

# LAMPIRAN

Kepada Yth. Bapak/Ibu, perkenalkan saya Ika Kristallina Wulandari, mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul. Saat ini saya sedang menyelesaikan skripsi untuk memenuhi persyaratan lulus gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat. Penelitian yang saya lakukan berjudul “Analisis Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan Tahun 2019”.

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang terlibat atau termasuk kedalam pelayanan pendaftaran dan rawat jalan di Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan. Dalam partisipasi Bapak/Ibu selama penelitian berlangsung, saya membutuhkan kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu dengan maksud:

1. Meminta Bapak/Ibu untuk membaca dan menandatangani surat persetujuan partisipasi dalam penelitian ini untuk melakukan wawancara dan telaah dokumen (jika diperlukan).
2. Meminta Bapak/Ibu untuk membaca transkrip (hasil ketikan) wawancara.
3. Melakukan wawancara lanjutan guna melengkapi informasi.

Waktu yang saya perlukan untuk melakukan wawancara kurang lebih 30 menit. Dalam wawancara ini, saya akan mengajukan pertanyaan terkait dengan pelayanan pendaftaran dan rawat jalan di Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan. Segala jenis informasi yang Bapak/Ibu berikan dijamin kerahasianya dan tidak akan mempengaruhi kinerja Bapak/Ibu dalam bekerja.

Saya memohon kesediaan bapak untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, silahkan bapak membaca lembar persetujuan ini. Jika ada hal yang perlu ditanyakan, tidak perlu ragu untuk menanyakannya.

Tangerang Selatan,

Peneliti

Ika Kristallina Wulandari  
(0858-8257-1181)

Informan

(.....)

**Lampiran 2. Lembar Observasi**

**Lembar Observasi**

**LEMBAR ISIAN PENELITIAN ANALISIS PENYEBAB LAMA WAKTU  
TUNGGU PELAYANAN PADA PASIEN JAMINAN KESEHATAN  
NASIONAL (JKN) DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT  
UMUM (RSU) KOTA TANGERANG SELATAN TAHUN 2019**

Hari/Tanggal :

Shift : Pagi / Sore

No.	STATUS	BAGIAN	JAM MULAI	JAM SELESAI	TOTAL WAKTU
		Pendaftaran			
		Pemeriksaan Tanda Vital			
		Menunggu Pemeriksaan Dokter			
		Ruang Periksa Dokter			
		Pendaftaran			
		Pemeriksaan Tanda Vital			
		Menunggu Pemeriksaan Dokter			
		Ruang Periksa Dokter			



#### Lampiran 4. Telaah Dokumen

➤ Sumber Daya Manusia

	No.	Dokumen	Ya	Tidak	Keterangan
Pendaftaran	1	Struktur Organisasi			
Poliklinik Penyakit Dalam	1	Struktur Organisasi			

➤ Sarana dan Prasarana

No.	Dokumen	Ya	Tidak	Keterangan
1	Pengajuan Stok Form Pasien Baru ke Gudang			

## **Lampiran 5. Pedoman Wawancara**

### **PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM**

Judul Penelitian :

**ANALISIS PENYEBAB LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN PADA PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT UMUM (RSU) KOTA TANGERANG SELATAN TAHUN 2019**

Nama Informan :

Jabatan :

Hari/Tanggal :

#### **I. Petunjuk Umum**

1. Mengucapkan terima kasih atas ketersediaan dan waktu yang diberikan oleh informan kepada pewawancara.
2. Menjelaskan maksud dan tujuan wawancara kepada informan.

#### **II. Petunjuk Teknis**

1. Wawancara dilakukan oleh pewawancara yaitu peneliti dengan bantuan alat perekam dan pedoman materi wawancara.
2. Informan dipersilahkan untuk memberikan pendapat, saran atau komentar sehubungan dengan pokok penelitian.
3. Seluruh kegiatan wawancara akan dijamin kerahasiaannya, sesuai dengan kesepakatan bersama.

**Pokok Bahasan :**

**Proses 1 Waktu Pendaftaran**

**a. Sumber Daya Manusia**

1. Bagaimana memutuskan siapa saja yang terlibat dalam kegiatan administrasi pendaftaran di bagian loket pendaftaran?
2. Bagaimana mengenai kecukupan jumlah SDM yang terlibat dalam kegiatan administrasi pendaftaran di bagian loket pendaftaran?
3. Apa saja upaya yang dilakukan kepada pegawai untuk mengetahui standar waktu tunggu di bagian pendaftaran?
4. Bagaimana kecepatan dan kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya di loket pendaftaran?

**b. Sarana dan Prasarana**

1. Bagaimana proses sarana dan prasarana pendukung kecepatan pelayanan di bagian loket pendaftaran?
2. Bagaimana pengaruh sistem teknologi informasi yang saat ini digunakan di loket pendaftaran berpengaruh terhadap proses administrasi pendaftaran pasien?
3. Bagaimana mengenai sistem teknologi informasi yang digunakan saat ini didalam administrasi pendaftaran pasien di bagian penunjang medik?
4. Kendala atau hambatan apa yang bisa ditemui dalam kegiatan administrasi pendaftaran pasien?

**c. Lingkungan Kerja**

1. Bagaimana jam kehadiran dan jam kepulangan pegawai di bagian pendaftaran sudah waktu?
2. Bagaimana pembagian *job desc* sumber daya manusia di bagian loket pendaftaran?
3. Bagaimana kelengkapan persyaratan pasien saat mendaftar di loket pendaftaran?
4. Bagaimana kendala atau hambatan yang dapat terjadi di bagian pendaftaran, dan bagaimana solusinya?

## **Proses 2 Waktu Pemeriksaan Tanda-Tanda Vital (TTV)**

### **a. Sumber Daya Manusia**

1. Siapa saja yang terlibat dalam kegiatan pemeriksaan tanda-tanda vital di depan ruangan poliklinik penyakit dalam?
2. Bagaimana mengenai kecukupan jumlah SDM yang terlibat dalam kegiatan pemeriksaan tanda-tanda vital?
3. Bagaimana kendala atau hambatan yang terjadi di proses pemeriksaan tanda-tanda vital (ttv)? Dan bagaimana solusinya?

### **b. Sarana dan Prasarana**

1. Bagaimana kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana dalam mendukung kecepatan pelayanan di bagian pemeriksaan tanda-tanda vital (ttv)?
2. Bagaimana kualitas dan kuantitas alat pemeriksaan tanda-tanda vital (ttv) yang digunakan saat ini didalam proses pelayanan pasien di bagian poliklinik oenyakit dalam?
3. Bagaimana kendala atau hambatan apa yang bisa ditemui dalam proses pemeriksaan tanda-tanda vital pada pasien di poliklinik penyakit dalam?

### **c. Lingkungan Kerja**

1. Bagaimana kecepatan perawat dalam melakukan ttv?
2. Bagaimana hambatan atau kendala lingkungan kerja di bagian pemeriksaan ttv dipoliklinik penyakit dalam? Jika ada bagaimana cara mengatasinya?

## **Proses 3 Waktu Pemeriksaan Dokter**

### **a. Sumber Daya Manusia**

1. Apakah jadwal dokter poliklinik penyakit dalam sesuai dengan yang sudah ditetapkan?
2. Bagaimana mengenai kecukupan jumlah dokter dan perawat yang terlibat dalam kegiatan pemeriksaan dokter di poliklinik penyakit dalam?
3. Kendala atau hambatan apa yang bisa ditemui dalam proses pemeriksaan tanda-tanda vital pada pasien di poliklinik penyakit dalam?

**b. Sarana dan Prasarana**

1. Bagaimana sarana dan prasarana didalam proses pemeriksaan dokter sudah mendukung kecepatan kegiatan?
2. Bagaimana kualitas dan kuantitas kelengkapan alat didalam proses pemeriksaan dokter?
3. Bagaimana kendala atau hambatan apa yang bisa ditemui dalam proses pemeriksaan dokter pada pasien di poliklinik penyakit dalam?
4. Bagaimana solusinya dalam mengatasi hambatan sarana dan prasarana yang terjadi didalam proses pemeriksaan dokter?

**c. Lingkungan Kerja**

1. Bagaimana jam kehadiran dan kepulangan dokter?
2. Bagaimana kendala pada jadwal dokter?
3. Bagaimana kecepatan waktu yang diberikan dokter dalam melakukan pemeriksaan?
4. Bagaimana proses data rekam medis pasien sampai ke meja perawat poliklinik penyakit dalam?
5. Bagaimana kendala atau hambatan apa yang bisa ditemui dalam proses pemeriksaan dokter pada pasien di poliklinik penyakit dalam?
6. Bagaimana solusi mengatasi hambatan yang terjadi didalam proses pemeriksaan?

**Lampiran 6.** Hasil Excel Hitungan Waktu Tunggu  
**Hari Pertama**

No. Urut Pasien	Waktu Tunggu Pendaftaran		Waktu Pelayanan Pendaftaran		Selisih Waktu Tunggu (Menit)	Waktu Tunggu Pemeriksaan TTV		Waktu Pelayanan Pemeriksaan TTV		Selisih Waktu Tunggu (Menit)	Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter		Waktu Pelayanan Pemeriksaan Dokter		Selisih Waktu Tunggu (Menit)
	Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai		Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai		Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai	
D.001	6:30	6:45	6:45	6:47	0:15	6:47	7:20	7:20	7:22	0:33	7:22	9:10	9:10	9:15	1:48
D.002	6:30	6:47	6:47	6:49	0:17	6:49	7:22	7:22	7:24	0:33	7:24	9:15	9:15	9:16	1:51
D.003	6:31	6:49	6:49	6:50	0:18	6:50	7:24	7:24	7:27	0:34	7:27	9:16	9:16	9:17	1:49
D.004	6:31	6:50	6:50	6:51	0:19	6:51	7:27	7:27	7:29	0:36	7:29	9:17	9:17	9:18	1:48
D.005	6:31	6:50	6:50	6:52	0:19	6:52	7:29	7:29	7:30	0:37	7:30	9:18	9:18	9:19	1:48
D.006	6:31	6:52	6:52	6:54	0:21	6:54	7:30	7:30	7:31	0:36	7:31	9:19	9:19	9:20	1:48
D.007	6:32	6:55	6:55	6:56	0:23	6:56	7:30	7:30	7:32	0:34	7:32	9:20	9:20	9:37	1:48
D.008	6:32	6:56	6:56	6:57	0:24	6:57	7:32	7:32	7:34	0:35	7:34	9:37	9:37	9:39	2:03
D.009	6:32	6:57	6:57	6:59	0:25	6:59	7:34	7:34	7:36	0:35	7:36	9:39	9:39	9:41	2:03
D.010	6:33	7:00	7:00	7:03	0:27	7:03	7:36	7:36	7:38	0:33	7:38	9:41	9:41	9:42	2:03
D.011	6:33	7:05	7:05	7:07	0:32	7:07	7:38	7:38	7:40	0:31	7:40	9:42	9:42	9:45	2:02
D.012	6:34	7:07	7:07	7:09	0:33	7:09	7:40	7:40	7:42	0:31	7:42	9:45	9:45	9:47	2:03
D.013	6:34	7:09	7:09	7:10	0:35	7:10	7:42	7:42	7:43	0:32	7:43	9:47	9:47	9:50	2:04
D.015	6:34	7:11	7:11	7:13	0:37	7:13	7:43	7:43	7:44	0:30	7:44	9:50	9:50	9:52	2:06
D.016	6:35	7:13	7:13	7:15	0:38	7:15	7:44	7:44	7:45	0:29	7:45	9:52	9:52	9:56	2:07

No. Urut Pasien	Waktu Tunggu Pendaftaran		Waktu Pelayanan Pendaftaran		Selisih Waktu Tunggu (Menit)	Waktu Tunggu Pemeriksaan TTV		Waktu Pelayanan Pemeriksaan TTV		Selisih Waktu Tunggu (Menit)	Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter		Waktu Pelayanan Pemeriksaan Dokter		Selisih Waktu Tunggu (Menit)
	Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai		Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai		Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai	
D.017	6:35	7:15	7:15	7:17	0:40	7:17	7:45	7:45	7:47	0:28	7:47	9:56	9:56	9:52	2:09
D.018	6:35	7:17	7:17	7:18	0:42	7:18	7:47	7:47	7:49	0:29	7:49	9:52	9:52	9:55	2:03
D.019	6:36	7:18	7:18	7:20	0:42	7:20	7:49	7:49	7:51	0:29	7:51	9:55	9:55	9:58	2:04
D.020	6:36	7:20	7:20	7:22	0:44	7:22	7:51	7:51	7:53	0:29	7:53	9:58	9:58	10:00	2:05
D.026	6:37	7:22	7:22	7:23	0:45	7:23	7:53	7:53	7:54	0:30	7:54	10:00	10:00	10:01	2:06
D.027	6:37	7:23	7:23	7:24	0:46	7:24	7:54	7:54	7:55	0:30	7:55	10:01	10:01	10:05	2:06
D.028	6:37	7:25	7:25	7:27	0:48	7:27	7:55	7:55	7:57	0:28	7:57	10:05	10:05	10:06	2:08
D.029	6:40	7:27	7:27	7:28	0:47	7:28	7:58	7:58	8:00	0:30	8:00	10:06	10:06	10:07	2:06
D.032	6:40	7:28	7:28	7:30	0:48	7:30	8:00	8:00	8:01	0:30	8:01	10:07	10:07	10:09	2:06
D.035	6:41	7:30	7:30	7:33	0:49	7:33	8:02	8:02	8:04	0:29	8:04	10:09	10:09	10:10	2:05
D.036	6:42	7:33	7:33	7:37	0:51	7:37	8:04	8:04	8:05	0:27	8:05	10:10	10:10	10:12	2:05
D.037	6:43	7:38	7:38	7:40	0:55	7:40	8:05	8:05	8:07	0:25	8:07	10:12	10:12	10:13	2:05
D.038	6:44	7:39	7:39	7:41	0:55	7:41	8:07	8:07	8:08	0:26	8:08	10:13	10:13	10:14	2:05
D.039	6:44	7:41	7:41	7:42	0:57	7:42	8:09	8:09	8:11	0:27	8:11	10:14	10:14	10:16	2:03
D.040	6:45	7:42	7:42	7:43	0:57	7:43	8:11	8:11	8:13	0:28	8:13	10:16	10:16	10:18	2:03
D.041	6:46	7:42	7:42	7:44	0:56	7:44	8:13	8:13	8:15	0:29	8:15	10:18	10:18	10:19	2:03
D.042	6:46	7:44	7:44	7:46	0:58	7:46	8:15	8:15	8:16	0:29	8:16	10:19	10:19	10:20	2:03
D.043	6:47	7:44	7:44	7:45	0:57	7:45	8:17	8:17	8:19	0:32	8:19	10:20	10:20	10:23	2:01
D.044	6:48	7:45	7:45	7:46	0:57	7:46	8:20	8:20	8:22	0:34	8:22	10:23	10:23	10:27	2:01

No. Urut Pasien	Waktu Tunggu Pendaftaran		Waktu Pelayanan Pendaftaran		Selisih Waktu Tunggu (Menit)	Waktu Tunggu Pemeriksaan TTV		Waktu Pelayanan Pemeriksaan TTV		Selisih Waktu Tunggu (Menit)	Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter		Waktu Pelayanan Pemeriksaan Dokter		Selisih Waktu Tunggu (Menit)
	Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai		Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai		Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai	
D.045	6:48	7:46	7:46	7:48	0:58	7:48	8:22	8:22	8:24	0:34	8:24	10:27	10:27	10:28	2:03
D.046	6:50	7:46	7:46	7:48	0:56	7:48	8:24	8:24	8:25	0:36	8:25	10:28	10:28	10:30	2:03
D.047	6:51	7:48	7:48	7:49	0:57	7:49	8:26	8:26	8:28	0:37	8:28	10:30	10:30	10:32	2:02
D.048	6:52	7:49	7:49	7:50	0:57	7:50	8:28	8:28	8:30	0:38	8:30	10:32	10:32	10:34	2:02
D.049	6:53	7:50	7:50	7:51	0:57	7:51	8:30	8:30	8:31	0:39	8:31	10:34	10:34	10:35	2:03
D.050	6:55	7:50	7:50	7:52	0:55	7:52	8:32	8:32	8:34	0:40	8:34	10:35	10:35	10:37	2:01
D.051	6:56	7:52	7:52	7:54	0:56	7:54	8:34	8:34	8:36	0:40	8:36	10:37	10:37	10:39	2:01
D.052	6:56	7:55	7:55	7:57	0:59	7:57	8:36	8:36	8:37	0:39	8:37	10:39	10:39	10:42	2:02
D.053	6:57	8:00	8:00	8:03	1:03	8:03	8:38	8:38	8:40	0:35	8:40	10:42	10:42	10:45	2:02
D.054	6:58	8:05	8:05	8:07	1:07	8:07	8:40	8:40	8:42	0:33	8:42	10:45	10:45	10:49	2:03
D.055	7:00	8:08	8:08	8:10	1:08	8:10	8:42	8:42	8:44	0:32	8:44	10:49	10:49	10:53	2:05

**HARI PERTAMA**

**Pendaftaran**

N	45
Mean	00:44
SD	00:15
Min	00:15
Max	01:08
Estimasi1 (95% CI)	48,38269324
Estimasi2 (95% CI)	39,61730676
BKA	89
BKB	-1

**Pemeriksaan TTV**

N	45
Mean	00:32
SD	00:03
Min	00:25
Max	00:40
Estimasi1 (95% CI)	32,87653865
Estimasi2 (95% CI)	31,12346135
BKA	41
BKB	23

**Pemeriksaan Dokter**

N	45
Mean	02:01
SD	00:05
Min	01:48
Max	02:09
Estimasi1 (95% CI)	122,4608977
Estimasi2 (95% CI)	119,5391023
BKA	136
BKB	106

Hari Kedua

No. Urut Pasien	Waktu Tunggu Pendaftaran		Waktu Pelayanan Pendaftaran		Selisih Waktu Tunggu (Menit)	Waktu Tunggu Pemeriksaan TTV		Waktu Pelayanan Pemeriksaan TTV		Selisih Waktu Tunggu (Menit)	Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter		Waktu Pelayanan Pemeriksaan Dokter		Selisih Waktu Tunggu (Menit)
	Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai		Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai		Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai	
D.001	6:40	7:23	7:23	7:25	0:43	7:25	7:44	7:44	7:46	0:19	7:46	10:28	10:28	10:33	2:42
D.002	6:40	7:23	7:23	7:26	0:43	7:26	7:46	7:46	7:48	0:20	7:48	10:33	10:33	10:34	2:45
D.003	6:41	7:25	7:25	7:27	0:44	7:27	7:48	7:48	7:50	0:21	7:50	10:34	10:34	10:36	2:44
D.004	6:42	7:26	7:26	7:28	0:44	7:28	7:50	7:50	7:52	0:22	7:52	10:36	10:36	10:38	2:44
D.005	6:43	7:28	7:28	7:30	0:45	7:30	7:52	7:52	7:54	0:22	7:54	10:38	10:38	10:39	2:44
D.006	6:44	7:30	7:30	7:33	0:46	7:33	7:54	7:54	7:56	0:21	7:56	10:39	10:39	10:40	2:43
D.007	6:44	7:33	7:33	7:37	0:49	7:37	7:56	7:56	7:58	0:19	7:58	10:40	10:40	10:43	2:42
D.008	6:45	7:38	7:38	7:40	0:53	7:40	7:58	7:58	8:00	0:18	8:00	10:43	10:43	10:46	2:43
D.009	6:46	7:39	7:39	7:41	0:53	7:41	8:00	8:00	8:02	0:19	8:02	10:46	10:46	10:47	2:44
D.010	6:46	7:41	7:41	7:44	0:55	7:44	8:02	8:02	8:04	0:18	8:04	10:47	10:47	10:51	2:43
D.013	6:47	7:44	7:44	7:46	0:57	7:46	8:04	8:04	8:06	0:18	8:06	10:51	10:51	10:53	2:45
D.014	6:48	7:46	7:46	7:48	0:58	7:48	8:06	8:06	8:08	0:18	8:08	10:53	10:53	10:55	2:45
D.015	6:48	7:46	7:46	7:48	0:58	7:48	8:08	8:08	8:10	0:20	8:10	10:55	10:55	10:57	2:45
D.016	6:50	7:48	7:48	7:49	0:58	7:49	8:10	8:10	8:12	0:21	8:12	10:57	10:57	10:58	2:45
D.017	6:51	7:49	7:49	7:50	0:58	7:50	8:12	8:12	8:14	0:22	8:14	10:58	10:58	11:00	2:44
D.018	6:52	7:50	7:50	7:51	0:58	7:51	8:14	8:14	8:16	0:23	8:16	11:00	11:00	11:05	2:44
D.019	6:53	7:50	7:50	7:52	0:57	7:52	8:16	8:16	8:18	0:24	8:18	11:05	11:05	11:07	2:47
D.028	6:55	7:52	7:52	7:54	0:57	7:54	8:18	8:18	8:20	0:24	8:20	11:07	11:07	11:09	2:47

No. Urut Pasien	Waktu Tunggu Pendaftaran		Waktu Pelayanan Pendaftaran		Selisih Waktu Tunggu (Menit)	Waktu Tunggu Pemeriksaan TTV		Waktu Pelayanan Pemeriksaan TTV		Selisih Waktu Tunggu (Menit)	Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter		Waktu Pelayanan Pemeriksaan Dokter		Selisih Waktu Tunggu (Menit)
	Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai		Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai		Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai	
D.029	6:56	7:54	7:54	7:56	0:58	7:56	8:20	8:20	8:22	0:24	8:22	11:09	11:09	11:12	2:47
D.031	6:56	7:54	7:54	7:56	0:58	7:56	8:22	8:22	8:24	0:26	8:24	11:12	11:12	11:13	2:48
D.032	6:57	7:56	7:56	7:58	0:59	7:58	8:24	8:24	8:26	0:26	8:26	11:13	11:13	11:16	2:47
D.033	6:58	7:56	7:56	7:59	0:58	7:59	8:26	8:26	8:28	0:27	8:28	11:16	11:16	11:18	2:48
D.034	7:00	7:58	7:58	8:00	0:58	8:00	8:28	8:28	8:30	0:28	8:30	11:18	11:18	11:20	2:48
D.036	7:00	8:01	8:01	8:03	1:01	8:03	8:30	8:30	8:32	0:27	8:32	11:20	11:20	11:24	2:48
D.037	7:01	8:01	8:01	8:06	1:00	8:06	8:32	8:32	8:34	0:26	8:34	11:24	11:24	11:26	2:50
D.038	7:01	8:04	8:04	8:06	1:03	8:06	8:34	8:34	8:36	0:28	8:36	11:26	11:26	11:27	2:50
D.039	7:01	8:06	8:06	8:13	1:05	8:13	8:36	8:36	8:38	0:23	8:38	11:27	11:27	11:29	2:49
D.040	7:02	8:12	8:12	8:25	1:10	8:15	8:38	8:38	8:40	0:23	8:40	11:29	11:29	11:30	2:49
D.041	7:03	8:15	8:15	8:18	1:12	8:18	8:40	8:40	8:42	0:22	8:42	11:30	11:30	11:31	2:48
D.042	7:04	8:18	8:18	8:20	1:14	8:20	8:42	8:42	8:44	0:22	8:44	11:31	11:31	11:33	2:47
D.043	7:04	8:21	8:21	8:23	1:17	8:23	8:44	8:44	8:46	0:21	8:46	11:33	11:33	11:34	2:47
D.045	7:05	8:24	8:24	8:27	1:19	8:27	8:46	8:46	8:48	0:19	8:48	11:34	11:34	11:36	2:46
D.046	7:06	8:25	8:25	8:27	1:19	8:27	8:48	8:48	8:50	0:21	8:50	11:36	11:36	11:40	2:46
D.047	7:07	8:28	8:28	8:30	1:21	8:30	8:50	8:50	8:52	0:20	8:52	11:40	11:40	11:43	2:48
D.048	7:08	8:30	8:30	8:31	1:22	8:31	8:52	8:52	8:54	0:21	8:54	11:43	11:43	11:44	2:49
D.049	7:08	8:30	8:30	8:32	1:22	8:32	8:54	8:54	8:56	0:22	8:56	11:44	11:44	11:46	2:48
D.050	7:09	8:32	8:32	8:35	1:23	8:35	8:56	8:56	8:58	0:21	8:58	11:46	11:46	11:48	2:48

No. Urut Pasien	Waktu Tunggu Pendaftaran		Waktu Pelayanan Pendaftaran		Selisih Waktu Tunggu (Menit)	Waktu Tunggu Pemeriksaan TTV		Waktu Pelayanan Pemeriksaan TTV		Selisih Waktu Tunggu (Menit)	Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter		Waktu Pelayanan Pemeriksaan Dokter		Selisih Waktu Tunggu (Menit)
	Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai		Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai		Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai	
D.051	7:11	8:32	8:32	8:34	1:21	8:34	8:58	8:58	9:00	0:24	9:00	11:48	11:48	11:49	2:48
D.052	7:13	8:34	8:34	8:36	1:21	8:36	9:00	9:00	9:02	0:24	9:02	11:49	11:49	11:50	2:47
D.053	7:14	8:35	8:35	8:37	1:21	8:37	9:02	9:02	9:04	0:25	9:04	11:50	11:50	11:53	2:46
D.054	7:15	8:38	8:38	8:41	1:23	8:41	9:04	9:04	9:06	0:23	9:06	11:53	11:53	11:55	2:47
D.056	7:15	8:38	8:38	8:40	1:23	8:40	9:06	9:06	9:08	0:26	9:08	11:55	11:55	11:58	2:47
D.057	7:16	8:40	8:40	8:43	1:24	8:43	9:08	9:08	9:10	0:25	9:10	11:58	11:58	11:59	2:48
D.058	7:18	8:41	8:41	8:44	1:23	8:44	9:10	9:10	9:12	0:26	9:12	11:59	11:59	12:01	2:47
D.059	7:20	8:44	8:44	8:46	1:24	8:46	9:12	9:12	9:14	0:26	9:14	12:01	12:01	12:03	2:47

**HARI KEDUA**

**Pendaftaran**

N	45
Mean	01:04
SD	00:13
Min	00:43
Max	01:24
Estimasi1 (95% CI)	67,7983341
Estimasi2 (95% CI)	60,2016659
BKA	103
BKB	25

**Pemeriksaan TTV**

N	45
Mean	00:22
SD	00:02
Min	00:18
Max	00:28
Estimasi1 (95% CI)	22,5843591
Estimasi2 (95% CI)	21,4156409
BKA	28
BKB	16

**Pemeriksaan Dokter**

N	45
Mean	02:46
SD	00:02
Min	02:42
Max	02:50
Estimasi1 (95% CI)	166,584359
Estimasi2 (95% CI)	165,415641
BKA	172
BKB	160

Hari Ketiga

No. Urut Pasien	Waktu Tunggu Pendaftaran		Waktu Pelayanan Pendaftaran		Selisih Waktu Tunggu (Menit)	Waktu Tunggu Pemeriksaan TTV		Waktu Pelayanan Pemeriksaan TTV		Selisih Waktu Tunggu (Menit)	Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter		Waktu Pelayanan Pemeriksaan Dokter		Selisih Waktu Tunggu (Menit)
	Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai		Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai		Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai	
D.001	6:31	6:46	6:46	6:47	0:15	6:48	7:21	7:21	7:22	0:33	7:22	9:10	9:10	9:15	1:48
D.002	6:31	6:47	6:47	6:49	0:16	6:50	7:22	7:22	7:24	0:32	7:24	9:15	9:15	9:16	1:51
D.003	6:31	6:49	6:49	6:50	0:18	6:51	7:24	7:24	7:27	0:33	7:27	9:16	9:16	9:17	1:49
D.004	6:31	6:50	6:50	6:51	0:19	6:52	7:27	7:27	7:29	0:35	7:29	9:17	9:17	9:18	1:48
D.005	6:32	6:51	6:51	6:52	0:19	6:53	7:29	7:29	7:30	0:36	7:30	9:18	9:18	9:19	1:48
D.006	6:32	6:52	6:52	6:54	0:20	6:54	7:30	7:30	7:31	0:36	7:31	9:19	9:19	9:20	1:48
D.007	6:32	6:55	6:55	6:56	0:23	6:55	7:30	7:30	7:32	0:35	7:32	9:20	9:20	9:37	1:48
D.008	6:32	6:56	6:56	6:57	0:24	6:56	7:32	7:32	7:34	0:36	7:34	9:37	9:37	9:39	2:03
D.009	6:32	6:57	6:57	6:59	0:25	7:00	7:34	7:34	7:36	0:34	7:36	9:39	9:39	9:41	2:03
D.010	6:33	7:01	7:01	7:03	0:28	7:05	7:36	7:36	7:38	0:31	7:38	9:41	9:41	9:42	2:03
D.013	6:33	7:05	7:05	7:07	0:32	7:07	7:38	7:38	7:40	0:31	7:40	9:42	9:42	9:45	2:02
D.014	6:34	7:07	7:07	7:09	0:33	7:09	7:40	7:40	7:42	0:31	7:42	9:45	9:45	9:47	2:03
D.015	6:34	7:09	7:09	7:10	0:35	7:10	7:42	7:42	7:43	0:32	7:43	9:47	9:47	9:50	2:04
D.016	6:35	7:11	7:11	7:13	0:36	7:13	7:43	7:43	7:44	0:30	7:44	9:50	9:50	9:52	2:06
D.017	6:35	7:13	7:13	7:15	0:38	7:15	7:44	7:44	7:45	0:29	7:45	9:52	9:52	9:56	2:07
D.018	6:35	7:15	7:15	7:17	0:40	7:17	7:45	7:45	7:47	0:28	7:48	9:56	9:56	9:52	2:08
D.019	6:36	7:17	7:17	7:18	0:41	7:18	7:47	7:47	7:49	0:29	7:49	9:52	9:52	9:55	2:03

No. Urut Pasien	Waktu Tunggu Pendaftaran		Waktu Pelayanan Pendaftaran		Selisih Waktu Tunggu (Menit)	Waktu Tunggu Pemeriksaan TTV		Waktu Pelayanan Pemeriksaan TTV		Selisih Waktu Tunggu (Menit)	Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter		Waktu Pelayanan Pemeriksaan Dokter		Selisih Waktu Tunggu (Menit)
	Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai		Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai		Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai	
D.028	6:36	7:18	7:18	7:20	0:42	7:20	7:49	7:49	7:51	0:29	7:51	9:55	9:55	9:58	2:04
D.029	6:36	7:21	7:21	7:22	0:45	7:22	7:51	7:51	7:53	0:29	7:53	9:58	9:58	10:00	2:05
D.031	6:37	7:22	7:22	7:23	0:45	7:23	7:53	7:53	7:54	0:30	7:54	10:00	10:00	10:01	2:06
D.032	6:38	7:23	7:23	7:24	0:45	7:26	7:54	7:54	7:55	0:28	7:55	10:01	10:01	10:05	2:06
D.033	6:38	7:25	7:25	7:27	0:47	7:27	7:55	7:55	7:57	0:28	7:57	10:05	10:05	10:06	2:08
D.034	6:39	7:27	7:27	7:28	0:48	7:28	7:58	7:58	8:00	0:30	8:00	10:06	10:06	10:07	2:06
D.036	6:40	7:28	7:28	7:30	0:48	7:30	8:00	8:00	8:01	0:30	8:01	10:07	10:07	10:09	2:06
D.037	6:41	7:31	7:31	7:33	0:50	7:35	8:02	8:02	8:04	0:27	8:04	10:09	10:09	10:10	2:05
D.038	6:42	7:33	7:33	7:37	0:51	7:39	8:04	8:04	8:05	0:25	8:05	10:10	10:10	10:12	2:05
D.039	6:43	7:38	7:38	7:40	0:55	7:40	8:05	8:05	8:07	0:25	8:07	10:12	10:12	10:13	2:05
D.040	6:44	7:39	7:39	7:41	0:55	7:41	8:07	8:07	8:08	0:26	8:08	10:13	10:13	10:14	2:05
D.041	6:44	7:41	7:41	7:42	0:57	7:42	8:09	8:09	8:11	0:27	8:11	10:14	10:14	10:16	2:03
D.042	6:45	7:42	7:42	7:43	0:57	7:43	8:11	8:11	8:13	0:28	8:13	10:16	10:16	10:18	2:03
D.043	6:45	7:42	7:42	7:44	0:57	7:44	8:13	8:13	8:15	0:29	8:15	10:18	10:18	10:19	2:03
D.045	6:46	7:43	7:43	7:46	0:57	7:46	8:15	8:15	8:16	0:29	8:16	10:19	10:19	10:20	2:03
D.046	6:47	7:44	7:44	7:45	0:57	7:47	8:17	8:17	8:19	0:30	8:19	10:20	10:20	10:23	2:01
D.047	6:48	7:45	7:45	7:46	0:57	7:47	8:20	8:20	8:22	0:33	8:22	10:23	10:23	10:27	2:01
D.048	6:49	7:46	7:46	7:48	0:57	7:48	8:22	8:22	8:24	0:34	8:24	10:27	10:27	10:28	2:03
D.049	6:50	7:46	7:46	7:48	0:56	7:48	8:24	8:24	8:25	0:36	8:25	10:28	10:28	10:30	2:03

No. Urut Pasien	Waktu Tunggu Pendaftaran		Waktu Pelayanan Pendaftaran		Selisih Waktu Tunggu (Menit)	Waktu Tunggu Pemeriksaan TTV		Waktu Pelayanan Pemeriksaan TTV		Selisih Waktu Tunggu (Menit)	Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter		Waktu Pelayanan Pemeriksaan Dokter		Selisih Waktu Tunggu (Menit)
	Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai		Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai		Waktu Mulai	Waktu Selesai	Waktu Mulai	Waktu Selesai	
D.050	6:53	7:48	7:48	7:49	0:55	7:49	8:26	8:26	8:28	0:37	8:28	10:30	10:30	10:32	2:02
D.051	6:54	7:49	7:49	7:50	0:55	7:50	8:28	8:28	8:30	0:38	8:30	10:32	10:32	10:34	2:02
D.052	6:55	7:50	7:50	7:51	0:55	7:51	8:30	8:30	8:31	0:39	8:31	10:34	10:34	10:35	2:03
D.053	6:56	7:50	7:50	7:52	0:54	7:52	8:32	8:32	8:34	0:40	8:34	10:35	10:35	10:37	2:01
D.054	6:57	7:52	7:52	7:54	0:55	7:54	8:34	8:34	8:36	0:40	8:36	10:37	10:37	10:39	2:01
D.056	6:59	7:55	7:55	7:57	0:56	7:57	8:36	8:36	8:37	0:39	8:37	10:39	10:39	10:42	2:02
D.057	7:00	8:00	8:00	8:03	1:00	8:03	8:38	8:38	8:40	0:35	8:40	10:42	10:42	10:45	2:02
D.058	7:05	8:05	8:05	8:07	1:00	8:07	8:40	8:40	8:42	0:33	8:42	10:45	10:45	10:49	2:03
D.059	7:08	8:08	8:08	8:10	1:00	8:10	8:42	8:42	8:44	0:32	8:44	10:49	10:49	10:53	2:05

**Pendaftaran**

N	45
Mean	00:43
SD	00:14
Min	00:15
Max	01:00
Estimasi1 (95% CI)	47,09051369
Estimasi2 (95% CI)	38,90948631
BKA	85
BKB	1

**HARI KETIGA**

**Pemeriksaan TTV**

N	45
Mean	00:31
SD	00:04
Min	00:25
Max	00:40
Estimasi1 (95% CI)	32,1687182
Estimasi2 (95% CI)	29,8312818
BKA	43
BKB	19

**Pemeriksaan Dokter**

N	45
Mean	02:01
SD	00:05
Min	01:48
Max	02:08
Estimasi1 (95% CI)	118,5391023
Estimasi2 (95% CI)	121,4608977
BKA	105
BKB	135

**Lampiran 7.** Observasi dan Telaah Dokumen Sumber Daya Manusia

**Tabel 4.6**  
**Data Jadwal Dokter di Poliklinik Penyakit Dalam**  
**RSU Kota Tangerang Selatan**

No.	Nama Dokter	Hari				
		Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat
1	dr. Hadiyanti, Sp.PD	-	<b>08:00 – Selesai</b>	-	-	10.00 - Selesai
2	dr. Silvia Dewi, Sp.PD	10.00 - Selesai	-	-	10.00 – Selesai	-
3	dr. Monita Lubis, Sp.PD	-	10.00 - Selesai	10.00 – Selesai	<b>10.00 – Selesai</b>	-
4	dr. Habib Burahman, Sp.PD	08:00 - Selesai	-	08:00 – Selesai	-	<b>08:00 – Selesai</b>

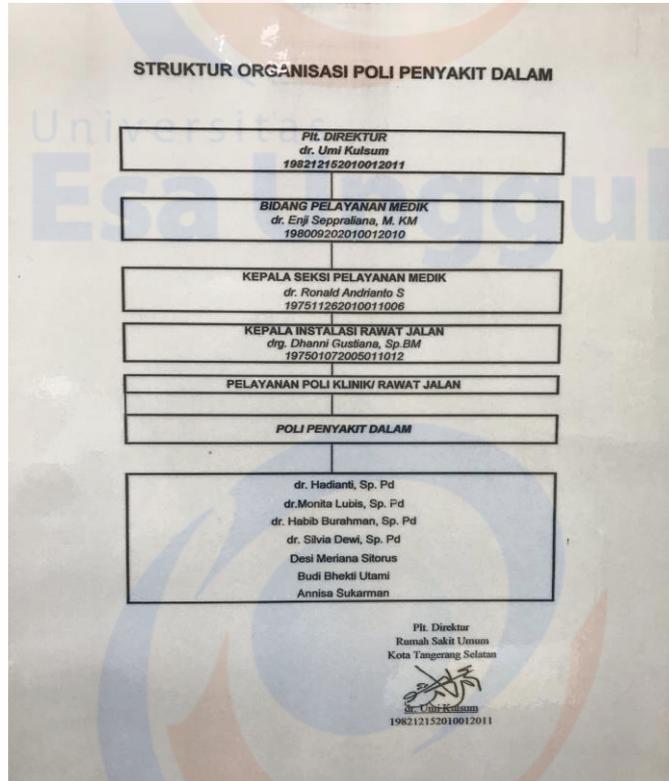
Sumber: Profil RSU Kota Tangerang Selatan

(<https://rsu.tangerangselatankota.go.id/jadwal-praktek-dokter-rsu-kota-tangerang-selatan/>)

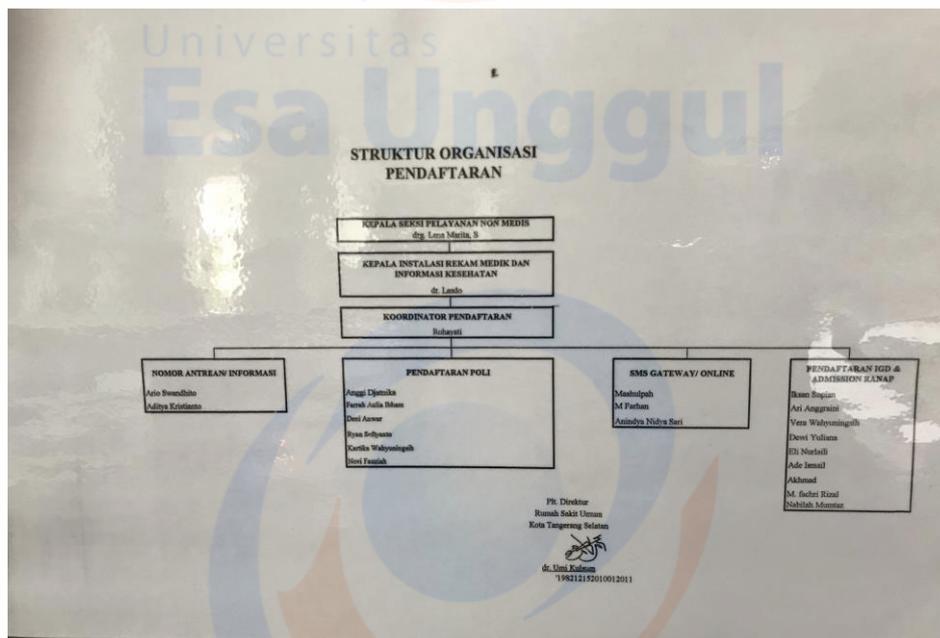
**Tabel 4.8**  
**Telaah Dokumen Sumber Daya Manusia**

	No.	Jenis Dokumen	Ada	Keterangan
<b>Pendaftaran</b>	1	Struktur Organisasi dan Jumlah Pegawai	✓	Sudah ada dan terpampang di loket pendaftaran RSU Kota Tangerang Selatan, lengkap dengan semua jumlah SDMnya juga
<b>Poliklinik</b>	1	Struktur Organisasi dan Jumlah Pegawai	✓	Sudah ada dan terpampang di poliklinik penyakit dalam RSU Kota Tangerang Selatan, lengkap dengan semua jumlah SDMnya juga

- Struktur Organisasi Poliklinik Penyakit Dalam



- Struktur Organisasi Pendaftaran Rawat Jalan





**Lampiran 8.** Observasi Sarana dan Prasarana

**Tabel 4.9**  
**Ketersediaan Material (Sarana dan Prasarana) di Pendaftaran**  
**RSU Kota Tangerang Selatan**

No.	Jenis Material	Jumlah	Kecukupan		Keterangan
			Mencukupi	Tidak Mencukupi	
1	Meja Loker Pendaftaran	1	+	-	Meja permanen, Kondisi baik
2	Kursi Kerja Petugas Pendaftaran	10	+	-	Kondisi baik
3	ATK	*	+	-	Sesuai Kebutuhan
4	Komputer	8	+	-	Kondisi baik
5	Tinta Printer	*	+	-	Kondisi baik
6	Printer	5	+	-	Kondisi baik
7	Speaker	2	+	-	Kondisi baik
8	Mesin Nomor Antrian	2	+	-	Kondisi baik
9	LCD Urutan Panggilan	2	+	-	Kondisi baik
10	Formulir Pasien Baru	*	+	-	Sesuai kebutuhan
11	Kursi Tunggu Pasien (bersatu dengan kursi tunggu kasir dan apotek)	*	+ disaat non peak hours	+ disaat peak hours	Kondisi baik

Sumber: Hasil Observasi RSU Kota Tangerang Selatan

**Tabel 4.10**  
**Ketersediaan Material (Sarana dan Prasarana) di Poliklinik**  
**RSU Kota Tangerang Selatan**

No.	Jenis Material	Jumlah	Kecukupan		Keterangan
			Mencukupi	Tidak Mencukupi	
1	Meja Perawat ( <i>Nurse Station</i> )	2	+	-	Kondisi baik
2	Kursi Perawat ( <i>Nurse Station</i> )	4	+	-	Kondisi baik
3	Kursi Tunggu Pasien	*	+ disaat non peak hours	+ disaat peak hours	Kondisi baik, tetapi masih kurang banyak disaat jam-jam pasien penuh
4	Alat Pemeriksaan TTV Pasien	2	+	-	Kondisi baik, sudah digital
5	Ruang Periksa Dokter	1	+	-	Kondisi baik

No.	Jenis Material	Jumlah	Kecukupan		Keterangan
			Mencukupi	Tidak Mencukupi	
6	Tempat Tidur Pasien	1	+	-	Kondisi baik
7	Stetoskop Dokter	1	+	-	Kondisi baik
8	Meja dan Kursi Dokter	1	+	-	Kondisi baik
9	Kursi untuk pasien di dalam ruang pemeriksaan dokter	5	+	-	Kondisi baik

Sumber: Hasil Observasi RSUD Kota Tangerang Selatan

- Meja perawat poliklinik penyakit dalam



- Meja Pendaftaran Rawat Jalan





**Lampiran 9. Matriks Wawancara**

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
<b>Proses 1 Waktu Pendaftaran</b>					
<b>Sumber Daya Manusia</b>					
1	Bagaimana memutuskan siapa saja yang terlibat dalam kegiatan administrasi pendaftaran di bagian loket pendaftaran?	<i>“Untuk struktur organisasinya sudah ada, dan yang terlibat dalam pendaftaran itu yang mengerti alur tentang pendaftaran jadi disitu akan di apa di eeumm untuk nama namanya supaya paham tentang pendaftaran.”</i>	<i>“Baik untuk hal yang memutuskan siapa saja itu pastinya dari atas ya dari manajemen dari awal orang-orangnya plotnya terus abis gitu terus apa yang kita lakukan adalah mengevaluasi, apakah orang ini cocok dan tepat disitu / dibagian itu atau nggak, karena kan untuk di pendaftaran tidak ada spesifikasi, hanya kita lihat kinerjanya mampu atau enggak terus kerjasamanya bagaimana..” terus angka komplennya bagaimana.</i>	<i>“Kalau kitah saya bicara karena punya pengalaman di ketua akreditasi yah, standar untuk pendafatran tuh ndak adah, kalau ngomongin standar yaakan berarti kita ngomong keaturan kepegawaian masing-masing. “adakah suatu standar profesi pendaftaran?” ndak ada.. jadi waktu itu kita kepegwaiannya memutuskan minimal SMA terlatih gitu, memutuskan dia bisa ngga disitu dan seterusnya berarti kan karena terlatih terus kana ada penilaian dari unit ya kalau memang gabisa ya dipindah kalau bisa ya lanjut. Laen kalau</i>	<i>“Memutuskan apa nih? ... Ya pasti koordinator ya atas instruksi kasie, yang terlibatnya ya petugas pendaftarannya ya pasti sama keluarga pasien dong”</i>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
				<p><i>pendaftaran kan dibawah instalasi ILMIK (Intalasi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan) kalau untuk rekam medisnya punya standar profesi D3 Medis, Perekam Medis dan segala macam tapi pendaftaran tidak ada standarnya jadi standarnya kita tentuin minimal SMA terlatih penilaian di unit masing-masing jadi koordinatornya melakukan penilaian setiap tahun buat menjawab nanti dibagian mutukan. Itu nanti diminta bukti evaluasi setiap pegawai kalau evaluasinya buruk dipindah diputus kontrak segala macam standarnya begitu gada standar baku.”</i></p>	

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
2	Bagaimana mengenai kecukupan jumlah SDM yang terlibat dalam kegiatan administrasi pendaftaran di bagian loket pendaftaran?	<p><i>“Kalau untuk saat ini belum cukup karena dengan poli yang sudah banyak dan pendaftaran masih satu pintu masih jadi satu harusnya kan dipisah gitu kaya kemungkinan pasien-pasien banyak itu harus tersendiri pendaftarannya. Kaya poli penyakit dalam, penyakit jantung.”</i></p>	<p><i>“Cukup sih kalau menurut saya cukup karena dia pendaftaran kan dibantu dengan komputerr kan yah..”</i></p>	<p><i>“Untuk masalah cukup atau engga lagi lagi setau saya kita selalu biasa ngomong standar ya “misalnya, seorang petugas pendaftaran mampu melakukan proses pendaftaran 100 orang per-sec misalnya” itu standarnya kita gak tau standarnya kita gak tau kita penuh jadi waktu kita menghitung berapa yang dibutuhkan kemampuan ruangan yang lebih banyak pertimbangannya, kalau kamu liat kebawah mungkin gak diliat lagi kan udah sesek banget yah lebih ke kendala ruangan gitu jadi standarnya sih ya minimal ada untuk pasien lama, pasien baru terus pasien yang online segala macam ya kita sebisa mungkin kita bikin</i></p>	<p><i>“Di loket ini aja ada 8, nomor antrian 1. Total 10 sama saya. Kalau gada yang masuk saya yang akan handle loket karena gada cadangan. Kalau misalnya gada yang izin atau sakit cukup, karena memang 1 loket 1. Tapi kendalanya kalau ada yang tiba-tiba sakit nah itu yang pastinya saya jadi gabisa membanckup dibelakang jadi stay di loket.”</i></p>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
				<i>selancar mungkin lah train eror lah bahasanya, ga pake standar.”</i>	
3	Apa saja upaya yang dilakukan kepada pegawai untuk mengetahui standar waktu tunggu di bagian pendaftaran?	<i>“Untuk pegawai sudah pada tahu mengenai standar waktu tunggu, sudah tau mereka karena kita pun memberikan informasi kesetiap koordinatornya juga.”</i>	<i>“ya jadi kita kan untuk standar waktu tunggu dalam membagi pasien daftar langsung online sama yang kontrol, jadi kita eeu udah ngebagi biar pasien nunggu gak terlalu laama pasien tuh sebelumnya udah tau dateng kesitu cuma apa namanya euu dia mau keloket mana dia udah tau.. yang sudah online juga sudah tau apa yang mesti dilakukannya dia udah tau si para pegawainya jadi kita juga harapannya si pasien itu gak nunggu dari subuh khawatir gak kebagian nomor udah pasti dia itu.”</i>	<i>“Kalau ditanya ke saya saya kan berjenjang yah, dibawah saya ada koordinator pendaftaran ada lagi katim rawat jalan dan katim rawat inap gitu, ya saya pasti setau saya koordinator itu sudah pada tau karna dilibatkan pada saat presentasi mutu hasil laporan mutu kepuasan pelanggan hasilnya segini segala macam. Saya turunkan kebawah, kalau sampe kebawah bawah banget ya itu ditanya sama koordinatornya. Tapi setau saya siih hal yang sering kami omongin itu standarnya segini loh. Dan setau saya hamper semua rumah sakit pemerintah yang bisa mengacu kewaktu standard deh,</i>	<i>“Eeem waktu itu sih udah pernah dikasih tau ya cuma karna kita SIMRS nya ini belum terintegrasi banget apalagi sering banget trouble dimasalah internet jadi mau gak mau kita gak liat ke standar waktu itu krena apalagi ini aja tadi sehari berapa kali nih trouble karena apah gak loading apah gak konek terus ini tuh 1 pasien itu kalau misalnya pasien lama itu kurang dari 1 menit itu udah selesai kalau misalnya internetnya lancar tapi kalau kaya tadi 1 pasien ajah bisa 5 menitan setelah SIMRS nya konek eh ke</i>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
				<i>karna waktunya Cuma 1 jam kan yah, nah makanya itu.”</i>	<i>BPJS nya SEP nya juga karena kita 2 minggu ini lagi ada gangguan dari KOMINFO tapi pokoknya kalau pasien lama itu mereka daftarin kurang dari 1 menit udah selesai kalau pasien baru bakal paling lama 2 menit karena mereka perlu isi data.”</i>
4	Bagaimana kecepatan dan kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya di loket pendaftaran?	<i>“Kalau kecepatan dan kedisiplinan udah pasti dia disiplin karena dia lebih pagi jadwal jam kerjanya dari pada yang lain ya, kalau kecepatan memang sudah cepat dan sesuai karena memang kenapa disampaikan ini kalau misalnya lama dari pasiennya sendiri emang itu kalau loket dibuka emang antri</i>	<i>“euu sebenarnya kalau misalnya untuk kecepatan standar yah, jadi kalau dalam artian cepet itu berapa ya sebenarnya dia standar banget ya itung itungan kita 1 pasien itu dalam 5 menit udah dapet nomor yang lama itu adalah masalah administrasi yahh... ya itu dia sering kali si pasien itu gak bawa gak bawa eeu</i>	<i>“Buat saya yang saya liat itu mereka udah cukup dalam kecepatan cukup, karna kalau dilihat pergantian antar nomor-nomor itu permenit menitnya aja cepet. Dan walaupun lama itu penyebabnya lebih kedisiplinan si pasien sebenarnya. Dia datang berkas-berkasnya kurang keselip segala macam antriannya bikin makin</i>	<i>“Kalau disiplin mereka udah yah karena jam 7 kurang aja udah standby udah disini, terus kalau kecepatan dan ketelitiannya udah ini sih cuman kita eem kembalikan lagi ke pasien yaa. Pasien kan datang dari depan sana ngambil nomor antrian bilangny mau ke poli paru ternyata</i>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
		<p>setengah jam sendiri sama emang yang pada dateng dari jam 2 pagi jam 3. Emang budaya dan karakter si masyarakatnya ini yang emang dateng pengen lebih pagi. Apalagi sekarang pendaftaran sudah ada online eeu kalau semu dipindahin ke online masyarakat belum pada percaya namanya online.”</p>	<p>apaaah rujukan terus rujukannya sudah habis, nah itu pemahaman itu yang ribet soalnya BPJS kan gak toleransi yah. Kalau gada rujukan ya gabisa, nah itu yang bikin lama kita ngasih bantuan advokasi supaya gimana caranya orang ini tetep bisa daftar nah gitu. Sebenarnya bisa aja kita saklek jadi dilemma juga kalau kita saklek kaya udah lah gabisa ya gabisa, nah itu gimanapun eeuu RSUD ini akan lebih negative penilaiannya dibandingkan swasta ohh RSUD gak mau bantu padahal yang aturan itu dari BPJS.”</p>	<p>lama. Kalau untuk kcepatan dan kedisiplinan para pegawainya itu udah oke. Tapi kalau dari segi kualitas pegawai dalam pendaftaran masih kurang, harusnya kan mereka menjelaskan dan mengetahui pengetahuan-pengetahuan tentang perumahsakitan baik internal atau eksternal atau paling gak peraturan tentang bpjs harusnya udah hatam banget lah ya itu masih kurang masih kurang menurut saya kualitasnya itu.”</p>	<p>pas kita mau cek disini ternyata dia mau ke poli dots bukan ke poli paru.”</p>
<b>Proses 1 Waktu Pendaftaran</b>					

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
<b>Sarana dan Prasarana</b>					
1	Bagaimana proses sarana dan prasarana dalam mendukung kecepatan pelayanan di bagian loket pendaftaran?	<p><i>“Sebenarnya sih kita bisa mengadakan apa namanya pendukung kaya misalnya eeuu printernya untuk fingernya untuk komputernya tetapi kita belum bisa memenuhi karena keadaan tempat yang emang segini segini aja seperti ruangan yang udah segitu segitu aja mau gimana mau kesamping gabisa ke atas gabisa apalagi kebawah kan buat nambah ruangan seperti pendaftaran lebih leluasa atau dibagi-bagi gabisa karena keterbatasan sarananya dari segi tempat itu. Kalau untuk alatnya bisa aja nambah tapi liat lagi dari</i></p>	<p><i>“Baik kalau misalnya kecepatan sarana yang mendukung udah pasti ya kita pake ada sistem mesin nomor antrian kan yah udah ada jadi euu terus online otomatis computer juga udah enak, kita pake otomatis... otomaticall otomatis yang pasien itu dipanggil nomor sekian nomor sekian nah itu udah kita lakukan memang ada beberapa yang prasarana yang lain itu bukan kita gak butuh prasarana tambahan sih kita gak yang penting itu ngebagi pendaftaran sore dan siang.”</i></p>	<p><i>“Gada kalau saya bilang itu gada ya karena kita bisa liat kan disitu pendaftaran dikita meja panjang lurus begitu aja, jadi kendala ruangan ruang tunggu si pasiennya terlalu kecil, sebenarnya itu keramaian itu ruangnya juga terlalu kecil ruangan untuk pasiennya ya serbasalah kita taro diluar pada komplek panas dan hujan taro kedalem sempit jadi mao taroh kemana kantong doraemon kan tak mungkin. Meja pendaftarannya juga hanya bisa disitu makanya meja meja computer computer kita pada coba akalin dengan teknologi. Kan ada mesin pendafran kita sudah pakai digital sistem panggilannya juga ada.”</i></p>	<p><i>“Udah cukup sih, komputer semua loket ada, terus itu kita juga udah maksudnya masuk semua ke by system. Tapi karena mungkin kendalanya di internet atau semua rumah sakit kan pasti pake sistim ini nih dari kasir apotik lab igd ya mungkin lamanya disitu. Udah sih semuanya udah mencukupi kaya finger print juga semuanya udah ada setiap loket Cuma ya itu karena internetnya aja sih. Berarti kalau internet gitukan kaya dukungan dari luar gitu karena kita kan dari kominfo. Kalau kaya sarana sih ini udah mencukupi nih,</i></p>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
		<i>tempat nya yang emang udah segini.”</i>			<i>tapi ini 3 eeheh kurang lebih 2 minggu inilah semenjak pas yang kemaren pas yang masuk januari cuman kalau misalnya apalagi kalau misalnya BPJS lagi maintenance itu dari pusat nya ya sama lama lagi.”</i>
2	Bagaimana pengaruh sistem teknologi informasi yang saat ini digunakan di loket pendaftaran berpengaruh terhadap proses administrasi pendaftaran pasien?	<i>“iya berpengaruh kita ngelink semuanya, udah nyambung semua dari poli juga udah tau dari pendaftaran pasien dateng juga udah tau dia mau kemana, terus si apotik juga tau kalau dari poli dah ngeklik dia juga udah tau dan direktur kita udah tau jumlah jumlah pasien kita yang di poli poli tau di ranap tau dan di icu pasiennya ada berapapun tau.”</i>		<i>“Berpengaruh banget ya, karena kalau computer dan internetnya udah bermasalah sedikit aja, udah pasti pasien bakal jadi nunggu lagi.”</i>	<i>“Sistem teknologi berpengaruh banget kaya komputer kita tadi udah harus nyambung kesemuanya muali dari pendaftaran, lab, kasir apotik, dan lain-lain. Jadi bisa memudahkan juga segalanya.”</i>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
3	Bagaimana mengenai sistem teknologi informasi yang digunakan saat ini didalam administrasi pendaftaran pasien di bagian penunjang medik?	<i>“sudah bagus ya, karena ya itu tadi kita sudah ngelink ke semuanya..”</i>		<i>“Sudah cukup baik, cuman aja kadang emang suka error gitu”</i>	<i>“Udah cukup sih, komputer semua loket ada, terus itu kita juga udah maksudnya masuk semua ke by system. Tapi karena mungkin kendalanya di internet atau semua rumah sakit kan pasti pake sistim ini nih dari kasir apotik lab igd ya mungkin lamanya disitu. Udah sih semuanya udah mencukupi kaya finger print juga semuanya udah ada setiap loket Cuma ya itu karena internetnya aja sih. Berarti kalau internet gitukan kaya dukungan dari luar gitu karena kita kan dari kominfo. Kalau kaya sarana sih ini udah mencukupi nih, tapi ini 3 eeh kurang</i>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
					<i>lebih 2 minggu inilah semenjak pas yang kemaren pas yang masuk januari cuman kalau misalnya apalagi kalau misalnya BPJS lagi maintenance itu dari pusat nya ya sama lama lagi."</i>
4	Kendala atau hambatan apa yang bisa ditemui dalam kegiatan administrasi pendaftaran pasien?	<i>"Hanya dari segi tempat saja. Yang kurang memadai"</i>	<i>"kendala atau hambatan itu euu misalnya si pasien itu sudah pasti dapat nomor artinya sudah daftar onien artinya pasien itu udah ada jadwal kontrol udah pasti dapat nomor kontrol dan udah tau dokternya siapa jadwal dokternya siang misalnya dia dapat jadwal yang jam 12 misalnya tapi tetep aja datengnya pagi nah itu kalau gak dilayani dia"</i>	<i>"kendalanya di internet yang tiba-tiba suka eror gitu atau lagi ngedown, karena itu akan memperlambat proses di pendaftaran"</i>	<i>"Mungkin kendalanya di internet atau semua rumah sakit kan pasti pake sistim ini nih dari kasir apotik lab igd ya mungkin lamanya disitu. Udah sih semuanya udah mencukupi kaya finger print juga semuanya udah ada setiap loket Cuma ya itu karena internetnya aja sih. Berarti kalau internet gitukan kaya dukungan dari luar gitu karena kita kan"</i>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
			<i>juga marah kalau kita layani itu mengganggu pasien yang pagi itu yang jadi masalah. Jadi ada ketakutan dari pasien kalau nanti aku gak dapet nomor padahal udah jelas dapet ituh itukann euu akhirnya mengganggu sistem.”</i>		<i>dari kominfo. Kalau kaya sarana sih ini udah mencukupi nih, tapi ini 3 eeh kurang lebih 2 minggu inilah semenjak pas yang kemaren pas yang masuk januari cuman kalau misalnya apalagi kalau misalnya BPJS lagi maintenance itu dari pusat nya ya sama lama lagi.”</i>
<b>Proses 1 Waktu Pendaftaran</b>					
<b>Lingkungan Kerja</b>					
1	Bagaimana jam kehadiran dan jam kepulangan pegawai di bagian pendaftaran sudah tepat waktu dan sesuai?	<i>“Sudah cukup tepat waktu, bisa di cek juga di daftar kehadirannya (fingerprint pegawai).”</i>	<i>“oh kalau itu pasti tepat waktu pasti tepat waktu bahkan lebih awal.”</i>	<i>“Tepat waktu oke gak pernah ada kendala sama poli sama pendaftaran telat buka itu gak pernah, karena pasiennya ada yang lebih ekstrim dari mereka dari jam 2 dulu. Jadi mau</i>	<i>“Sesuai, kan mereka em masuk setengah tujuh terus pulang jam tiga tapi kadang pada pulang setengah empat kan.. emm udah</i>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
				<i>gak mau orang pendaftaran itu gamau terlambat itu sudah pasti secara emosional dan psikologinya dia.”</i>	<i>bagus sih, disiplinnya udah bagus.”</i>
2	Bagaimana pembagian <i>job desc</i> sumber daya manusia di bagian loket pendaftaran?	<i>“Yaa sudah sih kalau untuk sekarang...”</i>	<i>“Jobdesc nya kita berdasarkan loket ajasih, nanti cross check lagi ke dokter gigi lanna yah.”</i>	<i>“Kalau kita ngomong job desc berarti itukan waktu kita membagi bagian bagian loket itukan, nah standarnya gada kita pake try and eror lagi karena kondisi rumah sakit kita unik loh pasien baru kita banyak pasiennya selalu baru. Loket pasien baru kita bikin loket khusus, sama si poli dalem itu. Kaya poli dalem kita buat 2 loket karena ya kita liat dari jumlah kunjungan ajah sih.”</i>	<i>“Emmmm Kalau disini perbulan rollingan, jadi kalau misalnya bulan ini dia dapet di loket sms-gateway nah berarti dibulan besok dia ga dapet disitu lagi. Supaya semuanya ngerasain gimana pendaftaran pasien lama, pasien online, gimana di sms, gimana ngadepin pasien-pasien poli dalem di rolling tiap bulan perloket jadi semuanya ngerasain. “</i>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
3	Bagaimana kelengkapan persyaratan pasien saat mendaftar di loket pendaftaran?	<i>“Masih kurang lengkap dan masih berpengaruh terhadap waktu pelayanan di loket pendaftaran juga.”</i>	<i>“untuk kelengkapan itu sebenarnya sudah urusan pribadi ya sebenarnya dan juga urusannya pribadi dengan BPJS. Kalau misalkan BPJS misalnya bisa memaklumi gapapa lah orang udah sering, ya kita juga gapapa kalau kita kan tergantung BPJS, kalau misalkan kita gak bisa nge-claim krena kekurangan persyaratan kita rugi karena tergantung boleh apa gak BPJS gitu.”</i>	<i>“Ohyaa itu.. masih banyak sekali pasien yang belum lengkap dalam membawa persyaratannya, itu juuga yang dapat menghambat proses pelayanan pendaftaran disini..”</i>	<i>“Kalau untuk belakangan ini eeeuuuuu ga terlalu menghambat cuma eum tapi masih ada kendala tapi gak seperti dulu sekarang sih udah lebih baik misalnya mereka sudah melek akan expirednya surat rujukan, mereka sudah ngerti ini berobatnya kemana terus dikonsulin dari poli apa tuh udah udah melek gitu udah ngerti gitu. Cuman kadang yang sulit itu kalau misalnya pasien gatau kalau rujukannya udah abis nah dia mau gak mau kan harus balik lagi ke ppk satu kan kadang ppk satunya jauh di rawa buntu nah dari situ kita</i>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
					<p>yang jelasinnya agak agak susah karna pasti dia minta kebijakan. Sedangkan kita kalau udah expired ya gabisa di input kan karena by system. Tapi gak begitu menghambat sih tapi pasiennya udah lebih baik lebih melek. Edukasinya ke keluarga pasien itu yang susah ya karena dia pasti minta kebijakan kebijakan. Dalam menghadapinya ya kita sih serahkan ke customer service ya karena disini job desc nya hanya mendaftarkan, kita kasih informasi pun eeuumm gabisa ya kalau misalnya kita kasih informasi</p>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
					panjang yang akhirnya debat kan jadi lama di satu loket yang akhirnya akan menunda pemanggilan nomor selanjutnya, makanya kita memberikannya ke customer service nanti mereka disana ya tetep solusinya harus euum apah ke ppk satu.”
4	Bagaimana kendala atau hambatan yang dapat terjadi di bagian pendaftaran, dan bagaimana solusinya?	“Berkas pasien yang suka masih kurang, Dalam mengatasinya ya kita kalau di poli rawat jalan sifatnya ga urgent harus balik lagi artinya pasien ditunggu untuk kelengkapan administrasinya tetapi kecuali di igd mau apapun harus cepet dan didahulukan nyawa.”	“Faktor salah satunya ya seperti si pasien tidak lengkap dalam membawa berkas-berkasnya gitu.”	“Menghadapi si kelengkapan berkas si pasien itu sih kita pas ambil nomor antrian ya di mesin ada petugas 1 membantu yang memencet mencet 1 yang membantu menscreening mereka yang sedang berjejer udah lengkap atau belumnya, kalau belum lengkap mereka disuruh ke CS, itu caranya sih. Jadi jangan sampe udah ddepan loket baru ribet, itupun tetep aja	“Ya paling kita Cuma bisa nunggu lapor ke tim IT nanti tim IT kalau misalnya ee ooh iya internet kita lagi ngedown ya pasti kita akan sampein ke pasien “maaf ibu ya agak lama karena lagi trouble” kalau BPJS nya lagi maintenance ya kita sampein ke pasien dan kita berusaha tetap tenang karna ibaratnya

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
				ada. Karena yang dibutuhkan di mein antrian sama yang diloket kan beda gitu. Walaupun sudah di screening tetep aja ada yang kurang pas diloket gitu. Tapi setidaknya bisa meminimalisir, jangan lah ktp pun ndak ada pas dah diloket.”	nunggu 5 menit aja kan pasien udah ngiranya kenapa nih pasti langsung rame. Paling ya itulah apah koordinasi sama tim IT nya.”
<b>Proses 2 Waktu Pemeriksaan Tanda-Tanda Vital (TTV)</b>					
<b>Sumber Daya Manusia</b>					
1	Siapa saja yang terlibat dalam kegiatan pemeriksaan tanda-tanda vital di depan ruangan poliklinik penyakit dalam?	“Tentunya si perawat-perawat yang berada di poliklinik tersebut ya, nah untuk poli dalem ini perawatnya memang ada 3.”	“itu pasti dokter penyakit dalam terus perawat sama administrasi.”	“perawatnya”	“Si perawat yang setiap ada di poli pastinya, kurang lebih 2-3 perawat tiap poli. Tapi kalau di poli dalem ini ya perawatnya ada 3 yah.”
2	Bagaimana mengenai kecukupan jumlah SDM yang terlibat dalam kegiatan pemeriksaan tanda-tanda vital?	“Sebenarnya menurut saya sudah sesuai untuk SDM nya ini karena untuk pemeriksaannya pun kita sudah menggunakan alat yang digital.”	“Cukup sih”	“Jadi yang benarnya adalah kalau untuk itu ada standarnya ada kebutuhan standar perawat dirumah sakit, ada juga analisis beban kerja. Kebutuhan perawat ini untuk standar	“Kalau dipoli saya rasa cukup yah eeuumm karena kan satu poli itu ada yang dua atau tiga perawat jadi satu bisa ttv tensi dan berat badan, yang

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
				yang mengacu sama kemenkes ini tidak bisa diterapkan, di era kebutuhakan akreditasi aja gak bisa, karena permenkes itu itungannya sangat sangat minimalis. Tapi kalau berdasarkan standar kemenkes kebutuhan perawat kita tidak kurang, tapi kalau kita ngomong ee apa namanya akreditasi jadi kurang. Untuk standar dia menensi segala macam standarnya gak kurang tapi nampak kurang.”	satunya nyiapin. Bisa sih udah cukup dua atau tiga. Poli dalem tiga poli jantung dua. Cukup.”
3	Bagaimana kendala atau hambatan yang terjadi di proses pemeriksaan tanda-tanda vital (ttv)? Dan bagaimana solusinya?	“Kalau pemeriksaan tanda vital sih gak ada masalah atau hambatan yah Karena kita juga sudah digital semua alat pemeriksaannya.”	“eumm enggak sih memang yang perlu tuuh engga ada sih memang yang perlu itu meng-handle emosi si pasien kadangkannya selalu dimana mana penyakit dalam itukan jadi tulang punggung rumah sakit yah.”	“kalau di pemeriksaan tanda vitalnya di poli sih ga terlalu menghambat yah,, karena kan kalau itu dia cuma sebentar paling tensi gitu gitukan yah”	“Kalauuuu itu saya kurang tau pasti yah, karena kan kalau dia udah selesai pendaftaran udah diluar wewenangnya pendaftaran yah. Cuma kalau sekarang pun misalnya dibilang kaya berkas dari RM

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
					<p>nya lamapun udah cepet. Dulukan dari SIMRS itu dia belum muncul treaser ke RM sekarang udah muncul jadi si RM sebelum pasien meninggalkan loket pendaftaran nih petugas RM udah tau kalau pasien A mau ke poli D gitukan jadi udah lumayan agak cepet. Cuman kalau misalnya eum lamanya itu kayanya di kedatangan dokter deh. Tapi ada dibeberapa poli memang yang gak melakukan tensi ya perawatnya yahh, nah itu saya kurang tau deh jadi ada yang tensi y pas ketika dokternya dateng baru ditensi,tapi poli dalem dan poli jantung kan</p>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
					<i>dia nensi dulu pasti perawatnya nanya "ibu baru dateng?, kalau baru dateng ibu duduk dulu supaya tensinya akurat"</i>
<b>Proses 2 Waktu Pemeriksaan Tanda-Tanda Vital (TTV)</b>					
<b>Sarana dan Prasarana</b>					
1	Bagaimana kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana dalam mendukung kecepatan pelayanan di bagian pemeriksaan tanda-tanda vital (ttv)?	<i>"Sudah cepat ya semuanya juga sudah digital seperti pengukuran si tensinya itu. Karena ada 2, 1 diluar dan 1 lagi didalem ruang dokter nya."</i>	<i>"Kalau kita kan alatnya ada 2 saama kaya disini nih euu manual dan elektrikk. Jadi kita pada pasien tertentu yang meragukan misalnya kartu statusnya ko ga sesuai naik banget atau turun banget ya jadi kita periksa lagi dengan manual."</i>	<i>"Kalau ttv udahlah sangat oke malah, karna kan mereka sudah pada digital juga jadi cepet banget."</i>	<i>"Ya kan setiap poli udah ada tensi, timbangan juga udah ada. Eeumm udah kalau misalnya di poli dalem dan poli jantung sudah ada EKG masing-masing mereka. Kalau dulukan satu masih rame-rame. Udah ada sih setiap polikan ada tensi sama timbangan."</i>
2	Bagaimana kualitas dan kuantitas alat pemeriksaan tanda-tanda vital (ttv) yang	<i>"Sudah bagus yah karena ya itu tdi sudah menggunakan alat alat pemeriksaan apalagi"</i>	<i>"Kualitas nya juga sudah bagus untuk kuantitasnya juga cukup"</i>	<i>"Setau saya mah sudah bagus itu disitu karna alat alat juga masih baru kan yah."</i>	<i>"Sudah bagus ya, sudah lengkap juga sekarang karena alat-alat EKG pun sudah"</i>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
	digunakan saat ini didalam proses pelayanan pasien di bagian poliklinik penyakit dalam?	<i>TTV ya sudah digital semua dan baru dibeli 2019."</i>	<i>ya karena ada 2 yang manual dan elektrik."</i>		<i>masing-masing antara poli jantung dan poli dalem sudah tidak rame-rame lagi."</i>
3	Bagaimana kendala atau hambatan apa yang bisa ditemui dalam proses pemeriksaan tanda-tanda vital pada pasien di poliklinik penyakit dalam?	<i>"Gak ada masalah atau hambatan sih yah kalau dipemeriksaan tanda vital inima karena ya udah cepet juga dalam pelayannya kare alatnya sudah digital kan"</i>	<i>"Oh engga sih cukup dia juga ada EKG macem-macem kita."</i>	<i>"Tidak ada kendala kalau untuk sarana dan prasarana di pas bagian pemeriksaan tensi tensi gitu mah"</i>	<i>"Untuk kendala di sarana prasarana pas ttv sih ga ada yah karena itu tadi alat-alatnya juga sudah cukup dan memadai."</i>
<b>Proses 2 Waktu Pemeriksaan Tanda-Tanda Vital (TTV)</b>					
<b>Lingkungan Kerja</b>					
1	Bagaimana kecepatan perawat dalam melakukan ttv?	<i>"Sudah sangat cepat karena peralatannya sudah digital."</i>	<i>"eum itu kan tergantung.. engga semuanya standar sih maksudnya dia bekerja langsung pakeii alat alatnya standarnya 1 menit ya 1 menit."</i>	<i>"Menurut saya mereka udah terampil semua, apalagi poli dalem ini pasti udah sangat cepat."</i>	<i>"Kurang tau deh ya, cuma yang saya alami barusan saya ke poli dalem yah saya rasa udah cepet ya, karena sambil dia tensi dia kan wawancara si pasien ya gitukan. Kaya "kenapa bu? Kalau misalkan kontrol rutin nunjukin"</i>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
					hasil lab, oh gada keluhan lain?" "oh gada" Kan dia saya ras mudah ini sih. Yang saya liat yahhhh."
2	Bagaimana hambatan atau kendala lingkungan kerja di bagian pemeriksaan ttv dipoliklinik penyakit dalam? Jika ada bagaimana cara mengatasinya?	<i>"Untuk disitu gada kendala. Yang bikin hambatannya jadi pas pasien itu dateng, statusnya belum ada. Sekalinya mau diperiksa pasiennya gada dia kemana dulu nanti siang baru dateng lagi."</i>	<i>"Biasanya kalau si pasien itu kan euu kalau biasanya kan disitu ada keterangan tuh setelah 10 menit istirahat duduk baru tensi, karena kan kita kalau langsung pasien kita tens takutnya bias kaya langsung naik tangga atau jalan gitukan ya takutnya tanda vitalnya ga sesuai sama kenyataannya gitu."</i>	<i>"Paling ya pas pasiennya dipanggil dianya malah gada pergi kemana dulu.." "jadi ya paling dilewatin aja dulu, nanti baru dipanggil lagi kan pastinya."</i>	<i>"Mungkin gini ya pas perawatnya panggil untuk tensi tapi pasiennya malah gada disitu atau ga denger atau gimana ya ga tau juga tuh. Kalau untuk mengatasinya sih paling dari si perawatnya dilewatin aja dulu, nanti setelah selesai menangani si pasiennya nanti baru kita panggil lagi yang sebelumnya tadi udah kelewat sebelum lanjut ke pasien berikutnya."</i>
<b>Proses 3 Waktu Pemeriksaan Dokter</b>					
<b>Sumber Daya Manusia</b>					

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
1	Apakah jadwal dokter poliklinik penyakit dalam sesuai dengan yang sudah ditetapkan?	<i>“Jadwal dokternya sudah sesuai kadang kaya misalnya dia yang kurang sehat jadi berubah gitukan jadi lah dadakan.”</i>	<i>“Udah banget kita sehari ada 2 shift”</i>	<i>“Menurut saya engga yah satu hari pelayanan tidak pernah sampai sore.. tapi pasien yang dilayaninya 100 pasien.”</i>	<i>Untuk jadwalnya sih setau saya pasti udah ada ya, Cuma kadang dokternya yang masih kadang terlambat datangnya. Kaya misalnya harus dateng jam delapan tapi jam sebelas baru datang. Itu yang apalagi dia punya jadwal operasi di hari dia praktek. Mungkin dia memang dateng di jam delapan dan Sembilan tapi ya dia operasi dulu. Jadi turun ke polinya ya siang.</i>
2	Bagaimana mengenai kecukupan jumlah dokter dan perawat yang terlibat dalam kegiatan pemeriksaan dokter di poliklinik penyakit dalam?	<i>Nah tiap poli beda beda ya jumlah dokternya, seperti di poli dalem ini ada empat dokter. Jadi gini balik lagi soalnya itu, karena ini di dokter itu cuma 1 kalau tiap pagi 1 dokter ipd nya sedangkan pasien 50,</i>	<i>“Cukup cuukup buktinya dalam 50 1 shift pasien selesai, kan kalau gak cukup keliatan dari telat pasien 50 ko euu udah masuk ke shift ke-2 pasien belum selesai berarti dia telat.”</i>	<i>“Cukup dong orang 2 shift 2 poli perhari mau gimana lagi yakan cuman ya sampe sore tuh harusnya.”</i>	<i>Eumm kalau menurut saya yah karena kita RSUD yah kalau bisa poli dalem mislanya hanya 2 ya, mau saya tiap harinya minimal tiga deh yang praktek supaya kebutuhan pasien dari luar pun</i>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
		<p><i>terus yang kedua siang itu juga 50. Eumm ya karena dia berbagi hari, kenapa berbagi hari, ya karena ruangan gada. Jadi harusnya kan 1 dokter tuh secara standarnya 1 ruangan 1 dokter dong nah inimah 1 ruangan 2 dokter berbagi gituu.</i></p>			<p><i>atau yang dari luar kan bisa kita handle kan jangan inima dia harus datang lagi besok karena hari ini udah abis. Kalau misalnya kaya poli yang gak dibatesin sih ya cukup ya kaya poli saraf sehari 60-70 juga gak keberatan ya. Poli dalem dan poli jantung yang bener-bener dibutuhkan yah saya rasa masih kurang, minimal 3 lah perhari itu karena inikan masih 2 ya. Sedangkan ini RSU yang bukan hanya melayani tangsel aja tapi seluruh depok juga kan kesini.”</i></p>
3	Kendala atau hambatan apa yang bisa ditemui dalam proses	<p><i>“Ya kadang kaya dokternya belum datang karena dia ada</i></p>	<p><i>“Pemeriksaan dokter... oh kalau itu tanyain ke penyakit dalamnya..”</i></p>	<p><i>“SDM terus ke ruangan terlalu kecil dan terakhir</i></p>	<p><i>“Dokternya kalau bisa ya sehari itu 3, biar ga 2 dokter banget</i></p>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
	pemeriksaan dokter pada pasien di poliklinik penyakit dalam?	<i>kunjungan ke rawat inap dan ngecek pasien habis operasi jadi bikin pasien yang sudah dipoli dalem jadi menunggu.”</i>		<i>sih di kendala sipasiennya.”</i>	<i>melayani 100 orang sehari”</i>
<b>Proses 3 Waktu Pemeriksaan Dokter</b>					
<b>Sarana dan Prasarana</b>					
1	Bagaimana sarana dan prasarana didalam proses pemeriksaan dokter sudah mendukung kecepatan kegiatan?	<i>“Wah semakin cepat dia malah. Malah tidak sesuai standar malah kecepatan banget. “</i>	<i>“Sarana prasarana dibagian pemeriksaan dokter .... Ohh udah cukup.”</i>	<i>“untuk pemeriksaannya udah cepet banget ya ga sampe 2 menit, karna untuk peralatannya juga ga banyak juga sih kalau poli dalem mah kan ya”</i>	<i>“sudah sangat mendukung keceptannya sih yah karena peralatannya juga sudah punya sendiri seperti EKG itu sudah tidak berbarengan dengan poli jantung.”</i>
2	Bagaimana kualitas dan kuantitas kelengkapan alat didalam proses pemeriksaan dokter?	<i>“sudah baik sekali yah karena itu juga jadi makin cepet untuk pelayanannya, karena kan kalau dipoli dalem juga emang cuma konsul-konsul ajakan gitu”</i>	<i>“Ya kalau sarana obat-obatan yang dirumah sakit lain sudah gak boleh dalam artian gak ditanggung BPJS kita masih kasih.”</i>	<i>“Udah cukup gada yang kurang, karena poli dalem ga terlalu banyak perlu alat alat pemeriksaan.”</i>	<i>“Untuk sarana dokternya paling tensi gitukan yah terus alat EKG pun sudah ada tensi pun udah ada Kalau dokter sih udah cukup lengkap yah, Cuma di pemeriksaan penunjang paling yah</i>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
					yang kaya CT-Scan belum ada tapi kan pasti kedepannya akan ada tuh.”
3	Bagaimana kendala atau hambatan apa yang bisa ditemui dalam proses pemeriksaan dokter pada pasien di poliklinik penyakit dalam?	“Terlalu kecepatan aja kalau meriksa. Kalau untuk sarana dan prasarananya enggada paling hanya di ruang tunggu nya aja yang emang sempit”	“Kalau ruang tunggu kalau pasiennya nunggu dari pagi kurang sih, tapi kalau pasiennya itu euu udah tau misalnya seperti yang saya bilang dia dapet dokternya siang dia gak duduk disitu ya cukup untuk 1 shift sih sebenarnya cukup aja gitu.”	“tidak ada kendala yah, karena dipoli dalem itu untuk alat pemeriksaannya juga ga yang seperti poli poli seperti poli bedah dan poli orthopedic”	“Gak ada kendala yah kalau sarana prasarana di pemeriksaan dokter mah. Paling ya itu ketepatan kedatangan dokter nya aja.”
4	Bagaimana solusinya dalam mengatasi hambatan sarana dan prasarana yang terjadi didalam proses pemeriksaan dokter?	“Solusinya paling balik lagi tenatng eeuuu salary pendapatannya kesejahteraan maksudnyaa..”		“Karena ndak ada masalah yang spesifik mengenai sarana prasarana di pemeriksaan dokter sih ya kita juga belum memikrikan sampai ke solusinya.”	“Ya itu tadi yah karena gada kendala dibagian sarana prasarana sih ya kita belum nemuin juga langkah gimana yang harus dibuat di pas pemeriksaan dokter ini dibagian sarana dan prasarananya.”

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
<b>Proses 3 Waktu Pemeriksaan Dokter</b>					
<b>Lingkungan Kerja</b>					
1	Bagaimana jam kehadiran dan kepulungan dokter?	<i>“Sudah sesuai dengan jadwalnya”</i>	<i>“Sudah sesuai dengan jadwalnya yang tertera.”</i>	<i>“Untuk jam kehadirannya sih mereka selalu on time ya gak pernah telat.”</i>	<i>“Untuk jam kehadiran dan kepulungan sih pasti sudah sesuai jadwalnya. Namun kadang ya itu tadi dokter yang datang ke polinya yang kadang harusnya datang jam 8 udah dipoli tapi ini jam 11 baru ke poli.”</i>
2	Bagaimana kendala pada jadwal dokter?	<i>“Ya kadang kaya dokternya belum datang karena dia ada kunjungan ke rawat inap dan ngecek pasien habis operasi jadi bikin pasien yang sudah dipoli dalem jadi menunggu.”</i>	<i>“Kita standar juga kita kalau ada igd kita harus prioritas dulu otomatis terhambat. Tapi memang namanya euu itu kalo dikedokteran itu harus memang visit dulu atau pasien operasi euu itu kita harus prioritas dulu.. otomatis ya di rawat jalan akan terganggu tapi ya itu</i>	<i>“Waktu yang terlalu singkat dalam membuka poli.”</i>	<i>“Kendalanya paling di jadwal yang seharusnya jadwal prakteknya tapi tiba-tiba harus adanya jadwal operasi. itu juga yang nyebabin si dokternya datang kaya jam 11 harusnya datang jam 8 di poliklinik.”</i>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
			<i>juga insiden ya ga setiap saat.”</i>		
3	Bagaimana kecepatan waktu yang diberikan dokter dalam melakukan pemeriksaan?	<i>“Itu terlalu cepet banget malah ga sampe 5 menit”</i>	<i>“Nah itu ada standarnya, coba tanyain aja ke poli nya untuk standarnya biasanya beda-beda saya juga kurang tau apakah memang sesuai atau belum untuk BPJS juga ya saya kurang paham deh kalau penyakit dalam atau papdi sendiri ada standar, saya gak paham standarnya.”</i>	<i>“Cepet banget jauh dari kata standarnya yang kita tau..”</i>	<i>“Untuk kecepatannya sih cepet banget ya pas dokter periksanya, kaya saya kemarin pas kesitu.”</i>
4	Bagaimana proses data rekam medis pasien sampai ke meja perawat poliklinik penyakit dalam?	<i>“Dari pendaftaran kan daftarinn terus nanti ada treaser yang ke RM, nah dari traser tinggal statusnya dianter ke poli dalem. Dianter sama petugas distribusi.”</i>	<i>“prosesnya setau saya baik-baik dan tidak hambatan apapun sih untuk pengantaran rekam medisnya pasien ke poli. Kalau ada yang menyusul biasa kita.”</i>	<i>“Prosesnya begitu pasien selesai mendaftar dibawah itu diklik akan muncul treaser yang langsung muncul di ruang rekam medis. Kendalanya itu pada saat proses mencari karena ruangan yang terbatas jadi mencari membutuhkan waktu yang</i>	<i>“Ya pasti dari pendaftaran kan eum panggil nomor RM dari SIMRS dia pas kita input daftar ke poli apa dan dokter siapa itu langsung setelah kita oke, treasernya muncul ke RM tuh keluar treaser</i>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
				<i>panjang. Habis itu didistribusikan sama petugas distribusi dan menurut kita sih cepet.”</i>	<i>atas nama ini nomor ini ke poli ini gitu kan. Tugas RM biasanya nyiapin statusnya masukan ke buku ekspedisi mereka terus langsung diantarkan dengan petugas distribusi.”</i>
5	Bagaimana kendala atau hambatan apa yang bisa ditemui dalam proses pemeriksaan dokter pada pasien di poliklinik penyakit dalam?	<i>“Kendalanya ada di pas status nya belum sampe ke poli yak arena sarana dan prasnara kita yang udah maksimal tapi mau dimaksimalkan lagih belum banyak tempat lah.”</i>	<i>“Kendala yang itutih apa namanya belum semuanya terintegrasi di komputer jadi maksdunya kita ga perlu nunggu rekam medis untuk eu apa namanya eu itukan harusnya udah ada disitu sudh ada dikomputer tapi ini belum ada karena kita harus nunggu kartu status.”</i>	<i>“Kalau terlambat masalah diteknologi trasernya macet. Solusinya ditelpon ke rekam medis untuk menanyakan prhl yang belum ada ternyata belum terprint dalam hitungan menit langsung ada dan bisa lanjutkan.”</i>	<i>“Hambatan ada di pas pengantaran si berkas rekam medis itu karena RM kita itu mencar-mencar gak Cuma dilantai 3. Ada statusnya di lantai 6 ada statusnya dilantai 4 jadi ya si petugas itu nyariin dulukan nyari status pasiennya. Udah gitu petugas distribusinya kurang Cuma 2 apa 3 orang gitu.</i>

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Pendukung)
6	Bagaimana solusi mengatasi hambatan yang terjadi di dalam proses pemeriksaan?	<i>“Kalau solusinya kalau pasien yang daftar online dan sms-gateway kan dah ada pagi pagi karena didaftarkannya h-1. Nah kalau untuk solusinya ya kita pasien yang dateng langsung mau pasien baru dan lama ya itu tergantung pas didaftarin kaya sarana prasarannya udah maksimal lagi pada saat dia mencari status si pasiennya.”</i>	<i>“ya memang semuanya memang harus di masukin komputer kita ga usah nunggu status kita semuanya udah ada.”</i>		

## Lampiran 10. Surat Pengantar Penelitian dari Fakultas ke Instansi

 Universitas  
**Esa Unggul**  
Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan

Nomor : 122/FIKES/KESMAS/UEU/XII /2019  
Perihal : Permohonan Penelitian Jakarta, 17 Desember 2019

Kepada Yth,  
Direktur RSUD Kota Tangerang Selatan  
Jl. Raya Pajajaran No.101, Pamulang Barat, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan Penelitian Skripsi/Tugas Akhir mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul maka bersama ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di instansi bapak/Ibu pimpin.

Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian adalah sebagai berikut:

No	NAMA	NIM	NO. TELEPON	Judul
1.	Ika Kristallina Wulandari	20160301158	085882571181	Analisis Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan Tahun 2019

Demikian, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
  
Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan  
Dr. Aprilita Rina Yanti Eff., M.Biomed. Apt.  
Dekan

Jl. Arjuna Utara 9, Kebon Jeruk, Jakarta. 11510, Indonesia  
☎ (021) 567 4223 ext. 219 📠 (021) 567 4248

[www.esaunggul.ac.id](http://www.esaunggul.ac.id)

**Lampiran 11. Surat Balasan Dari Intansi mengenai Perizinan Penelitian**

	<b>PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN</b> <b>RUMAH SAKIT UMUM</b> JL. Raya Pajajaran No. 101 Pamulang, Kota Tangerang Selatan Telepon Pelayanan 021-74718440 (Customer Service) 021-7492398 (UGD), Managemen Telepon/ Fax (021) 29872561
<hr/>	
Pamulang, 28 Januari 2020	
Nomor : 423.4/0728 /TU	Kepada :
Sifat : Penting	Yth. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Lampiran : -	Universitas. Esa Unggul Jakarta
Perihal : <u>Izin Penelitian</u>	di -
	<u>Tempat</u>

Menindaklanjuti surat dari Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas. Esa Unggul Jakarta nomor : 122/FIKES/KESMAS/XII/2019 Tanggal 17 Desember 2019, Perihal : Permohonan Izin Penelitian, maka bersama ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami memberikan izin untuk melakukan Penelitian di RSUD Kota Tangerang Selatan dalam rangka penyusunan skripsi kepada:

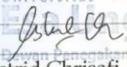
Nama : Ika kristalina Wulandari  
NIM : 20160301158  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Judul Penelitian : "Analisis Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pada Pasien JKN Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Kota Tangerang Selatan TH.2019."

Berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 51 Tahun 2015 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah pada RSUD Kota Tangerang Selatan, maka kegiatan Penelitian setara S1 di RSUD Kota Tangerang Selatan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 500.000,- (Lima ratus ribu rupiah). Biaya tersebut dapat dibayarkan melalui transfer ke rekening BLUD RSUD Kota Tangerang Selatan dengan nomor rekening 0013640327002 (Bank BJB).

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



**Lampiran 12. Tanda Terima Kaji Etik**

TANDA TERIMA PROTOKOL PENELITIAN Sekretariat Dewan Penegakan Kode Etik UEU		
No. Registrasi	:	09 20 01 012
Tanggal & No. Surat Pengantar	:	06 Januari 2020
Institusi Pengusul	:	01/PRODI/KESMAS/UEU/1/2020
Judul Penelitian	:	KESMAS UEU
	:	Analisis Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poliklinik Penyakit Dalam...
Ketua Pelaksana/Peneliti Utama	:	Ika Kristallina Wulandari (20160301158)
Kontak	Hp.	: 085882571181
	Email	:
Waktu Pelaksanaan Penelitian	:	Desember 2019 - Januari 2020
Tgl diterima di Sekretariat KEP-UEU	:	9 Januari 2020
Pembimbing :	Penerima	Yang menyerahkan
Ade Heryana, S.St., M.KM		
Bukti transfer : 09/01/2020	( Astrid Chrisafi )	( )
	Hp. 085694946699	

Scanned with CamScanner

Lampiran 13. Dokumentasi

