faktor *Money* yang kurang baik. Faktor *Money* dengan nilai *p-value* sebesar 0.029 dan exp (B) sebesar 3.995 yang artinya pasien dengan faktor *Money* yang baik 3.995 kali akan memiliki waktu tunggu yang cepat dibandingkan dengan faktor *Money* yang kurang baik.

Faktor *Method* dengan nilai *p-value* sebesar 0.039 dan exp (B) sebesar 3.960 yang artinya pasien dengan faktor *Method* yang baik 3.960 kali akan memiliki waktu tunggu yang cepat dibandingkan dengan faktor *Method* yang kurang baik. Faktor *Material* dengan nilai *p-value* sebesar 0.036 dan exp (B) sebesar 3.682 yang artinya pasien dengan faktor *Material* yang baik 3.682 kali akan memiliki waktu tunggu yang cepat dibandingkan dengan faktor *Material* yang kurang baik. Faktor *Machine* dengan nilai *p-value* sebesar 0.042 dan exp (B) sebesar 3.910 yang artinya pasien dengan faktor *Machine* yang baik 3.910 kali akan memiliki waktu tunggu yang cepat dibandingkan dengan faktor *Machine* yang kurang baik.



Hasil uji regresi logistik (Robinson *et al.*, 2020) menunjukkan bahwa dari dua variabel yang diuji, keduanya mempunyai nilai signifikan  $< 0,05$ . Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap waktu tunggu penyediaan rekam medis pasien rawat jalan di unit pengambilan dan distribusi rekam medis RSUD Wangaya Kota Denpasar. Variabel yang paling dominan memengaruhi waktu tunggu adalah variabel Standar Prosedur Operasional (SPO) dengan nilai Exp ( $\beta$ ) sebesar 6,533. Sementara itu, variabel independen yang memberikan pengaruh paling kecil terhadap waktu tunggu adalah sarana dan prasarana, dengan nilai Exp (B) sebesar 4,727.

Menurut (Khan & Singh, 2021) Dari 135 pasien, 62 (45,93%) mendaftar dalam waktu 10 menit dan 54,07% pasien mendaftar 20 menit setelah mengantre. Waktu pendaftaran tergantung pada waktu kunjungan ke loket, arus pasien di rumah sakit, jumlah loket pendaftaran, dll. Durasi waktu yang lebih lama yang dihabiskan untuk pendaftaran menyebabkan ketidaknyamanan bagi. Mayoritas pasien 95 (70,37%) menunggu hingga 10 menit, sementara 40 (29,63%) pasien menunggu lebih dari 20 menit di luar OPD saat mencari perawatan medis di OPD yang bersangkutan. Waktu tunggu rata-rata adalah  $12,16 \pm 2,35$  menit. Waktu tunggu yang lebih lama di OPD dapat menyebabkan dampak negatif pada kepuasan pasien.

*Man* merujuk pada individu yang menjalankan tugas-tugas administratif dalam kegiatan organisasi, yang dalam konteks ini berarti tenaga kerja suatu institusi. Hal ini mencakup penempatan orang yang tepat, pembagian tugas, pengaturan jadwal kerja, dan aspek terkait lainnya (Muttaqin *et al.*, 2023). *Money*



merupakan unsur penting yang tidak dapat diabaikan karena berfungsi sebagai alat tukar dan satuan pengukur nilai. Anggaran menjadi faktor yang sangat menentukan bagi rumah sakit; tanpa anggaran, layanan dan operasional tidak dapat berjalan. Pemenuhan fungsi anggaran membantu manajemen rumah sakit mencapai efisiensi dan efektivitas secara menyeluruh (Rahmawati *et al.*, 2020).

*Method* adalah cara kerja atau pendekatan sistematis yang memudahkan pelaksanaan tugas. Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi sebagai panduan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi pekerjaan, memastikan seluruh aktivitas organisasi dirancang dan berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan (Rahmawati *et al.*, 2020). *Material* adalah bahan atau fasilitas pendukung yang menunjang pelaksanaan sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit. Untuk memastikan kelancaran operasional, kebutuhan minimal terhadap ruang kerja dan infrastruktur harus terpenuhi (Muttaqin *et al.*, 2023).

*Machine* atau mesin merupakan perangkat atau alat bantu yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan sistem pelayanan kesehatan. Alat yang digunakan juga mempermudah petugas dalam penyediaan dokumen rekam medis adalah rak penyimpanan berkas (*roll o'pac*), komputer dan printer, serta *trolly* (Rahmawati *et al.*, 2020).

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025 tentang faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu, dimana semua faktor berpengaruh. Hal ini dikarenakan pasien pasien mengalami waktu tunggu yang lama diakibatkan oleh petugas pendaftaran yang kurang keterampilan dan pelatihan yang rutin dalam melakukan pendaftaran



online, ketersediaan dana dalam pemeliharaan fasilitas/peralatan, SOP yang membantu petugas pasien mengurangi waktu tunggunya, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan sistem informasi yang sering *error*.

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN



### BAB 6

#### KESIMPULAN DAN SARAN

##### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai faktor-faktor yang faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor *Man* berpengaruh dengan waku tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025, *p-value* = 0,000 (*p*<0,05).
2. Faktor *Money* berpengaruh dengan waku tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025, *p-value* = 0,000 (*p*<0,05)
3. Faktor *Method* berpengaruh dengan waku tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025, *p-value* = 0,001 (*p*<0,05)
4. Faktor *Material* berpengaruh dengan waku tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025, *p-value* = 0,000 (*p*<0,05)
5. Faktor *Machine* berpengaruh dengan waku tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025, *p-value* = 0,000 (*p*<0,05)

##### 6.2 Saran

Hasil penelitian dengan jumlah responden sebanyak 100 orang mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025 maka disarankan kepada:



### 6.2.1 Bagi STIKes Santa Elisabeth Medan

Hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti diharapkan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan dapat menjadi masukkan dan sumber untuk membantu peningkatan ilmu mahasiswa dalam mengenal waktu tunggu pasien di STIKes Santa Elisabeth Medan.

### 6.2.2 Bagi Rumah Sakit Advent Medan

Hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti diharapkan dapat menjadi masukkan untuk meningkatkan keterampilan petugas dalam mempersingkat waktu tunggu pasien di Rumah Sakit Advent Medan.

### 6.2.3 Bagi responden

Diharapkan dapat menjadi sumber informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan.

### 6.2.4 Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data tambahan untuk peneliti selanjutnya terutama faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aburayya, A. *et al.* (2020) ‘An investigation of factors affecting patients waiting time in primary health care centers: An assessment study in Dubai’, *Management Science Letters*, 10(6), pp. 1265–1276. Available at: [https://www.growingscience.com/msl/Vol10/msl\\_2019\\_348.pdf](https://www.growingscience.com/msl/Vol10/msl_2019_348.pdf).
- Adiputra, I.M.S. *et al.*, (2021) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Denpasar: Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Amalia, M. & Pratiwi, M. (2022) ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021’, *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 1(1), pp. 76–84. Available at: <https://journalcenter.org/index.php/klinik/article/view/678/504>.
- Anwar, M. & Paramarta, V. (2024) ‘Analisis Manajemen Waktu Tunggu Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien : Tinjauan Literatur’, 06(4), pp. 83–96. Available at: <https://journalpedia.com/1/index.php/jimb/article/view/3310>.
- Azizah, N.N. *et al.*, (2025) ‘Hubungan Pengetahuan Pasien Tentang Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Online Dengan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah The Relationship Between Patient Knowledge About Using Online Registration Application With Waiting Time’, pp. 14–21. Available at: <https://jurnalstikesintanmartapura.com/index.php/jiha/article/view/jiha211421>.
- Azmi, Z.U. *et al.*, (2024) ‘Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Penjaringan’, 4(1), pp. 1–23. Available at: <https://ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/MAHESA/article/view/17166/0>.
- Esty, R. *et al.*, (2023) ‘Kualitas Pelayanan Kesehatan Memengaruhi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau’, *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 9(1), pp. 2615–109. Available at: <https://www.jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/2930>.
- Faida, E.W. & Muhadi (2020) *Dasar Organisasi dan Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Sidoarjo: Penerbit Indomedia Pustaka.
- Faizah, Z. (2021) ‘Analisis Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis Online Menggunakan Metode Fishbone Di RSUD Dr. Soeroto Ngawi’. Available at: <https://jurnal.stikes-bhm.ac.id/index.php/jurkes/article/view/286>.
- Fajrin, K. *et al.*, (2021) ‘Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan’



- Rawat Jalan Pasien di RSUD Kota Makassar’, *Window of Public Health Journal*, 2(5), pp. 827–835. Available at: <https://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/280>.
- Harefa, Jatmika Nonifili. 2024. “Hubungan Pengetahuan Dengan Penggunaan Mobile Jkn Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.: 1–2. Available at: <https://repository1.stikeselisabethmedan.ac.id/files/original/7c0b13d4ea70096ebba70e38d1316fe181533ccd.pdf>.
- Huvaid, S.U. et al., (2023) ‘Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Farmasi Pada Pasien Rawat Jalan Di Rsi Siti Rahmah’, *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 19(2), p. 165. Available at: <https://doi.org/10.24853/jkk.19.2.165-172>.
- Khan, H. & Singh, A.K. (2021) ‘A study on waiting time of the OPD Patient in a Multispecialty Hospital’, *International Journal for Research in Applied Science and Engineering Technology*, 9(12), pp. 1343–1346. Available at: <https://doi.org/10.22214/ijraset.2021.39532>.
- Manalu, P. & Hutagaol, D.A.L. (2024) ‘Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasanpasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2024’, 15(1), pp. 37–48. Available at: <https://jurnal.stikeskb.ac.id/index.php/akbid/article/view/82>.
- Mbwogge, M. et al., (2022) ‘Waiting Time and Patient Satisfaction in a Subspecialty Eye Hospital Using a Mobile Data Collection Kit: Pre-Post Quality Improvement Intervention’, *JMIRx Med*, 3(3), p. e34263. Available at: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37725529/>.
- Mellyta, U. (2023) ‘Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran dan Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Slamet Martodirdjo’, *Repositori Stikes Ngudia Husada Madura*, pp. 1–32. Available at: <https://repository.stikesnhm.ac.id/id/eprint/1363/2/20134620038-2023-Manuskrip.pdf>.
- Munggaran, R.P. & NurmalaSari, M. (2025) ‘Prediksi Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan dengan Algoritma Random Forest’, 5(January), pp. 35–40. Available at: <https://journal.irpi.or.id/index.php/malcom/article/view/1529>.
- Muttaqin, A. et al., (2023) ‘Tinjauan Lama Waktu Tunggu Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Di RSAL dr. Mintohardjo’, *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)*, 6(2), pp. 57–66. Available at: <https://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jmiak-rekammedis/article/view/4497>.



- Nengsih, Y.G. (2021) ‘Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan’, *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 6(1), pp. 51–57. Available at: <https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI/article/view/479>.
- Patikasari, L., et al., (2023) ‘Faktor – Fakor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Di Puskesmas Babakan Sari Kota Bandung’, pp. 1–13. Available at: <https://siakad.stikesdhb.ac.id/article/4002190067/>.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019, pp. 1–23. Available at: <https://www.regulasip.id/themes/default/resources/js/pdfjs/web/viewer.html?file=eBooks/2020/January/5e312fe220cff/Peraturan%20Menteri%20Kesehatan%20Nomor%2030%20Tahun%202019.pdf>.
- Permana, I. & Yulia, N. (2022) ‘Tinjauan Waktu Pemberian Pelayanan Keperawatan diRawat Jalan diPuskesmas Duren Sawit Jakarta’, *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(9), pp. 1067–1074. Available at: <https://www.bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/1449>.
- Pratiwi, M.A. (2022) ‘Perbedaan Theoretical Framework Dan Conceptual Framework Pada Penelitian Ilmiah The Differences Between Theoretical Framework’, pp. 199–210. Available at: [https://www.researchgate.net/publication/378941051\\_The\\_Differences\\_Between\\_Theoretical\\_Framework\\_and\\_Conceptual\\_Framework\\_in\\_Scientific\\_Research](https://www.researchgate.net/publication/378941051_The_Differences_Between_Theoretical_Framework_and_Conceptual_Framework_in_Scientific_Research).
- Purwaningsih, E. et al., (2024) ‘Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Di Puskesmas Segiri Kota Samarinda Menggunakan Fishbone Diagrams’, 5(1), pp. 776–781. Available at: <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/2636>.
- Rahmawati, M.A. et al., (2020) ‘Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan di RSU Haji Surabaya’, *J-REMI : Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 1(4), pp. 511–518. Available at: <https://publikasi.polje.ac.id/index.php/jremi/article/view/2000>.
- Robinson, F.H. et al., (2020) ‘Analisis Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Periode Februari dan Maret di RSUD Wangaya Kota Denpasar ...’, ... *Teknologi, Sains, dan ...*, (November), pp. 487–499. Available at: <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/sintesa/article/view/1851>.
- Santalia, G. (2023) ‘Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rsud Dr. Adnan Wd Kota Payakumbuh’, *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 11(3), pp. 723–730. Available at:



- [https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/JKJ/article/view/12773/pdf.](https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/JKJ/article/view/12773/pdf)
- Santoso, A.P.A. (2024) *Administrasi Kebijakan Rumah Sakit*. Jakarta: Penerbit CV. Trans Info Media.
- Sasmita, A. & Erpidawati (2024) ‘Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi’, (3), pp. 1–8. Available at: [https://www.researchgate.net/publication/387434069\\_Gambaran\\_Waktu\\_Tunggu\\_Pasien\\_Rawat\\_Jalan\\_di\\_Rumah\\_Sakit\\_Umum\\_Madina\\_Bukittinggi](https://www.researchgate.net/publication/387434069_Gambaran_Waktu_Tunggu_Pasien_Rawat_Jalan_di_Rumah_Sakit_Umum_Madina_Bukittinggi).
- Sholihah, N. & Parinduri, S.K. (2020) ‘Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019’, *Promotor*, 3(6), pp. 585–597. Available at: <https://ejurnal.uika-bogor.ac.id/index.php/PROMOTOR/article/view/5565>.
- Simbolon, P. *et al.*, (2022) ‘Penyuluhan Alur Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit pada Anak Asrama Medan’, *Lok Seva: Journal of Contemporary Community Service*, 1(1), p. 1. Available at: <https://jurnal.utu.ac.id/lokseva/article/view/6219>.
- Sinta, N.S. & Sulistiawan, W. (2022) ‘Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelayanan Penerimaan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton’, *Jurnal Sains dan Kesehatan*, 1(2), pp. 30–42. Available at: <https://ejurnal.poltekbaubau.ac.id/index.php/jsika/article/view/46/32>.
- Sumayku, I.M. *et al.* (2022) ‘Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara’, (1), pp. 1–10. Available at: <https://ejurnal.unsrat.ac.id/v3/index.php/eclinic/article/view/44251/40394>.
- Supriyati, K. & Kusumaningsih, I. (2023) ‘Analisis Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan : Literature Review’, *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(12), pp. 2371–2380. Available at: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/MPPKI/article/view/4174>.
- Sutawijaya, I.N. & Kurniawan, A. (2020) *AUDIT KINERJA Mendorong Peningkatan Value Organisasi Pemerintah dalam Mewujudkan World Class Government*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Swarjana, I.K. (2023) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 2009 ‘*Undang-Undang Republik Indonesia*, 1, p. 41. Available at: <https://peraturan.go.id/common/dokumen/ln/2009/uu0442009.pdf>.



- Tantri, Y. (2024) ‘Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Penerimaan Pelayanan Unit Rawat Jalan Di Klinik Pratama Alifia’, *Ayan*, 15(1), pp. 37–48. Available at: [http://repository.unissula.ac.id/37256/1/Illu%20Keperawatan\\_30902300313\\_fullpdf.pdf](http://repository.unissula.ac.id/37256/1/Illu%20Keperawatan_30902300313_fullpdf.pdf).
- Triutomo, A.N. & Pradana, A.E. (2022) ‘Alur dan Prosedur Pelayanan Pasien’, *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*, pp. 5–15. Available at: <https://eprints.poltekkesjogja.ac.id/11277/1/Modul%20Manajemen%20Rskam%20Medis%201-8.pdf>.
- Wahyudi, W. (2022) ‘Analisis Motivasi Belajar Siswa Dengan Menggunakan Model Pembelajaran Blended Learning Saat Pandemi Covid-19 (Deskriptif Kuantitatif Di Sman 1 Babadan Ponorogo)’, *KadikmA*, 13(1), p. 68. Available at: <https://eprints.umpo.ac.id/11641/>.
- Wijayanti, C.W. & Rejeki, M. (2024) ‘Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Slragen’, *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 7(1), p. 25. Available at: <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA/article/view/4527>.
- Wowor, A.Y. & Siswati, S. (2022) ‘Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Bpjs Rawat Jalan Klinik Saraf’, *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(1), pp. 120–126. Available at: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/3823>.
- Wulandari, T. & Fajrah, S. (2021) ‘Hubungan Pelatihan Tenaga Kesehatan Dengan Kinerja Petugas Di Puskesmas Lompe Ntodea Kecamatan Parigi Barat Kabupatenparigi Moutong’. Available at: <https://journal.stik-ij.ac.id/index.php/kesmas/article/view/141>.
- Zein, E.R. & Mujizah, A. (2024) ‘Tinjauan Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RS DKT Sidoarjo’, *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 9(1), pp. 80–89. Available at: <https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI/article/view/1599>.



# LAMPIRAN

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN



**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr. Responden

Rumah Sakit Advent Medan

di Medan

Dengan perantaran surat saya ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agnes Jeane Zebua

Nim : 102021001

Mahasiswa/i Program Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan STIKes Santa Elisabeth Medan yang sedang melakukan penelitian dengan judul

**“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025”.**

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kesediaan saudara dan saudari untuk meluangkan waktu untuk menjadi responde dalam penelitian ini, anda berhak untuk menyetujui dan menolak menjadi responden, apabila setuju menjadi responden ini.

Atas kesediaan untuk berpartisiasi dalam penelitian ini, sebelumnya diucapkan terimakasih.

Homat saya

Peneliti

(Agnes Jeane Zebua)



**INFORMED CONSENT**

**(Persetujuan menjadi partisipasi)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama (inisial) :

Umur :

Jenis kelamin :

Pendidikan :  SMP  Sarjana

SMA  Lainya

Persetujuan kuesioner:  Setuju

Tidak Setuju

Menyatakan bahwa saya telah mendapat penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai studi kasus yang akan dilakukan oleh Agnes Jeane Zebua dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan”. Saya memutuskan setuju untuk ikut partisipasi pada studi kasus ini secara sukarela tanpa paksaan. Bila selama studi kasus ini saya menginginkan mengundurkan diri, maka saya dapat mengundurkan sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.

Medan, April 2025

Penulis

Responden



**LEMBARAN KUESIONER  
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAKTU TUNGGU  
PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT  
ADVENT MEDAN**

**Petunjuk Pengisian**

1. Isilah data Saudara/i dengan lengkap sesuai keadaan yang sebenarnya sebelum menjawab.
2. Mohon dibaca dengan cermat semua pernyataan sebelum menjawab.
3. Semua pernyataan yang ada harus dijawab.
4. Berilah tanda (✓) pada jawaban yang Saudara/i anggap paling tepat dan sesuai.

**A. Faktor *Man***

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Petugas mampu menyelesaikan/ memperbaiki sistem pendaftaran online jika terjadi <i>error</i> hambatan?		
2.	Petugas mampu menyalakan sistem pendaftaran?		
3.	Petugas pendaftaran mempermudah pendaftaran pasien?		
4.	Petugas pendaftaran memiliki keterampilan yang cukup untuk menangani pasien?		
5.	Pelatihan rutin diberikan kepada petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan?		

**B. Faktor *Money***

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Ketersediaan dana untuk pemeliharaan peralatan pendaftaran rawat jalan terjamin?		
2.	Anggaran yang dialokasikan untuk pendaftaran rawat jalan sudah mencukupi?		
3.	Insentif yang diberikan kepada petugas pendaftaran rawat jalan sudah sesuai?		



**C. Faktor Method**

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Apakah petugas mengetahui alur/ prosedur sistem pendaftaran rawat jalan?		
2.	Apakah petugas dapat melakukan SOP pendaftaran dengan baik?		
3.	Prosedur pendaftaran rawat jalan saat ini sudah efisien?		
4.	Apakah prosedur pendaftaran dan pengobatan yang diterapkan di fasilitas ini sudah efektif dalam mengurangi waktu tunggu pasien?		
5.	Apakah penggunaan sistem teknologi informasi (seperti sistem pendaftaran online atau aplikasi lainnya) sudah memadai untuk mempercepat proses pelayanan?		

**D. Faktor Material**

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Apakah sarana prasarana dapat menunjang petugas dalam membantu untuk menyelesaikan data pasien?		
2.	Apakah komputer selalu dalam kondisi baik pada saat petugas menjalankan?		
3.	Apakah alat dan bahan penunjang pendaftaran rawat jalan selalu dalam kondisi baik?		
4.	Apakah bahan-bahan habis pakai seperti tinta printer selalu tersedia?		
5.	Apakah ruang tunggu pasien rawat jalan sudah nyaman dan memadai?		
6.	Apakah fasilitas penunjang seperti kursi dan meja pendaftaran sudah memadai?		

**E. Faktor Machine**

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Pada komputer perangkat keras yang digunakan untuk sistem pendaftaran online apakah dapat digunakan?		
2.	Perangkat lunak yang digunakan pendaftaran online komputer dapat selalu tersambungkan?		
3.	Apakah Sistem informasi manajemen rumah sakit		



	(SIMRS) berjalan lancar?		
4.	Peralatan pemindai ( <i>scanner</i> ) berfungsi dengan baik.		
5.	Apakah mesin atau peralatan medis yang digunakan dalam pelayanan berjalan dengan lancar dan tidak menghambat waktu tunggu pasien?		

**F. Waktu Tunggu**

No.	Pertanyaan Tentang Waktu Tunggu	Waktu (menit)	Total Waktu Tunggu Yang Digunakan
<i>First Waiting</i>			
1.	Jam berapa anda mulai mendaftar?		
2.	Berapa menit anda menunggu sejak datang sampai jam perjanjian?		
<i>True Waiting Time</i>			
1.	Jam berapa perjanjian anda bertemu dengan dokter?		
2.	Berapa menit waktu anda yang terpakai sejak jam perjanjian sampai diterima atau dilakukan pemeriksaan oleh dokter?		
<i>Total Waiting Time</i>			
1.	Jam berapa anda mulai diperiksa oleh dokter?		
2.	Berapa menit waktu tunggu anda sejak datang di rumah sakit sampai sebelum bertemu atau diperiksa dengan dokter?		



### OUTPUT SPSS

#### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAKTU TUNGGU

#### PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT

#### ADVENT MEDAN TAHUN 2025

#### Karakteristik Responden

##### Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 (Remaja Akhir)	7	7.0	7.0	7.0
	26-35 (Dewasa Awal)	8	8.0	8.0	15.0
	36-45 (Dewasa Akhir)	16	16.0	16.0	31.0
	46-55 (Masa Lansia awal)	24	24.0	24.0	55.0
	56-65 (Masa Lansia Akhir)	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

##### Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	65	65.0	65.0	65.0
	Laki-laki	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

##### Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	19	19.0	19.0	19.0
	SMA	37	37.0	37.0	56.0
	Sarjana	22	22.0	22.0	78.0
	Lainnya	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



### Analisa Univariat

#### Statistics

	Faktor Man	Faktor Money	Faktor Method	Faktor Material	Faktor Machine	Waktu Tunggu
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		1.57	1.51	1.37	1.54	1.61
Median		2.00	2.00	1.00	2.00	2.00
Minimum		1	1	1	1	1
Maximum		2	2	2	2	2

#### Faktor Man

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	43	43.0	43.0
	Kurang	57	57.0	57.0
Total		100	100.0	100.0

#### Faktor Money

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	49	49.0	49.0
	Kurang	51	51.0	51.0
Total		100	100.0	100.0

#### Faktor Method

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	63	63.0	63.0
	Kurang	37	37.0	37.0
Total		100	100.0	100.0

#### Faktor Material

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	46	46.0	46.0
	Kurang	54	54.0	54.0
Total		100	100.0	100.0

#### Faktor Machine

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	39	39.0	39.0
	Kurang	61	61.0	61.0
Total		100	100.0	100.0



Waktu Tunggu					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cepat	45	45.0	45.0	45.0
	Lama	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Analisa Bivariat**

**MAN**

**Crosstab**

Faktor Man	Baik	Count	Waktu Tunggu		Total	
			Cepat	Lama		
Kurang	Baik	Count	32	11	43	
		Expected Count	19.4	23.7	43.0	
		% within Faktor Man	74.4%	25.6%	100.0%	
	Kurang	Count	13	44	57	
		Expected Count	25.7	31.4	57.0	
		% within Faktor Man	22.8%	77.2%	100.0%	
Total		Count	45	55	100	
		Expected Count	45.0	55.0	100.0	
		% within Faktor Man	45.0%	55.0%	100.0%	

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	26.379 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	24.335	1	.000		
Likelihood Ratio	27.515	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	26.115	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 19.35.

b. Computed only for a 2x2 table



## MONEY

Crosstab

Faktor Money	Baik	Count	Waktu Tunggu		Total
			Cepat	Lama	
Kurang	Count	37	12	49	49
	Expected Count	22.1	27.0	49.0	49.0
	% within Faktor Money	75.5%	24.5%	100.0%	100.0%
Total	Count	8	43	51	51
	Expected Count	23.0	28.1	51.0	51.0
	% within Faktor Money	15.7%	84.3%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	36.136 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	33.759	1	.000		
Likelihood Ratio	38.763	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	35.775	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 22.05.

b. Computed only for a 2x2 table

## METHOD

Crosstab

Faktor Method	Baik	Count	Waktu Tunggu		Total
			Cepat	Lama	
Kurang	Count	37	26	63	63
	Expected Count	28.4	34.7	63.0	63.0
	% within Faktor Method	58.7%	41.3%	100.0%	100.0%
Total	Count	8	29	37	37
	Expected Count	16.7	20.4	37.0	37.0
	% within Faktor Method	21.6%	78.4%	100.0%	100.0%



Chi-Square Tests					
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	12.969 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	11.513	1	.001		
Likelihood Ratio	13.588	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	12.840	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16.65.

b. Computed only for a 2x2 table

## MATERIAL

			Waktu Tunggu		Total	
			Cepat	Lama		
Faktor Material	Baik	Count	34	12	46	
		Expected Count	20.7	25.3	46.0	
		% within Faktor Material	73.9%	26.1%	100.0%	
	Kurang	Count	11	43	54	
		Expected Count	24.3	29.7	54.0	
		% within Faktor Material	20.4%	79.6%	100.0%	
Total		Count	45	55	100	
		Expected Count	45.0	55.0	100.0	
		% within Faktor Material	45.0%	55.0%	100.0%	

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	28.772 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	26.650	1	.000		
Likelihood Ratio	30.230	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	28.485	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 20.70.

b. Computed only for a 2x2 table



## MACHINE

Crosstab

			Waktu Tunggu		Total
			Cepat	Lama	
Faktor Machine	Baik	Count	31	8	39
		Expected Count	17.6	21.5	39.0
		% within Faktor Machine	79.5%	20.5%	100.0%
	Kurang	Count	14	47	61
		Expected Count	27.5	33.6	61.0
		% within Faktor Machine	23.0%	77.0%	100.0%
Total		Count	45	55	100
		Expected Count	45.0	55.0	100.0
		% within Faktor Machine	45.0%	55.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	30.724 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	28.482	1	.000		
Likelihood Ratio	32.329	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	30.417	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 17.55.

b. Computed only for a 2x2 table

## MULTIVARIATE

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
							Lower	Upper
Step 1 <sup>a</sup>	man	.639	5.781	1	.016	4.642	1.328	16.229
	money	.634	4.776	1	.029	3.995	1.154	13.831
	method	.667	4.261	1	.039	3.960	1.072	14.627
	material	.621	4.409	1	.036	3.682	1.091	12.432
	machine	.669	4.152	1	.042	3.910	1.053	14.512
	Constant	-10.308	26.786	1	.000	.000		

a. Variable(s) entered on step 1: man, money, method, material, machine.



**MASTER DATA**

No	U m u r	J e n i s  K e l a m i n	P e n d i d i k a n	Man					T o t a 1	Money			T o t a 1	Method					T o t a 1	Material						T o t a 1	K o d e	
				P 1	P 2	P 3	P 4	P 5		K o d e	P 1	P 2	P 3	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6				
1	4	1	2	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	2	21
2	5	1	4	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	6	1	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	21
3	3	2	2	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	6	1	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	1	01
4	4	1	4	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	1	11
5	3	1	1	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	2	1
6	4	2	1	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	1	11
7	3	2	4	2	2	1	2	1	8	2	1	1	2	4	2	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	1	2	192
8	5	1	4	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	2	1
9	5	1	1	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	1	11
10	3	2	2	2	2	1	1	1	7	2	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	1	11
11	4	1	2	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	2	1
12	5	1	4	2	2	1	2	1	8	2	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	1	01
13	4	1	3	2	2	1	1	2	8	2	2	2	2	6	1	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	1
14	5	2	2	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	2	1
15	2	1	3	1	2	1	1	1	6	2	2	2	2	6	1	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	1
16	5	1	2	1	2	1	1	2	7	2	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	1	01
17	4	2	2	2	2	1	1	2	8	2	2	2	2	6	1	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	1
18	5	2	2	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	2	1
19	5	2	1	1	2	1	1	1	6	2	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	2	1
20	5	2	2	1	1	2	2	1	7	2	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	1	2	192
21	2	1	4	1	2	1	2	1	7	2	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	1	82
22	4	2	3	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	1	82
23	1	1	4	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	2	1
24	3	1	1	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	2	1
25	5	1	2	2	2	1	1	2	8	2	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	1	2	192
26	5	2	1	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	2	1
27	4	2	2	2	2	1	2	1	8	2	1	1	2	4	2	2	2	2	2	0	1	2	2	1	2	1	92	



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

28	2	1	3	2	2	2	2	1	0	1	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	1	1	8	2			
29	1	1	4	2	2	2	2	2	1	0	1	2	2	2	6	1	2	2	2	2	1	0	1	2	1	1	2	1	1	8	2		
30	1	2	4	1	2	1	2	1	7	2	2	2	2	2	6	1	2	1	1	1	1	6	2	2	1	1	2	1	1	8	2		
31	5	2	2	2	2	1	1	2	8	2	2	2	2	2	6	1	2	2	1	1	1	2	8	2	2	1	1	2	1	1	8	2	
32	5	1	4	2	2	1	2	1	8	2	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	1	9	2	
33	5	1	1	2	2	2	2	2	2	0	1	1	1	2	4	2	2	1	1	1	2	7	2	2	2	1	2	1	1	9	2		
34	4	1	2	2	2	2	1	1	8	2	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	2	1		
35	5	1	4	2	2	2	2	2	2	0	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	6	2	2	2	1	2	1	1	9	2		
36	5	2	3	1	2	2	2	2	9	1	1	1	1	2	4	2	2	2	2	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	1	9	2	
37	2	1	1	1	2	1	1	2	7	2	1	1	1	2	4	2	2	1	1	1	2	7	2	2	2	2	2	2	2	2	1		
38	4	2	3	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	2	4	2	2	1	1	2	2	8	2	2	1	1	2	1	1	8	2		
39	4	2	2	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	2	2	1		
40	2	1	3	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	6	1	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	1		
41	4	2	3	2	2	1	1	2	8	2	2	2	2	2	6	1	2	2	2	2	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	1	9	2
42	3	1	2	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	6	1	2	1	1	1	2	7	2	2	2	2	1	1	2	1	1	9	2
43	5	2	1	2	2	1	2	1	8	2	1	1	1	2	4	2	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	2	2	2	1		
44	5	1	4	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	6	1	2	2	2	2	2	0	1	2	2	1	1	2	1	1	9	2	
45	3	1	3	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	2	6	1	2	2	1	1	1	2	8	2	2	2	1	2	1	1	9	2	
46	4	2	4	2	2	1	2	1	8	1	2	2	2	2	6	1	2	1	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	2	2	1		
47	5	1	1	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	6	1	2	1	1	1	2	7	2	2	2	2	2	2	2	2	1		
48	5	1	1	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2	0	1	2	2	1	1	2	1	1	9	2	
49	1	1	2	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	2	4	2	2	1	1	1	2	7	2	2	2	2	1	1	2	1	1	9	2
50	5	2	2	2	2	1	1	2	8	1	2	2	2	2	6	1	2	1	2	1	2	8	2	2	2	1	2	1	1	9	2		
51	3	1	2	2	2	1	2	2	9	2	2	2	1	2	5	2	2	1	1	1	2	7	2	2	2	2	1	1	2	1	1	9	2
52	5	1	4	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	6	1	2	2	2	2	2	0	1	2	1	1	2	1	1	8	2		
53	3	1	4	2	2	1	1	1	7	2	2	1	2	5	2	2	1	1	1	2	7	2	2	1	1	2	1	1	8	2			
54	4	1	2	2	2	1	2	2	9	2	1	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2	0	1	2	1	1	2	1	1	8	2		
55	5	1	2	2	2	2	2	2	0	1	1	1	1	2	4	2	2	1	1	1	2	7	2	2	2	1	1	2	1	1	9	2	
56	4	1	3	2	2	1	2	1	8	2	1	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	1		
57	5	1	3	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	6	1	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	1		
58	5	2	2	2	2	2	2	1	9	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	1	1	9	2		
59	4	1	2	2	2	1	1	1	7	2	2	2	2	2	6	1	2	1	1	1	2	7	2	2	2	1	2	1	1	9	2		
60	3	1	2	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	2	6	1	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	1		
61	4	1	4	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	2	6	1	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	1		
62	5	2	4	2	2	1	2	1	8	2	1	1	2	4	2	2	1	1	1	1	6	2	2	1	1	2	1	1	8	2			
63	3	1	2	2	2	1	1	1	7	2	2	2	2	2	6	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1		



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

																	0					2
64	4	1	4	1	2	1	2	2	8	2	2	1	2	5	2	2	1	1	1	1	6	2
65	4	1	3	2	2	1	2	2	9	1	1	1	2	4	2	2	2	2	2	1	0	1
66	4	1	1	2	2	1	1	2	8	2	2	1	2	5	2	2	1	1	1	2	1	1
67	5	1	3	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	6	1	2	2	1	1	2	8	2
68	5	1	1	2	2	1	1	2	8	2	2	1	2	5	2	2	1	1	1	2	1	1
69	2	2	4	2	2	1	1	2	8	2	1	1	2	4	2	2	1	1	1	2	7	2
70	5	1	4	2	2	1	2	2	9	1	1	1	2	4	2	2	2	2	2	1	0	1
71	5	1	1	2	2	1	2	1	8	2	2	2	2	6	1	2	1	1	1	2	7	2
72	2	1	2	2	2	1	2	1	8	2	1	1	2	4	2	2	1	1	1	2	7	2
73	5	1	3	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	6	1	2	1	2	2	2	2	1
74	5	2	3	1	1	1	1	1	5	2	1	1	2	4	2	2	1	1	1	2	7	2
75	5	2	2	2	2	1	1	1	7	2	1	1	2	4	2	2	1	1	1	2	7	2
76	3	1	2	2	2	1	1	2	8	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	0	1	2
77	2	1	3	2	2	1	1	1	7	2	1	1	2	4	2	2	1	1	1	2	7	2
78	4	1	3	2	2	2	1	1	8	2	2	1	2	5	2	2	2	2	2	0	1	2
79	5	2	3	2	2	2	1	1	8	2	1	1	2	4	2	2	2	2	2	0	1	2
80	5	2	1	2	2	1	2	1	8	2	2	2	2	6	1	2	2	1	2	9	1	2
81	1	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	3	2	2	2	1	2	9	1	2
82	5	1	3	2	2	1	1	2	8	2	1	1	2	4	2	2	2	1	2	9	1	2
83	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	2	4	2	2	2	2	2	0	1	2
84	5	1	2	2	2	1	1	2	8	2	1	1	2	4	2	2	2	2	2	0	1	2
85	5	1	2	2	2	2	2	2	0	1	1	1	2	4	2	2	1	1	1	2	7	2
86	3	2	2	2	2	2	2	2	0	1	1	1	2	4	2	2	1	1	1	2	7	2
87	5	1	1	1	2	2	1	1	7	2	1	1	2	4	2	2	2	1	1	2	8	2
88	5	1	3	2	2	1	2	2	9	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	8	2
89	3	2	2	2	2	1	1	2	8	2	1	1	2	4	2	2	1	1	2	8	2	2
90	3	1	3	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	7	2
91	1	1	3	2	2	1	2	2	9	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	0	1	2
92	5	2	2	2	2	1	1	2	8	2	1	1	2	4	2	2	2	2	2	0	1	2
93	5	1	1	2	2	2	1	1	8	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	0	1	2
94	3	1	2	2	2	1	1	1	7	2	1	1	2	4	2	2	1	1	1	2	7	2
95	4	1	4	2	2	1	2	1	8	2	1	1	2	4	2	2	1	1	2	2	8	2
96	4	2	4	2	2	1	1	1	7	2	2	2	2	6	2	2	1	1	1	2	7	2
97	5	2	1	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	6	1	2	2	2	2	0	1	2
98	5	1	2	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	6	1	2	1	2	2	9	1	2



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

99	5	2	2	2	2	1	1	1	7	2	1	1	2	4	2	2	2	1	2	2	9	1	2	2	1	2	1	1	9	2
10	0	4	2	2	2	2	1	1	1	7	2	1	1	2	4	2	2	2	2	2	0	1	2	2	1	2	1	1	9	2

Machine					Tot al	Kod e	Waktu Tunggu						Total (Menit)	K o d e
							Firs Waiting		True Waiting Time		Total Waiting Time			
P1	P2	P3	P4	P5			P1	P2 (Menit)	P1	P2 (Menit)	P1	P2 (Menit)		
2	2	2	2	2	10	1	13.20	40	14.00	20	14.20	60	60	1
2	2	2	2	2	10	1	13.45	15	14.00	40	14.40	55	55	1
2	2	2	2	2	10	1	12.25	35	13.00	10	13.10	45	45	1
2	2	2	2	2	10	1	09.35	25	10.00	30	10.30	55	55	1
2	2	2	2	2	10	1	08.40	20	09.00	35	09.35	55	55	1
2	2	2	2	2	10	1	08.50	10	09.00	45	09.45	55	55	1
1	2	1	1	2	7	2	09.45	15	10.00	50	10.50	65	65	2
2	2	2	2	2	10	1	12.30	30	13.00	30	13.30	60	60	1
2	2	2	2	2	10	1	09.15	45	10.00	15	10.15	60	60	1
2	2	2	2	2	10	1	10.20	40	11.00	10	11.00	50	50	1
2	2	2	2	2	10	1	10.50	10	11.00	20	11.20	30	30	1
2	2	2	2	2	10	1	10.05	55	11.00	0	11.00	55	55	1
2	2	2	2	2	10	1	10.05	10	11.00	50	11.50	60	60	1
2	2	2	2	2	10	1	10.45	15	11.00	45	11.45	60	60	1
2	2	2	1	1	8	2	12.25	35	13.00	20	13.20	55	55	1
2	2	2	2	2	10	1	12.20	40	13.00	15	13.15	60	60	1
1	1	2	1	1	6	2	13.50	10	14.00	15	14.15	25	25	1
2	1	1	1	2	7	2	12.10	50	13.00	5	13.05	55	55	1
1	1	2	1	2	7	2	12.50	10	13.00	45	13.45	55	55	1
2	2	1	1	2	8	2	13.00	0	13.00	50	13.50	50	50	1
1	1	1	1	2	6	2	12.30	30	13.00	20	13.00	50	50	1
2	1	2	1	2	8	2	13.30	30	14.00	15	14.15	45	45	1
2	1	2	1	1	7	2	08.45	15	09.00	10	09.10	25	25	1
2	2	2	2	2	10	1	08.30	30	09.00	20	09.20	50	50	1
1	1	1	1	2	6	2	09.00	60	10.00	25	10.25	85	85	2
2	1	2	1	2	8	2	08.50	10	09.00	25	09.25	35	35	1
2	1	1	1	2	7	2	08.50	70	10.00	5	10.05	75	75	2
2	2	2	2	2	10	1	08.55	5	09.00	20	09.20	25	25	1
2	2	2	2	2	10	1	08.30	30	09.00	15	09.15	45	45	1
2	2	2	2	2	10	1	08.45	15	09.00	25	09.25	40	40	1
2	2	2	2	2	10	1	11.00	0	11.00	50	11.50	50	50	1
2	2	2	2	2	10	1	09.00	0	09.00	70	10.10	70	70	2
2	1	2	2	1	8	2	10.10	50	11.00	45	11.45	95	95	2



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

97

1	1	2	2	2	8	2	10.00	60	11.00	10	10.10	70	70	2
1	1	2	2	2	8	2	12.15	45	13.00	10	13.10	55	55	1
1	1	2	2	2	8	2	12.30	30	13.00	15	13.15	45	45	1
1	1	2	2	2	8	2	12.00	60	13.00	5	13.05	65	65	2
1	1	2	2	2	8	2	11.25	95	13.00	20	13.20	115	115	2
2	2	2	2	2	10	1	13.30	30	14.00	5	14.05	35	35	1
2	2	2	2	2	10	1	12.25	25	13.00	30	13.30	55	55	1
2	1	2	2	1	8	2	12.00	60	13.00	90	14.30	150	150	2
2	1	1	2	2	8	2	11.00	180	14.00	20	14.20	200	200	2
2	1	2	2	1	8	2	12.00	60	13.00	15	13.15	75	75	2
2	2	2	2	2	10	1	08.30	30	09.00	25	09.25	55	55	1
1	1	1	1	1	5	2	08.00	60	09.00	80	10.20	140	140	2
2	2	2	2	2	10	1	12.00	60	13.00	70	14.10	130	130	2
2	2	2	2	2	10	1	11.30	90	13.00	30	13.30	120	120	2
1	1	1	1	1	5	2	12.30	30	13.00	50	13.50	80	80	2
2	1	2	2	1	8	2	11.15	105	13.00	20	13.20	125	125	2
2	2	2	2	2	10	1	11.50	70	13.00	110	14.50	180	180	2
1	1	1	1	2	6	2	08.30	30	09.00	120	11.00	150	150	2
1	2	2	1	1	7	2	11.40	80	13.00	120	14.00	200	200	2
2	2	2	1	1	8	2	12.30	30	13.00	80	14.20	110	110	2
2	1	2	1	2	8	2	08.15	45	09.00	60	10.00	105	105	2
2	1	2	1	1	7	2	08.30	30	09.00	40	09.40	70	70	2
1	1	1	2	1	6	2	08.20	40	09.00	60	10.00	100	100	2
1	2	2	1	2	8	2	08.10	50	09.00	0	09.00	50	50	1
2	1	1	2	2	8	2	11.00	120	13.00	120	14.00	240	240	2
1	1	1	2	1	6	2	12.55	5	13.00	60	14.00	105	105	2
2	2	2	2	2	10	1	12.30	30	13.00	40	13.40	70	70	2
2	2	2	2	2	10	1	09.00	0	09.00	60	10.00	45	45	1
1	1	2	2	2	8	2	08.30	30	09.00	40	09.40	70	70	2
2	2	2	2	2	10	1	09.00	0	09.00	20	09.20	20	20	1
2	1	1	2	2	8	2	08.05	55	09.00	10	09.10	65	65	2
2	2	2	2	2	10	1	12.30	30	13.00	30	13.20	60	60	1
2	2	2	2	2	10	1	13.00	0	13.00	120	15.00	120	120	2
2	2	2	2	2	10	1	12.50	10	13.00	40	13.40	50	50	1
2	2	2	2	2	10	1	11.30	90	13.00	60	14.00	150	150	2
1	2	1	1	1	6	2	12.00	60	13.00	25	13.25	85	85	2
1	1	2	1	2	7	2	12.35	25	13.00	90	14.30	115	115	2
2	2	2	2	2	10	1	12.10	50	13.00	30	13.30	80	80	2
1	1	2	1	2	7	2	12.00	60	13.00	60	14.00	120	120	2
1	1	1	2	2	7	2	12.05	55	13.00	30	13.30	85	85	2
1	1	2	1	2	7	2	11.00	120	13.00	60	14.00	180	180	2



2	1	1	2	2	8	2	11.50	70	13.00	30	13.30	100	100	2
1	1	1	1	2	6	2	08.25	35	09.00	45	09.45	80	80	2
1	1	1	1	2	6	2	08.15	45	09.00	30	09.30	75	75	2
1	1	2	2	2	8	2	08.05	55	09.00	10	09.10	65	65	2
2	1	1	2	2	8	2	08.20	40	09.00	35	09.35	75	75	2
1	1	1	2	2	7	2	08.00	60	09.00	5	09.05	65	65	2
1	1	2	2	2	8	2	08.30	30	09.00	35	09.35	65	65	2
1	1	1	1	2	6	2	12.20	40	13.00	40	13.40	80	80	2
2	1	1	1	2	7	2	12.35	25	13.00	50	13.50	75	75	2
1	1	1	2	2	7	2	11.50	70	13.00	0	13.00	70	70	2
1	1	2	1	2	7	2	12.40	20	13.00	40	13.40	60	60	1
1	1	1	1	2	6	2	12.30	30	13.00	25	13.25	55	55	1
2	1	2	1	2	8	2	10.55	5	11.00	75	12.15	80	80	2
2	2	2	2	2	10	1	12.45	15	13.00	20	13.20	35	35	1
2	2	2	2	2	10	1	12.25	35	13.00	10	13.10	45	45	1
1	1	2	2	2	8	2	13.50	70	15.00	0	15.00	70	70	2
2	2	2	2	2	10	1	14.30	30	15.00	20	15.20	50	50	1
1	1	2	1	1	6	2	14.25	45	15.00	50	15.50	95	95	2
2	1	2	2	1	8	2	14.30	30	15.00	40	15.40	70	70	2
2	1	2	2	1	8	2	14.10	50	15.00	40	15.40	90	90	2
2	1	1	2	1	7	2	15.00	60	16.00	10	16.10	70	70	2
1	2	2	1	1	7	2	16.00	60	17.00	5	17.05	65	65	2
2	2	2	2	2	10	1	08.15	45	09.00	10	09.10	55	55	1
2	2	2	2	2	10	1	08.30	30	09.00	20	09.20	50	50	1
2	1	1	2	1	7	2	09.25	35	10.00	45	10.45	80	80	2
1	1	1	1	2	6	2	09.15	45	10.00	20	10.20	65	65	2

**Pengajuan Judul****PENGAJUAN JUDUL PROPOSAL**

JUDUL PROPOSAL : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Di Rumah Sakit Advent Tahun 2025  
Nama mahasiswa : Agnes Jeane Zebua  
N.I. : 102021001  
Program Studi : Manajemen Informasi Kesehatan STIKes Santa Elisabeth Medan

Menyetujui,  
Ketua Program Studi MIK

Medan, 20 Februari 2025  
Mahasiswa

Pestaria Saragih, S.KM.,M.Kes

  
Agnes Jeane Zebua



## Usulan Judul Skripsi dan Tim Pembimbing

### USULAN JUDUL SKRIPSI DAN TIM PEMBIMBING

1. Nama Mahasiswa : Agnes Jeane Zebua
2. NIM : 102021001
3. Program Studi : Manajemen Informasi Kesehatan STIKes Santa Elisabeth  
Medan
4. Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Di Rumah Sakit  
Advent Tahun 2025

#### 1. Tim Pembimbing :

Jabatan	Nama	Kesediaan
Pembimbing I	Pestaria Saragih, S.KM.,M.Kes	
Pembimbing II	Pomarida Simbolon, S.KM.Kes	

#### 2. Rekomendasi :

- a. Dapat diterima Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 yang tercantum dalam usulan judul Skripsi di atas
- b. Lokasi Penelitian dapat diterima atau dapat diganti dengan pertimbangan obyektif
- c. Judul dapat disempurnakan berdasarkan pertimbangan ilmiah
- d. Tim Pembimbing dan Mahasiswa diwajibkan menggunakan Buku Panduan Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi, dan ketentuan khusus tentang Skripsi yang terlampir dalam surat ini

Medan, 20 Februari 2025

Ketua Program Studi MIK

Pestaria Saragih, S.KM.M.Kes



**Permohonan Izin Pengambilan Data Awal**



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
SANTA ELISABETH MEDAN**

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang  
 Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509, Whatsapp : 0813 7678 2565 Medan - 20131  
 E-mail: stikes\_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Medan, 13 Maret 2025

Nomor : 424/STIKes/RS-Penelitian/III/2025

Lamp. : 1 (satu) lembar

Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data Awal Penelitian

Kepada Yth.:  
 Direktur Rumah Sakit Advent Medan  
 Dr. Rudi C.D. Sitepu, MH (Kes)  
 di-  
Tempat.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Program Sarjana Terapan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, melalui surat ini kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan izin pengambilan data awal bagi mahasiswa. Adapun nama mahasiswa dan judul proposal terlampir.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,  
 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan  
 Santa Elisabeth Medan  
  
 Mewakili Br. Karo, M.Kep., DNSc  
 Ketua

Tembusan:  
 1. Mahasiswa yang bersangkutan  
 2. Arsip



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
SANTA ELISABETH MEDAN**

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang  
Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509, Whatsapp : 0813 7678 2565 Medan - 20131  
E-mail: stikes\_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Lampiran Surat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan  
Nomor: 424/STIKes/RS-Penelitian/III/2025

Daftar Nama Mahasiswa Yang Akan Melakukan Pengambilan Data Awal Penelitian  
di Rumah Sakit Advent Medan

NO	NAMA	NIM	JUDUL PROPOSAL
1	Agnes Jeane Zebua	102021001	Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025
2	Bernad Julvian Zebua	102021003	Efisiensi Penggunaan Tempat Tidur Di Rumah Sakit Advent Tahun 2025
3	Grace Putri Laia	102021004	Gambaran Sistem Informasi Kesehatan Menggunakan Metode Hat-Fit Dalam Penerapan Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025
4	Irma Novitasari Br. Sihotang	102021005	Hubungan Ketepatan Pencatatan Terminologi Medis Dengan Keakuratan Kode Diagnosa Penyakit Sistem Respirasi Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025
5	Ita Monita Munthe	102021006	Gambaran Penerapan Sistem Informasi Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025
6	Josua SaputraMunthe	102021009	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Penerimaan Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025
7	Nayanda Privanceza Hao	102021011	Hubungan Rekam Medis Elektronik Dengan Efektivitas Kerja Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025
8	Wetty Mayanora Mendrofa	102021018	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Nilai BOR Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025



Mestiana Br. Karo, M.Kep., DNSc  
Ketua



### Ijin Pengambilan Data Awal Penelitian



### YAYASAN RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN

Jl. Gatot Subroto Km. 4 Medan 20119, Indonesia, Telp. 061 – 4524875, Fax. 061 – 4155700

Kepada Yth.  
Ibu Mestiana Br Karo, M.Kep., DNSc  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan  
Santa Elisabeth Medan  
Di - Tempat

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : dr. Rudi C.D. Sitepu, MH (Kes)  
Jabatan : Direktur  
Alamat : Komplek RS. Advent Medan  
Jl. Gatot Subroto KM 4 Sei Sikambing D Medan Petisah.

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Agnes Jeane Zebua  
NIM : 102021001  
Judul Proposal : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien  
Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025

Berdasarkan Rapat Keputusan Dewan Administratif tgl. 08 April 2025 dengan no. keputusan 2025 - 087, nama yang tersebut diatas "Diberikan Izin Melakukan Survey Awal di RS Advent Medan.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan dipergunakan sebagaimana mestinya Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan banyak terima kasih.

Medan, 15 April 2025

Hormat kami,

dr. Rudi C.D. Sitepu, MH (Kes)  
Direktur RS. Advent Medan



**Permohonan Ijin Penelitian**



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
SANTA ELISABETH MEDAN**

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang  
 Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509, Whatsapp : 0813 7678 2565 Medan - 20131  
 E-mail: stikes\_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Medan, 26 April 2025

Nomor : 557/STIKes/RS-Penelitian/IV/2025

Lamp. :-

Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.:  
 Direktur Rumah Sakit Advent Medan  
 Dr. Rudi C.D. Sitepu, MH (Kes)  
 di-  
Tempat.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian studi pada Prodi Manajemen Informasi Kesehatan Program Sarjana Terapan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, melalui surat ini kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan ijin penelitian bagi mahasiswa tersebut di bawah ini, yaitu:

No	Nama	NIM	Judul
1	Agnes Jeane Zebua	102021001	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.
2	Nayanda Privanza Hao	102021011	Rekam Medis Elektronik Dalam Menunjang Efektivitas Kerja Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.
3	Wetty Mayanora Mendrofa	102021018	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Nilai BOR Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,  
 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan  
 Santa Elisabeth Medan

  
Mestiana Br Karo, M.Kep., DNSc  
 Ketua

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip



### Ijin Penelitian



### **YAYASAN RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN**

Jl. Gatot Subroto Km. 4 Medan 20119, Indonesia, Telp. 061 – 4524875, Fax. 061 – 4155700

Kepada Yth  
 Ibu Mestiana br. Karo, M.Kep., DNSc  
 Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan  
 Santa Elisabeth Medan  
 Di – Tempat

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Rudi C.D. Sitepu, MH.Kes  
 Jabatan : Direktur  
 Alamat : Kompleks RS Advent Medan  
 Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4, Sei Sikambing D. Medan Petisah

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Agnes Jeane Zebua  
 NIM : 102021001  
 Judul Proposal : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat  
 Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025

Berdasarkan Rapat Keputusan Dewan Administratif tgl. 08 April 2025 dengan no. Keputusan 2025 – 087, nama yang tersebut diatas, diberikan izin melakukan penelitian di RS Advent Medan

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan Kerjasama yang baik kami ucapkan banyak terima kasih.

Medan, 30 Mei 2025

Hormat kami  
  
 Dr. Rudi C.D. Sitepu, MH.Kes  
 Direktur RS Advent Medan



**Surat Etik Penelitian**



KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN  
**HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE**  
 SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH MEDAN

**KETERANGAN LAYAK ETIK**  
*DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION*  
 "ETHICAL EXEMPTION"  
 No. 032/KEPK-SE/PE-DT/IV/2025

Protokol penelitian yang diusulkan oleh:  
*The research protocol proposed by*

Peneliti Utama : Agnes Jeane Zebua  
*Principal Investigator*

Nama Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan  
*Name of the Institution*

Dengan Judul:  
*Title*

**"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan  
 Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025"**

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksplorasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkanolehterpenuhinyaindicatorsetiapstandar.

*Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2)Scientific Values,Equitable Assessment and Benefits, 4)Risks, 5)Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.*

Pernyataan Layak Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 26 April 2025 sampai dengan tanggal 02 April 2026.  
*This declaration of ethics applies during the period April 26, 2025 until April 26, 2026.*

April 26, 2025  
 Chairperson,  
  
 Mestiana Br. Karo, M.Kep. DNSc.



**Surat Selesai Penelitian**



**YAYASAN RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN**

Jl. Gatot Subroto Km. 4 Medan 20119, Indonesia, Telp. 061 – 4524875, Fax. 061 – 4155700

Kepada Yth

Ibu Mestiana br. Karo, M.Kep., DNSc

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

Santa Elisabeth Medan

Di – Tempat

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Rudi C.D. Sitepu, MH.Kes

Jabatan : Direktur

Alamat : Kompleks RS Advent Medan

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4, Sei Sikambing D. Medan Petisah

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Agnes Jeane Zebua

NIM : 102021001

Judul Proposal : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat

Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025

Berdasarkan Rapat Keputusan Dewan Administratif tgl. 08 April 2025 dengan no. Keputusan 2025 – 087, nama yang tersebut diatas, Telah Menyelesaikan Penelitian di RS Advent Medan terhitung tanggal 21 – 25 April 2025

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan Kerjasama yang baik kami ucapkan banyak terima kasih.

Medan, 30 Mei 2025

Hormat kami,  
  
Dr. Rudi C.D. Sitepu, MH.Kes  
Direktur RS Advent Medan



### Lembar Bimbingan



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan

#### PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Agnes Jeane Zebra.....  
 NIM : 102021001.....  
 Judul : Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi  
           Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan  
           di Rumah Sakit Advent Medan.....  
 .....  
 Nama Pembimbing I : Pestaria Saragih, S.KM, M.Kes.....  
 Nama Pembimbing II : Ponarida Simbolon, S.KM, M.Kes.....

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
1.	Sabtu, 15 Februari 2025	Ponarida Simbolon	Acc Judul		Zflp f
2.	Sabtu, 15 Februari 2025	Pestaria Saragih	Acc Judul	gma	
3.	Senin, 17 Februari 2025	Ponarida Simbolon	Zoom Membahas kerangka Penyusunan Proposal		Zflp f



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
4.	Senin, 17 Februari 2025	Pestaria Saragih	Tata Cara Penyusunan latar belakang		
5.	Selasa, 18 Februari 2025	Pestaria Saragih	Penyusunan latar belakang		
6.	Rabu, 19 Februari 2025	Pomaranda Simbolon	Zoom membahas tentang Untuk Pada Pembuatan Proposal		
7.	Kamis, 20 Februari 2025	Pomaranda Simbolon	Penyusunan latar belakang dengan menumbuhkan Prelirensi dan hasil Pendekat faktor yg mempeng- aruhi: Waktu tunggu		
8.	Kamis, 20 Februari 2025	Pestaria Saragih	Penyusunan rumusan masalah dan tujuan Penelitian		
9.	Jumat, 21 Februari 2025	Pestaria Saragih	Penulisan Yang baik dan benar Pada bahasa cusing		



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
10.	Selasa, 25 Februari 2025	Romanda Simbolon	Konsul tentang Bab 3 Sampai Bab 4. Klu diperbaiki hipotesis dan definisi operasional		3phy
11.	Selasa, 25 Februari 2025	Pestaria Saragih	Konsul Bab 2 dan Bab 3		
12.	Jumat, 28 Februari 2025	Romanda Simbolon	Konsul Ketanya konsep dan definisi operasional serta kuesioner		3phy
13.	Sabtu, 3 Maret 2025	Romanda Simbolon	Konsul Pengambilan dan Pengumpulan data beserta nomor halaman		3phy
14.	Senin, 5 Maret 2025	Romanda Simbolon	Ace urjian proposal		3phy
15.	Sabtu, 10 Maret 2025	Pestaria Saragih	Konsul BAB 3 dan Bab 4, Menperbaiki penulisan dan konsul kuesioner	Jum	



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
16.	Senin 1 Maret 2015	Rejeki Saragih	Acc Judul		



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan

### REVISI PROPOSAL

Nama	: Agnes Jeane Zebua
Nim	: 102021001
Judul	: Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025
Nama Penguji I	: Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes
Nama Penguji II	: Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes
Nama Penguji III	: Jev Boris, S.KM., M.K.M

NO	HARI/ TANGGAL	PENGUJI	PEMBAHASAN	PARAF		
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III
1.	Rabu , 12 Maret 2025	Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes	ACC	<i>[Signature]</i>		
2.	Kamis, 13 Maret 2025	Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes	Merambalikan jurnal interna- tional dan memperbaiki referensi		3PLP	



**Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan**

3.	Jumat 19 Maret 2025	Jey Boris., S.KM., M.KM	Menyerahkan referensi katas kunci dan konten pada buku			Jay S
4.	Jumat 25 April 2025	Purnadi Semuelon, S.KM, M.Kes	Ace		ZP	
5.	Sabtu 6 Mei 2025	Jey Boris., S.KM., M.KM	Ace			Jay S



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan

### **SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Agnes Jeane Zebua  
 NIM : 102021001  
 Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025  
 Nama Pembimbing I : Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes  
 Nama Pembimbing II : Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
1.	Kamis, 15 Mei 2025	Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes	Data harus ada referensi dan konsul hasil data yg ss		zf
2.	Senin, 19 Mei 2025	Pestaria Saragih, S.KM., M. Kes	Pembuktikan pendekatan dan langkah ke hasil analisa dilakukan	✓	?
3.	Rabu, 21 Mei 2025	Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes	Sintaksikan data dengan memperbaiki tabel dengan tabel terbaik		zf



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
4.	Sabtu, 29 Mei 2025	Pomarida Simbolon, S.Km., M.Kes	Lanjut ke Pembahasan		3pluf
5.	Sabtu 1/27 Mei 2025	Pomarida Simbolon, S.Km. M.Kes	Perbaiki tabel dan masukan jurnal penilitian orang lain		3pluf
6.	Rabu, 28 Mei 2025	Pomarida Simbolon, SKM, M.Kes	Masukkan Pembahasan Multivariate beserta jurnalnya		3pluf
7.	Jumat, 30 Mei 2025	Pomarida Simbolon, S.Km., M.Kes	Masukkan teori di pembahasan faktor-faktor yang mempengaruhi:		3pluf
8.	Jumat, 30 Mei 2025	Pomarida Simbolon, S.Km. M.Kes	Masukkan lampiran output pss, dokumentasi, dan sertifikat		3pluf
9.	Sabtu, 31 Mei 2025	Pomarida Simbolon, S.Km. M.Kes	Perbaiki penulisan tabel dan penulisan judul output pss		3pluf



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
10.	31 Mei 2015 Selasa	Romanda Simbolon, S.Km., M.Kes	Acc upian Sidang Skripsi		Zulf
11.	Selasa, 20 Mei 2015	Pestaria Saragih, S.Km., M.Kes	tambahkan sejarah Rumah Sakit Advent Medan, Perbaiki Penulisan	gwi	
12.	Selasa, 29 Mei 2015	Pestaria Saragih, S.Km., M.Kes	tambahkan jurnal Penelitian orang luar	gwi	
13.	Senin, 26 Mei 2015	Pestaria Saragih, S.Km., M.Kes	Perbaiki tabel dan Penulisan	gwi	
14.	Senin, 26 Mei 2015	Pestaria Saragih, S.Km., M.Kes	Sintulkan hasil dan lanjutkan perbaikan asam	gwi	
15.	Selasa, 27 Mei 2015	Pestaria Saragih, S.Km., M.Kes	Berikan alasan Pada hasil Penelitian mu di Pembaikusun	gwi	



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan



NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
16.	Rabu, 28 Mei 2015	Pastaria Saragih, S.Km, M.Kes	Perbaiki surat dengan menambahkan kalimat tentang kebijakan rumah sakit		
17.	Jumat, 30 Mei 2015	Pastaria Saragih, S.Km.M.Kes	tambahkan lampiran seperti surat penitipan, lenthal bimbingan, hasil output, dkk.		
18.	Sabtu, 31 Mei 2015	Pastaria Saragih, S.Km, M.Kes	ACC		



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan

### REVISI SKRIPSI

Nama	: Agnes Jeane Zebua
Nim	: 102021001
Judul	: Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025
Nama Penguji I	: Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes
Nama Penguji II	: Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes
Nama Penguji III	: Jev Boris, S.KM., M.K.M

NO	HARI/ TANGGAL	PENGUJI	PEMBAHASAN	PARAF		
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III
1.	Selasa, 10 Juni 2015	Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes	Tambahkan jurnal interna- sional, perbaiki abstrak, daftar pustaka, dan tambahan teks di lembaran		3f	
2.	Jumat , 13 Juni 2015	Pestaria Saragih S.KM., M.Kes	Perbaiki Penulisan	gwi		



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan

3.	Sabtu, 19 Juni 2015	Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes	ACC		
4.	Jumat, 17 Juni 2015	Jewbars SPM, M.K.M	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penambahan kesimpulan dan Saran</li> <li>- Perbaikan Penulisan</li> <li>- + Referensi</li> </ul>		
5.	Jumat, 17 Juni 2015	Jewbars SPM M.K.M	ACC Perbaikan Skripsi		
6.	Sabtu, 19 Juni 2015	Pomari da Simbolon, S.KM., M.Kes	ACC		

**Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan**

Rabu/24/05/2015	Amandi Sinaga, SS., M.Pd	Konsul abstrak				

S1

**Lembar Pengisian Kuesioner Oleh Responden****LEMBAR PENJELASAN PENELITIAN**

Kepada Yth.

Calon responden penelitian

Di tempat

Rumah Sakit Advent Medan

Dengan hormat,

Dengan perantaran surat saya ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agnes Jeane Zebua

Nim : 102021001

Mahasiswa/i Program Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan STIKes Santa Elisabeth Medan yang sedang melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025”**.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kesediaan saudara dan saudari untuk meluangkan waktu untuk menjadi responden dalam penelitian ini, anda berhak untuk menyetujui dan menolak menjadi responden, apabila setuju menjadi responden ini.

Atas kesediaan untuk berpartisiasi dalam penelitian ini, sebelumnya diucapkan terimakasih.

Homat saya

Peneliti

(Agnes Jeane Zebua)



**INFORMED CONSENT**

**(Persetujuan Keikutsertaan Dalam Penelitian)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama (inisial) : [REDACTED]

Umur : [REDACTED]

Jenis kelamin : Perempuan

Pendidikan :  SMP  Sarjana  
 SMA  Lainnya

Persetujuan kuesioner:  Setuju  
 Tidak Setuju

Menyatakan bahwa saya telah mendapat penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai studi kasus yang akan dilakukan oleh Agnes Jeane Zebua dengan judul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025". Saya memutuskan setuju untuk ikut partisipasi pada studi kasus ini secara sukarela tanpa paksaan. Bila selama studi kasus ini saya menginginkan mengundurkan diri, maka saya dapat mengundurkan sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.

Medan, 23 April 2025

Responden



**KUESIONER**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT**

**JALAN DI RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN**

**Petunjuk Pengisian**

1. Isilah data Saudara/i dengan lengkap sesuai keadaan yang sebenarnya sebelum menjawab.
2. Mohon dibaca dengan cermat semua pernyataan sebelum menjawab.
3. Semua pernyataan yang ada harus dijawab.
4. Berilah tanda ( ✓ ) pada jawaban yang Saudara/i anggap paling tepat dan sesuai.

**A. Faktor *Man***

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Petugas mampu menyelesaikan/ memperbaiki sistem pendaftaran online jika terjadi error hambatan?	✓	
2.	Petugas mampu menyalakan sistem pendaftaran?	✓	
3.	Petugas pendaftaran mempermudah pendaftaran pasien?	✓	
4.	Petugas pendaftaran memiliki keterampilan yang cukup untuk menangani pasien?	✓	
5.	Pelatihan rutin diberikan kepada petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan?	✓	

**B. Faktor *Money***

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Ketersediaan dana untuk pemeliharaan peralatan pendaftaran rawat jalan terjamin?		✓
2.	Anggaran yang dialokasikan untuk pendaftaran rawat jalan sudah mencukupi?		✓
3.	Insentif yang diberikan kepada petugas pendaftaran rawat jalan sudah sesuai?	✓	



**C. Faktor Method**

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Apakah petugas mengetahui alur/ prosedur sistem pendaftaran rawat jalan?	✓	
2.	Apakah petugas dapat melakukan SOP pendaftaran dengan baik?	✓	
3.	Prosedur pendaftaran rawat jalan saat ini sudah efisien?		✓
4.	Apakah prosedur pendaftaran dan pengobatan yang diterapkan di fasilitas ini sudah efektif dalam mengurangi waktu tunggu pasien?		✓
5.	Apakah penggunaan sistem teknologi informasi (seperti sistem pendaftaran online atau aplikasi lainnya) sudah memadai untuk mempercepat proses pelayanan?	✓	

**D. Faktor Material**

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Apakah sarana prasarana dapat menunjang petugas dalam membantu untuk menyelesaikan data pasien?	✓	
2.	Apakah komputer selalu dalam kondisi baik pada saat petugas menjalankan?	✓	
3.	Apakah alat dan bahan penunjang pendaftaran rawat jalan selalu dalam kondisi baik?		✓
4.	Apakah bahan-bahan habis pakai seperti tinta printer selalu tersedia?	✓	
5.	Apakah ruang tunggu pasien rawat jalan sudah nyaman dan memadai?		✓
6.	Apakah fasilitas penunjang seperti kursi dan meja pendaftaran sudah memadai?		✓

**E. Faktor Machine**

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Pada komputer perangkat keras yang digunakan untuk sistem pendaftaran online apakah dapat digunakan?	✓	
2.	Perangkat lunak yang digunakan pendaftaran online komputer dapat selalu tersambungkan?		✓



3.	Apakah Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) berjalan lancar?	✓	
4.	Peralatan pemindai (scanner) berfungsi dengan baik.	✓	
5.	Apakah mesin atau peralatan medis yang digunakan dalam pelayanan berjalan dengan lancar dan tidak menghambat waktu tunggu pasien?		✓

**F. Waktu Tunggu**

No.	Pertanyaan Tentang Waktu Tunggu	Waktu (menit)	Total Waktu Tunggu Yang Digunakan
<i>First Waiting</i>			
1.	Jam berapa anda mulai mendaftar	08.30	30 menit
2.	Berapa menit anda menunggu sejak datang sampai jam perjanjian	30 menit	
<i>True Waiting Time</i>			
1.	Jam berapa perjanjian anda bertemu dengan dokter	09.00	40 menit
2.	Berapa menit waktu anda yang terpakai sejak jam perjanjian sampai diterima atau dilakukan pemeriksaan oleh dokter	40 menit	
<i>Total Waiting Time</i>			
1.	Jam berapa anda mulai diperiksa oleh dokter	09.40	70 menit
2.	Berapa menit tunggu anda sejak datang di rumah sakit sampai sebelum bertemu atau diperiksa dengan dokter	70 menit	



**DOKUMENTASI PENGISIAN KUESIONER OLEH RESPONDEN**

