

## Lampiran 1. Informed Consent

### LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Judul Penelitian : Analisis Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang Tahun 2021

Instalasi Pelaksana : Fakultas Kesehatan Masyarakat

Berikut ini adalah naskah yang akan dibacakan pada Bapak / Ibu Responden penelitian:

Perkenalkan saya Linda Hikmatul Nurjanah mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu – Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, yang akan melakukan penelitian sebagai salah satu kegiatan dalam penyelesaian tugas akhir untuk persyaratan lulus gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat. Penelitian yang saya lakukan berjudul **“Analisis Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang Tahun 2021”**.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di poli umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang mulai dari pasien mendaftar sampai pasien mendapatkan pemeriksaan dokter, dalam penelitian ini saya mengharapkan partisipasi Bapak / Ibu selama penelitian untuk bersedia menjadi responden dalam penelitian saya dan memberikan tanggapan atau jawaban dari pertanyaan yang diberikan. Tanggapan atau jawaban bersifat bebas tanpa ada paksaan. Saya akan menjamin kerahasiaan identitas dan informasi yang saudara berikan. Penelitian ini hanya dipergunakan untuk kepentingan Pendidikan serta pengembangan ilmu pengetahuan.

Terima kasih atas Kerjasama Bapak/Ibu, jika ada hal yang perlu ditanyakan, tidak perlu ragu untuk menanyakan lebih lanjut kepada saya.

Peneliti

Linda Hikmatul Nurjanah

(0895-3654-32562)

Informan

(.....)

## **Lampiran 2. Pedoman Wawancara Informan**

### **PEDOMAN WAWANCARA**

**Judul Penelitian: ANALISIS PENYEBAB LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI UMUM KLINIK CITRA MEDIKA KOTA TANGERANG TAHUN 2021**

Nama Informan:

Jabatan:

Hari/Tanggal:

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

- a. Mengucapkan terima kasih atas ketersediaan dan waktu yang diberikan oleh informan kepada pewawancara.
- b. Menjelaskan maksud dan tujuan wawancara kepada informan.

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

- a. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan bantuan alat perekam dan pedoman materi wawancara.
- b. Informan dipersilahkan untuk memberikan pendapat, saran atau komentar sehubungan dengan pokok penelitian.
- c. Seluruh kegiatan wawancara dijamin kerahasiaannya, sesuai dengan kesepakatan bersama.

### **A. Sumber Daya Manusia (SDM)**

1. Apakah jumlah SDM yang terlibat dalam kegiatan pelayanan rawat jalan di Klinik Citra Medika Kota Tangerang sudah di rasa cukup?
2. Apakah terdapat pembagian jobdesk bagi SDM di pelayanan poli umum rawat jalan di Klinik Citra Medika?
3. Apakah sumber daya manusia yang terlibat di bagian pelayanan rawat jalan memiliki kompetensi dan kinerja yang baik?
4. Pada bagian sumber daya manusia, kendala atau hambatan apa yang dapat ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan rawat jalan di klinik citra medika kota Tangerang?

### **B. Sarana dan Prasarana**

1. Bagaimana pengaruh sistem teknologi informasi yang saat ini digunakan di loket pendaftaran berpengaruh terhadap proses administrasi pendaftaran pasien?
2. Bagaimana kualitas sarana dan prasarana dalam mendukung kecepatan pelayanan rawat jalan di klinik citra medika kota Tangerang?
3. Bagaimana kuantitas sarana dan prasarana dalam mendukung kecepatan pelayanan rawat jalan di klinik citra medika kota Tangerang?
4. Pada bagian sarana dan prasarana, kendala atau hambatan apa yang bisa ditemui dalam pelaksanaan pelayanan rawat jalan di klinik citra medika kota Tangerang?

### **C. Metode**

1. Apakah pelaksanaan alur pelayanan rawat jalan dan standar pelayanan minimal sudah sesuai dengan SOP atau kebijakan yang diterapkan oleh Klinik Citra Medika Kota Tangerang?
2. Apakah sosialisasi kebijakan sudah dilakukan pada masing – masing bagian dan apakah sudah berjalan dengan baik?
3. Mengenai kepemilikan dokumen kebijakan, apakah masing – masing bagian sudah memiliki dokumen tentang pelaksanaan alur pelayanan rawat jalan dan standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan oleh Klinik Citra Medika Kota Tangerang?

#### **D. Lingkungan Kerja**

1. Apa saja kendala yang ditemukan di lingkungan kerja pada pelaksanaan pelayanan rawat jalan pada bagian pendaftaran pasien di Klinik Citra Medika Kota Tangerang?
2. Apa saja kendala yang ditemukan di lingkungan kerja pada pelaksanaan pelayanan rawat jalan pada bagian pemeriksaan tanda – tanda vital pasien di Klinik Citra Medika Kota Tangerang?
3. Apa saja kendala yang ditemukan di lingkungan kerja pada pelaksanaan pelayanan rawat jalan pada bagian pemeriksaan dokter di Klinik Citra Medika Kota Tangerang?

### Lampiran 3. Lembar Pengumpulan Data

Lembar Pengisian Data Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang Tahun 2021.

No	Waktu Tunggu Pendaftaran	Waktu Pelayanan Pendaftaran	Selisih Waktu Tunggu

No	Waktu Tunggu Pemeriksaan TTV	Waktu Pelayanan Pemeriksaan TTV	Selisih Waktu Tunggu

No	Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter	Waktu Pelayanan Pemeriksaan Dokter	Selisih Waktu Tunggu

**Lampiran 4. Lembar Ceklis Sarana dan Prasarana**

No	Jenis Sarana dan Prasarana	Jumlah	Kecukupan		Keterangan
			Tidak Mencukupi	Mencukupi	
1.	Komputer				
2.	Kursi Tunggu				
3.	ATK				
4.	Printer				
5.	Pendingin Ruangan di loket pendaftaran				
6.	Alat pemeriksaan TTV (Tensi, Termometer dan Timbangan)				
7.	Pendingin Ruangan di ruang dokter				
8.	TV di Ruang Tunggu				
9.	Ketersediaan peralatan lain sesuai jenis pelayanan di bagian pemeriksaan dokter				

**Lampiran 5. Lembar Telaah Dokumen Metode**

No	Jenis Kebijakan	Bukti Fisik		Implementasi di Lapangan		Hambatan
		Ya	Tidak	Ya	Tidak	
1.	SPO Alur Pendaftaran Pasien di Unit Rawat Jalan					
2.	SPO Alur Berkas Rekam Medis di Unit Rawat Jalan					
3.	SPO Sistem Rujukan Pasien					
4.	Kebijakan terkait Unit Rawat Jalan					

**Lampiran 6. Perhitungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Hari Ke -1**

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	
1	08:50	09:05	09:05	09:07	0:15	09:07	09:19	09:19	09:20	0:12	09:20	10:10	10:10	10:16	0:50
2	08:54	09:07	09:07	09:09	0:13	09:09	09:20	09:20	09:21	0:11	09:21	10:17	10:17	10:23	0:56
3	09:00	09:12	09:12	09:14	0:12	09:14	09:25	09:25	09:26	0:11	09:26	10:24	10:24	10:45	0:58
4	09:05	09:17	09:17	09:18	0:12	09:18	09:28	09:28	09:30	0:10	09:28	10:45	10:45	10:50	0:60
5	09:06	09:19	09:19	09:21	0:13	09:21	09:30	09:30	09:31	0:09	09:31	10:50	10:50	10:56	0:79
6	09:10	09:21	09:21	09:24	0:11	09:24	09:32	09:32	09:33	0:08	09:32	10:57	10:57	11:02	0:85
7	09:10	09:27	09:27	09:29	0:17	09:29	09:35	09:35	09:36	0:06	09:35	11:02	11:02	11:07	0:87
8	09:15	09:30	09:30	09:32	0:15	09:32	09:37	09:37	09:38	0:05	09:38	11:07	11:07	11:12	0:89

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	
9	09:20	09:33	09:33	09:36	0:13	09:36	09:42	09:42	09:45	0:06	09:45	11:12	11:12	11:18	0:87
10	09:20	09:37	09:37	09:39	0:17	09:39	09:46	09:46	09:47	0:07	09:47	11:18	11:18	11:25	0:91
11	09:23	09:39	09:39	09:41	0:16	09:41	09:48	09:48	09:49	0:07	09:49	11:25	11:25	11:30	0:96
12	09:25	09:42	09:42	09:44	0:17	09:44	09:50	09:50	09:51	0:06	09:51	11:31	11:31	11:37	0:100
13	09:27	09:45	09:45	09:47	0:18	09:47	09:55	09:55	09:56	0:08	09:56	11:37	11:37	11:43	0:101
14	09:32	09:48	09:48	09:50	0:16	09:50	09:56	09:56	09:57	0:06	09:57	11:43	11:43	11:48	0:106
15	09:35	09:50	09:50	09:52	0:15	09:52	09:57	09:57	09:58	0:05	09:58	11:49	11:49	11:54	0:111
16	09:40	09:52	09:52	09:53	0:12	09:53	09:59	09:59	10:00	0:06	10:00	11:54	11:54	12:00	0:114

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	
17	09:42	09:53	09:53	09:55	0:11	09:55	10:00	10:00	10:01	0:05	10:01	12:00	12:00	12:07	0:119
18	09:42	09:55	09:55	09:57	0:11	09:57	10:02	10:02	10:03	0:05	10:03	12:08	12:08	12:13	0:125
19	09:50	09:59	09:59	10:12	0:09	10:12	10:15	10:15	10:16	0:03	10:16	12:13	12:13	12:18	0:117
20	10:05	10:12	10:12	10:14	0:07	10:14	10:17	10:17	10:18	0:03	10:18	12:18	12:18	12:24	0:121
21	10:07	10:16	10:16	10:19	0:09	10:19	10:25	10:25	10:26	0:06	10:26	12:25	12:25	12:31	0:120
22	10:10	10:22	10:22	10:25	0:12	10:25	10:30	10:30	10:31	0:05	10:31	12:31	12:31	12:37	0:120
23	10:20	10:27	10:27	10:29	0:07	10:29	10:32	10:32	10:35	0:03	10:35	12:37	12:37	12:42	0:122
24	10:21	10:30	10:30	10:32	0:09	10:32	10:35	10:35	10:36	0:03	10:36	12:42	12:42	12:48	0:126
25	10:25	10:35	10:35	10:37	0:10	10:37	10:42	10:42	10:45	0:05	10:45	12:48	12:48	12:55	0:123
26	10:30	10:38	10:38	10:40	0:08	10:40	10:47	10:47	10:48	0:07	10:48	12:55	12:55	13:02	0:127
27	10:35	10:40	10:40	10:43	0:05	10:43	10:49	10:49	10:50	0:06	10:50	13:09	13:09	13:18	0:139
28	10:42	10:45	10:45	10:47	0:03	10:47	10:55	10:55	10:52	0:08	10:52	13:18	13:18	13:23	0:146

29	10:50	10:52	10:52	10:55	0:02	10:55	10:56	10:56	10:58	0:01	10:58	13:23	13:23	13:28	0:145
30	11:07	11:08	11:08	11:10	0:01	11:10	11:15	11:15	11:20	0:05	11:20	13:28	13:28	13:33	0:128
31	11:20	11:22	11:22	11:25	0:02	11:25	11:29	11:29	11:30	0:04	11:30	13:34	13:34	13:40	0:124
32	11:32	11:34	11:34	11:36	0:02	11:36	11:38	11:38	11:40	0:02	11:40	13:40	13:40	13:46	0:120
33	11:40	11:43	11:43	11:46	0:03	11:46	11:47	11:47	11:48	0:01	11:48	13:46	13:46	13:51	0:118
34	11:47	11:48	11:48	11:50	0:01	11:50	11:54	11:54	11:55	0:04	11:55	13:51	13:51	13:58	0:116
35	12:01	12:03	12:03	12:06	0:02	12:06	12:08	12:08	12:09	0:02	12:09	13:58	13:58	14:03	0:99
36	12:25	12:27	12:27	12:30	0:02	12:30	12:32	12:32	12:34	0:02	12:34	14:03	14:03	14:18	0:89
37	13:10	13:11	13:11	13:13	0:02	13:13	13:15	13:15	13:16	0:01	13:16	14:19	14:19	14:25	0:63
38	13:25	13:27	13:27	13:29	0:02	13:29	13:32	13:32	13:34	0:03	13:34	14:26	14:26	14:32	0:52
39	13:50	13:51	13:51	13:53	0:01	13:53	13:54	13:54	13:56	0:01	13:56	14:35	14:35	14:50	0:39
40	14:10	14:15	14:15	14:17	0:05	14:17	14:18	14:18	14:20	0:01	14:20	14:52	14:52	15:03	0:32
41	14:25	14:30	14:30	14:35	0:05	14:35	14:37	14:37	14:38	0:02	14:37	15:05	15:05	15:15	0:28
42	14:37	14:39	14:39	14:42	0:02	14:42	14:44	14:44	14:45	0:02	14:45	15:15	15:15	15:21	0:30

43	14:50	14:51	14:51	14:52	0:01	14:52	14:53	14:53	14:54	0:01	14:54	15:22	15:22	15:30	0:28
44	15:10	15:12	15:12	15:14	0:01	15:14	15:15	15:15	15:16	0:01	15:16	15:35	15:35	15:48	0:19
45	15:15	15:20	15:20	15:25	0:05	15:25	15:27	15:27	15:28	0:02	15:28	15:50	15:50	15:57	0:22

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	
1	09:01	09:16	09:16	09:18	0:15	09:18	09:25	09:25	09:26	0:7	09:26	10:05	10:05	10:15	0:39
2	09:05	09:18	09:18	09:20	0:13	09:20	09:27	09:27	09:29	0:7	09:29	10:20	10:20	10:26	0:51
3	09:05	09:25	09:25	09:27	0:20	09:27	09:30	09:30	09:31	0:3	09:31	10:28	10:28	10:35	0:57
4	09:10	09:28	09:28	09:30	0:18	09:30	09:35	09:35	09:37	0:5	09:37	10:36	10:36	11:02	0:59
5	09:12	09:31	09:31	09:35	0:19	09:35	09:40	09:40	09:41	0:5	09:41	11:03	11:03	11:08	0:82
6	09:12	09:37	09:37	09:39	0:15	09:39	09:42	09:42	09:43	0:3	09:43	11:08	11:08	11:15	0:85
7	09:15	09:40	09:40	09:42	0:25	09:42	09:50	09:50	09:51	0:8	09:51	11:15	11:15	11:22	0:84
8	09:16	09:43	09:43	09:46	0:27	09:46	09:51	09:51	09:52	0:5	09:52	11:22	11:22	11:29	0:90

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	
9	09:20	09:46	09:46	09:48	0:26	09:48	09:55	09:55	09:56	0:07	09:56	11:30	11:30	11:36	0:94
10	09:25	09:48	09:48	09:50	0:23	09:50	09:57	09:57	09:59	0:07	09:59	11:36	11:36	11:43	0:97
11	09:30	09:50	09:50	09:52	0:20	09:52	09:59	09:59	10:00	0:07	10:00	11:43	11:43	11:49	0:103
12	09:30	09:52	09:52	09:55	0:20	09:55	10:01	10:01	10:02	0:06	10:02	11:50	11:50	11:56	0:108
13	09:37	09:56	09:56	09:58	0:19	09:58	10:03	10:03	10:04	0:05	10:04	11:56	11:56	12:01	0:112
14	09:40	09:58	09:58	10:02	0:16	10:02	10:05	10:05	10:07	0:03	10:07	12:02	12:02	12:07	0:115
15	10:02	10:10	10:10	10:03	0:08	10:03	10:12	10:12	10:13	0:09	10:13	12:07	12:07	12:15	0:114
16	10:10	10:16	10:16	10:18	0:06	10:18	10:20	10:20	10:21	0:02	10:21	12:16	12:16	12:21	0:115

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	
17	10:15	10:20	10:20	10:22	0:05	10:22	10:27	10:27	10:28	0:05	10:28	12:21	12:21	12:27	0:113
18	10:17	10:23	10:23	10:25	0:06	10:25	10:30	10:30	10:31	0:05	10:31	12:27	12:27	12:34	0;116
19	10:25	10:28	10:28	10:30	0:03	10:30	10:32	10:32	10:33	0:02	10:33	12:34	12:34	12:45	0:121
20	10:32	10:35	10:35	10:37	0:03	10:37	10:39	10:39	10:42	0:02	10:42	12:45	12:45	12:50	0:123
21	10:35	10:38	10:38	10:40	0:03	10:40	10:45	10:45	10:46	0:05	10:46	12:50	12:50	12:57	0:124
22	10:40	10:45	10:45	10:48	0:05	10:48	10:52	10:52	10:53	0:04	10:53	12:57	12:57	13:03	0:124
23	10:45	10:50	10:50	10:53	0:05	10:53	10:55	10:55	10:57	0:02	10:57	13:03	13:03	13:09	0:126
24	10:56	10:59	10:59	11:02	0:03	11:02	11:07	11:07	11:09	0:05	11:09	13:09	13:09	13:15	0:120
25	11:00	11:05	11:05	11:07	0:05	11:07	11:10	11:10	11:12	0:03	11:12	13:15	13:15	13:21	0:123

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	
26	11:02	11:17	11:17	11:19	0:15	11:19	11:22	11:22	11:23	0:03	11:22	13:21	13:21	13:27	0:119
27	11:05	11:19	11:19	11:21	0:14	11:21	11:23	11:23	11:25	0:02	11:25	13:27	13:27	13:34	0:122
28	11:07	11:21	11:21	11:26	0:14	11:26	11:28	11:28	11:30	0:02	11:30	13:34	13:34	13:40	0:124
29	11:17	11:27	11:27	11:30	0:10	11:30	11:31	11:31	11:32	0:01	11:32	13:40	13:40	13:45	0:128
30	11:25	11:30	11:30	11:32	0:05	11:32	11:33	11:33	11:35	0:01	11:35	13:45	13:45	13:51	0:130
31	11:30	11:35	11:35	11:37	0:05	11:37	11:40	11:40	11:43	0:03	11:43	13:51	13:51	13:56	0:128
32	11:50	11:52	11:52	11:55	0:02	11:55	11:57	11:57	11:58	0:02	11:58	13:56	13:56	14:01	0:118
33	12:00	12:02	12:02	12:07	0:02	12:07	12:08	12:08	12:09	0:01	12:09	14:02	14:02	14:07	0:113

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	
34	12:45	12:47	12:47	12:52	0:02	12:52	12:55	12:55	12:56	0:03	12:56	14:07	14:07	14:15	0:71
35	13:10	13:12	13:12	13:15	0:02	13:15	13:17	13:17	13:19	0:02	13:19	14:15	14:15	14:22	0:56
36	13:15	13:17	13:17	13:19	0:02	13:19	13:24	13:24	13:25	0:05	13:25	14:22	14:22	14:27	0:57
37	13:25	13:26	13:26	13:28	0:01	13:28	13:29	13:29	13:30	0:01	13:30	14:27	14:27	14:34	0:57
38	13:40	13:41	13:41	13:45	0:01	13:45	13:46	13:46	13:47	0:01	13:47	14:35	14:35	14:40	0:48
39	14:00	14:02	14:02	14:04	0:02	14:04	14:07	14:07	14:08	0:01	14:08	14:42	14:42	14:48	0:34
40	14:02	14:05	14:05	14:07	0:03	14:07	14:09	14:09	14:11	0:02	14:11	14:48	14:48	14:54	0:37
41	14:20	14:23	14:23	14:25	0:03	14:25	14:27	14:27	14:29	0:02	14:29	14:55	14:55	15:02	0:26

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	
42	14:22	14:25	14:25	14:28	0:03	14:28	14:30	14:30	14:31	0:02	14:31	15:02	15:02	15:09	0:31
43	14:37	14:38	14:38	14:40	0:01	14:40	14:42	14:42	14:43	0:02	14:42	15:09	15:09	15:15	0:27
44	14:40	14:42	14:42	14:45	0:02	14:45	14:46	14:46	14:48	0:01	14:48	15:15	15:15	15:27	0:27
45	14:42	14:45	14:45	14:47	0:03	14:47	14:50	14:50	14:51	0:05	14:51	15:27	15:27	15:33	0:36

Hari ke -3

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	
1	09:05	09:06	09:06	09:09	0:01	09:09	09:12	09:12	09:13	0:03	09:13	09:45	09:45	09:52	0:32
2	09:07	09:10	09:10	09:12	0:03	09:12	09:13	09:13	09:15	0:01	09:15	09:52	09:52	10:01	0:37
3	09:10	09:12	09:12	09:14	0:02	09:14	09:16	09:16	09:17	0:02	09:17	10:01	10:01	10:07	0:45
4	09:11	09:16	09:16	09:18	0:05	09:18	09:20	09:20	19:21	0:02	09:21	10:08	10:08	10:15	0:47
5	09:15	09:19	09:18	09:20	0:04	09:20	09:22	09:22	09:24	0:02	09:24	10:15	10:15	10:33	0:51
6	09:17	09:21	09:21	09:23	0:04	09:23	09:26	09:26	09:27	0:03	09:27	10:33	10:33	10:39	0:66
7	09:17	09:24	09:24	09:26	0:07	09:26	09:30	09:30	09:32	0:04	09:32	10:40	10:40	10:45	0:68
8	09:20	09:26	09:26	09:28	0:06	09:28	09:32	09:32	09:33	0:04	09:33	10:46	10:46	10:51	0:73

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	
9	09:27	09:30	09:30	09:32	0:03	09:32	09:40	09:40	09:42	0:08	09:42	10:52	10:52	11:00	0:70
10	09:30	09:32	09:32	09:34	0:02	09:34	09:43	09:43	09:44	0:09	09:44	11:00	11:00	11:08	0:76
11	09:32	09:37	09:37	09:39	0:05	09:39	09:45	09:45	09:47	0:06	09:47	11:08	11:08	11:15	0:81
12	09:40	09:41	09:41	09:43	0:01	09:43	09:50	09:50	09:51	0:07	09:51	11:15	11:15	11:20	0:84
13	09:42	09:45	09:45	09:47	0:03	09:47	09:52	09:52	09:54	0:05	09:54	11:21	11:21	11:27	0:87
14	09:42	09:48	09:48	09:50	0:06	09:50	09:55	09:55	09:57	0:05	09:57	11:27	11:27	11:43	0:90
15	09:47	09:52	09:52	09:54	0:05	09:54	09:58	09:58	09:59	0:04	09:59	11:43	11:43	11:48	0:104
16	09:50	09:55	09:55	09:57	0:05	09:57	10:00	10:00	10:01	0:03	10:01	10:48	10:48	10:54	0:107

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	
17	09:55	09:58	09:58	10:00	0:03	10:00	10:04	10:04	10:05	0:04	10:05	11:54	11:54	12:02	0:109
18	10:02	10:04	10:04	10:06	0:02	10:06	10:07	10:07	10:08	0:01	10:08	12:02	12:02	12:07	0:114
19	10:10	10:12	10:12	10:15	0:02	10:15	10:17	10:17	10:19	0:02	10:19	12:07	12:07	12:13	0:108
20	10:12	10:16	10:16	10:18	0:04	10:18	10:20	10:20	10:22	0:02	10:22	12:15	12:15	12:21	0:113
21	10:15	10:20	10:20	10:22	0:05	10:22	10:23	10:23	10:25	0:01	10:25	12:21	12:21	12:27	0:116
22	10:20	10:24	10:24	10:26	0:04	10:26	10:28	10:28	10:29	0:02	10:29	12:27	12:27	12:32	0:118
23	10:35	10:36	10:36	10:38	0:01	10:38	10:40	10:40	10:41	0:02	10:41	12:32	12:32	12:39	0:111
24	10:37	10:40	10:40	10:42	0:03	10:42	10:43	10:43	10:44	0:01	10:44	12:39	12:39	12:44	0:115

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	
25	10:45	10:50	10:50	10:52	0:05	10:52	10:57	10:57	10:58	0:05	10:58	12:45	12:45	12:50	0:107
26	10:49	10:54	10:54	10:56	0:05	10:56	10:58	10:58	11:00	0:02	11:00	12:50	12:50	13:17	0:110
27	11:02	11:05	11:05	11:08	0:03	11:08	11:10	11:10	11:12	0:02	11:12	13:17	13:17	13:22	0:125
28	11:09	11:15	11:15	11:17	0:06	11:17	11:20	11:20	11:22	0:03	11:22	13:23	13:23	13:28	0:121
29	11:20	11:22	11:22	11:24	0:02	11:24	11:27	11:27	11:28	0:03	11:28	13:28	13:28	13:34	0:120
30	11:36	11:39	11:39	11:41	0:03	11:41	11:42	11:42	11:43	0:01	11:43	13:34	13:34	13:40	0:111
31	11:50	11:51	11:51	11:53	0:01	11:53	11:56	11:56	11:56	0:03	11:56	13:40	13:40	13:46	0:104
32	12:04	12:06	12:06	12:08	0:02	12:08	12:09	12:09	12:10	0:01	12:10	13:46	13:46	13:51	0:96

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	
33	12:12	12:18	12:18	12:20	0:06	12:20	12:25	12:25	12:26	0:05	12:26	13:51	13:51	13:57	0:84
34	12:25	12:27	12:27	12:29	0:02	12:29	12:30	12:30	12:31	0:01	12:31	13:58	13:58	14:05	0:87
35	12:40	12:41	12:41	12:45	0:01	12:45	12:47	12:47	12:49	0:02	12:49	14:05	14:05	14:10	0:76
36	12:53	12:54	12:54	12:56	0:01	12:56	12:57	12:57	12:58	0:01	12:58	14:10	14:10	14:15	0:72
37	13:10	13:12	13:12	13:15	0:02	13:15	13:21	13:21	13:22	0:06	13:22	14:15	14:15	14:21	0:53
38	13:27	13:28	13:28	13:30	0:01	13:30	13:32	13:32	13:33	0:02	13:33	14:21	14:21	14:39	0:48
39	13:45	13:49	13:49	13:51	0:04	13:51	13:52	13:52	13:54	0:01	13:54	14:40	14:40	14:46	0:46
40	14:02	14:03	14:03	14:05	0:01	14:05	14:07	14:07	14:09	0:02	14:09	14:46	14:46	14:53	0:37

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	
41	14:10	14:15	14:15	14:17	0:05	14:17	14:19	14:19	14:20	0:02	14:20	14:53	14:53	15:01	0:33
42	14:35	14:38	14:38	14:40	0:03	14:40	14:42	14:42	14:43	0:02	14:43	15:01	15:01	15:07	0:18
43	14:50	14:52	14:52	14:55	0:02	14:55	14:56	14:56	14:58	0:01	14:58	15:08	15:08	15:14	0:10
44	14:53	14:56	14:56	14:58	0:03	14:58	15:03	15:03	15:05	0:05	15:03	15:20	15:20	15:26	0:17
45	15:09	15:12	15:12	15:16	0:03	15:16	15:17	15:17	15:18	0:01	15:18	15:26	15:26	15:31	0:8

**Statistics**

Pendaftaran		Total Waktu Tunggu Pendaftaran
N	Valid	135
	Missing	0
Mean		6.96
Std. Error of Mean		.544
Std. Deviation		6.316
Minimum		1
Maximum		27

**Statistics**

Pemeriksaan TTV		Total Waktu Tunggu TTV
N	Valid	135
	Missing	0
Mean		3.81
Std. Error of Mean		.218
Std. Deviation		2.537
Minimum		1
Maximum		12

**Statistics**

Pemeriksaan Dokter

Total Waktu Tunggu Pelayanan

Dokter		
N	Valid	135
	Missing	0
Mean		86
Std. Error of Mean		3.085
Std. Deviation		35.846
Minimum		8
Maximum		146

No	Kegiatan	Nilai
1	Rata – rata total waktu tunggu Pendaftaran	6.96 menit
2	Rata – rata waktu tunggu TTV	3.81 menit
3	Rata – Rata waktu tunggu pemeriksaan Dokter	86 menit
	Rata – rata total waktu tunggu	96,77 menit

### Lampiran 7. Matrix Wawancara Lama Waktu Tunggu Pelayanan

No	Pertanyaan (SDM)	Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama1)	Informan 3 (Utama2)	Informan 4 (Utama 3)	Informan 5 (Pendukung 1)
1.	Apakah terdapat pembagian jobdesk bagi SDM di pelayanan poli umum rawat jalan di Klinik Citra Medika?	<p>“Kalau di sini kan hanya ada poli umum dengan poli gigi ya memang jobdesknya paling hanya jobdesk di bagian pendaftaran sama asisten dokter gigi, kalau untuk yang memegang obat ya kita memang gak ada orang khusus jadi biasa di handle sama yang dibagian pendaftaran, dan juga kan di bagian pendaftaran itu basicnya emang tenaga kesehatan bidan kan jadi paham kan dengan obat – obatan.”</p>	<p>“Iya disini ya gitu gak ada pembagian jobdesk tetap, di bagian pendaftaran aja kalau lagi ramai pasiennya ya kuamaha nya riweh gitu soalnya cuma jaga berdua kan, udah 5 bulan ini jaga berdua soalnya yang satu orangnya resign.”</p>	<p>“Disini gak ada sih jobdesk gitu paling kalua rita kan udah lumayan lama kerja disini jadi suka handle penciaran dana BPJS ya emang disuruh sama dokter sulaeman, ya kalau bagian pendafatran kerja semua muanya kita, dari pendafatran ya ambil rekam medis gitu tensi sama ambil obat ya bareng bareng aja, kadang kalua lagi kewalahan banget pasiennya penuh gitu dokter suka bantu ngambil obat buat pasien”</p>	<p>“Kalau jadwal dokter ya ada ya mba saya disini dari hari Senin – Rabu itu mulai dari jam 4 sore sampai jam 9 malam, lanjut hari kamis sampai minggu itu full dari pagi sampai malam, memang disini per shif hanya 1 orang dokter yang jaga dan di klinik juga sekarang hanya 2 orang dibagain pendaftaran biasanya ada 3 sampai 4 orang, mungkin lagi nyari orang lagi ya, ya kadang kalau agak</p>	

					<p>susah nya karena gak ada perawat khusus ya missal ada tindakan ntah pasien ada yang mau jahit luka atau cabut kuku gitu juga butuh orang buat bantu jadi minta bantuan orang di bagain pendaftaran.”</p>	
2.	<p>Apakah jumlah SDM yang terlibat dalam kegiatan pelayanan rawat jalan di Klinik Citra Medika Kota Tangerang sudah di rasa cukup?</p>	<p>“Disini memang sedang kekurangan orang dibagian pendaftaran seharusnya ada 4 orang ya jadi 2 orang di shif pagi sampai siang, 2 orang lagi di shif siang sampai malam, karena memang kalau 2 orang di bagian pendaftaran sedangkan klinik buka dari jam 9 pagi sampai 9 malam ya</p>	<p>“Ya jelas ya memang kurang orang disini, karena kan kita cuma berdua dan setiap hari cuma jaga berdua dan dokternya juga cuma satu orang yang jaga per shifnya.”</p>	<p>“Iya emang kurang, jadi kadang kalau pasien lagi gak terlalu ramai kita ganti – gantian istirahat per 3 jam, jadi yang jaga di klinik 1 orang, kewalahan juga jadi ya kalau pasien gak terlalu ramai kaya siang gak rame gantian istirahatnya gitu saling 3 jam.”</p>	<p>“Dokter tetap memang disini kurang karena tidak ada yang jaga shif pagi di hari kamis sampai minggu, jadi saya ambil shif pagi sampai malam di hari kamis sampai minggu, kadang juga saya ada keperluan lain gak bisa masuk ya harus cari pengganti dokter</p>	<p>“Mungkin di bagian penerimaan pasien aja kali mba yang masih kurang, soalnya sampai di panggil buat tensi itu petugas yang sama jadi harus nunggu dulu buat di tensi.” (T1)</p> <p>“Saya rasa petugasnya udah sesuai cuma boleh ditambah juga ditambah di bagain pendaftaran bisar lebih cepat.” (T2)</p>

		<p>lumayan kewalahan, jadi ini masih cari orang buat nambah dibagian pendaftaran, belum lama kan ada yang kerja disini ya cuma sebentar sebentar aja kerjanya.”</p>			<p>jaga dulu, kalau dibagian pendaftaran juga kurang ya karena kalau lagi ramai pasien missal ada tindakan apa gitu kan minta tolong mereka juga jadi kekurangan orang yang ngurus di bagian pendaftaran.”</p>	
3.	<p>Apakah sumber daya manusia yang terlibat di bagian pelayanan rawat jalan memiliki kompetensi dan kinerja yang baik?</p>	<p>“Sudah cukup bagus ya, memang juga ahli dibidangnya, bisa melakukan pekerjaan dengan baik.”</p>	<p>“Ya udah sesuai dengan keahlian, dan di pendaftaran juga sudah bagus ya kompeten ya bisa membantu jika ada tindakan pasien, karena kan basicnya bidan juga ya.”</p>	<p>“Dibagian pendaftaran segala macam ya bisa kehandel, karena udah lama kerja disini jadi Alhamdulillah udah lumayan ilmunya Cuma kadang masih ada bingung – bingung soal kode</p>	<p>“Kalau saya disini baru kerja belum ada setahun ya, kalau ditinggal sendiri jaga masih suka kebingungan kadang ya itu kalau ada yang minta rujukan masih suka</p>	<p>“Bagus ya cuma agak jutek aja di bagian pendafaran ya, dokternya bagus ramah.” (T1)</p> <p>“Sudah bagus ya, cuma pas melayani itu kerjanya buru – buru</p>

				penyakit kalua pasien missal ada yang minta di rujukan ya maklum soalnya bukan lulusan rekam medis, kalua dokter bagus disini ya kompeten.”	banyak nanya nanya.”	gitu ya, kaya kurang sabaran, kalau di pelayanan dokter juga meriksanya ya bagus lah ya cuma karena lagi covid kali ya jadi kaya dokternya jaga jarak juga sama pasein kaya kurang maksimal meriksanya gitu.” (T2)
4.	Pada bagian sumber daya manusia, kendala atau hambatan apa yang dapat ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan rawat jalan di klinik citra medika kota Tangerang?	“Mungkin jika tiba – tiba dokter yang jadwalnya seharusnya jaga namun berhalangan hadir, itu juga menjadi suatu kendala karena kan sudah terjadwal untuk jadwal dokternya disini.”	“Kendalanya kalau dokter telat dateng ya, jadi pasien ngantri dari pagi, karena kan kita cuma jaga berdua ya disini ya paling itu kendalanya kalau ada tindakan dokter trus dokternya butuh asisten buat bantuin jadi agak keteteran di bagian pendaftaran.”	“Dokter masih suka telat kadang ngaret sampe sejam gitu, ya memang rumahnya rada jauh dari klinik dan juga kerjanya bukan cuma di klini, dokternya berhalangan hadir juga suka minta dokter pengganti itu makan waktu juga kalau tiba – tiba berhalangan hadir.”	“Disini mungkin karena jadwal dokter juga dari kamis – minggu itu hanya 1 orang ya seharusnya dicari lagi untuk dokter tetapnya buat isi jadwal di shif pagi di hari kamis – minggu itu, karena saya juga sering oper ke dokter lain untuk jaga di shif pagi, gitu gak tentu	

No	Pertanyaan (Sarana dan Prasarana)	Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama 1)	Informan 3 (Utama 2)	Informan 4 (Pendukung 1)	Informan 5 (Pendukung 2)
1.	Bagaimana pengaruh sistem teknologi informasi yang saat ini digunakan di loket pendaftaran berpengaruh terhadap proses	“Mengenai Sistem Informasi Manajemen Klinik, Karena kita adalah klinik faskes tingkat pertama BPJS jadi berhubungan dengan SIM BPJS Kesehatan, sejauh ini baik tidak ada kendala, namun memang terkadang suka error dari SIM BPJS nya ya cuma	“Ya kalau jaringan internet, sistem informasi manajemen klinik atau jaringan BPJS pasti ada aja kendalanya ya, ntah jaringan dari kliniknya atau jaringan BPJS ya ada aja kendalanya.”	“Misalkan jaringan BPJS gangguan, ya kita juga jadi gak bisa melakukan pendaftaran pasien BPJS, jadi di catet dulu manual biar gak terlalu menghambat di bagian pendaftaran kan	karena memang sebenarnya saya hanya di shif sore saja awalnya.”	

	administrasi pendaftaran pasien?	tidak berlangsung lama.”		pasien makin lama nunggu jadi antri.”		
2.	Bagaimana kuantitas sarana dan prasarana dalam mendukung kecepatan pelayanan rawat jalan di klinik citra medika kota Tangerang?	“Disini kelengkapan penunjang sudah kami adakan semuanya ya sudah lengkap mulai dari alat penunjang pemeriksaan dokter semua lengkap ya, alat untuk pemeriksaan tanda – tanda vital dan untuk alat penunjang labolatorium sudah lengkap disini.”	“Kalau kurang – kurang ada aja ya, ini kalau disini karena keterbatasan ruangan juga mau nambah kursi ruang tunggu gak cukup ruangnya sempit, jadi kalau pasien lagi banyak terpaksa pasien nunggu berdiri diluar, dan timbangan buat bayi ya disini belum ada juga jadi kalau ada balita berobat ya paling	“Sudah cukup ya fasilitas lengkap ada semua cuma kursi tunggu aja yang masih kurang, apalagi ini lagi pandemi kan kursi tunggu pasien juga dijarakain jadi makin kerasa kurang”	“Untuk kelengkapan alat penunjang pemeriksaan sudah cukup lengkap, sudah bagus.”	“Bagus ya, ini sih kurang dikursi nya aja buat kursi tunggu pasien jadi kalau gak muat didalem harus tunggu diluar.” (T1)  “Udah cukup bagus ya, lengkap semua ruang tunggu juga ada TV nya.” (T2)

			ditanya ke orang tuanya terakhit berat badan pas nimbang berapa di kira kira jadinya kalau misalkan emang gak bisa diusahakan timbang di timbangan yang orang dewasa”.			
3.	Bagaimana kualitas sarana dan prasarana dalam mendukung kecepatan pelayanan rawat jalan di klinik citra medika kota Tangerang?	“Segala macam alat penunjang untuk pemeriksaan tentunya berfungsi dengan baik dan layak pakai, semuanya bagus jika memang ada alat yang tidak layak pakai lagi pasti akan kita ganti, sudah lengkap semua.”	“Kalau untuk sarana prasarana semuanya sudah bagus cuma Ac di pendaftaran ini ya hehe panas kan kerasa, ini harus diperbaiki sih, tensimeter masih pakai manual juga kadang ada aja kendalanya kan.”	“Disini AC nya rusak, gerah yang bener cuma diruangan dokter doang, AC di pendafaran rusak ya udah minta ganti ya cuma gitu ya agak susah gak langsung di ACC, gak tau kenapa.”	“tidak ada kendala mengenai sarana dan prasarana semua sudah tersedia dan dapat berfungsi dengan baik.”	“Udah bagus yaa sarana serta prasarananya... iya AC nya aja ya agak kurang sejuk.” (T1)  “mmm bagus ya ada semua untuk alat peemriksaan segala macem, kayanya udah semua lengkap gak ada masalah, kursi ruang tunggunya aja

						mungkin yang emang masih bermasalah”.
4.	Pada bagian sarana dan prasarana, kendala atau hambatan apa yang bisa ditemui dalam pelaksanaan pelayanan rawat jalan di klinik citra medika kota Tangerang?	“Yaa...karena untuk ruang tunggu pendaftaran juga ruangnya terbatas mungkin jika pasien sedang ramai, pasien harus menunggu di luar klinik dulu, di luar juga sudah kami sediakan kursi tunggu ya.”	“Misalkan ada pasien berobat bawa suami bawa anak padahal hanya dia yang berobat itu kadang anaknya rewel ya terpaksa nunggu diluar kalau didalam segerombolan penuh.”	“Kalau pasien nunggu diluar tuh karena kan penuh ya didalem kursinya gak cukup, kadang kalau dipanggil missal buat ttv gitu gak langsung nyaut nth kemana dulu ya jadi menghambat proses pelayanan juga jadi kita panggil dulu pasien selanjutnya.	“Gak ada sih kendala untuk alat pemeriksaan ya, disini lengkap jadi untuk alat penunjang pemeriksaan tersedia semua.”	

No	Pertanyaan (Method)	Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama 1)	Informan 3 (Utama 2)	Informan 4 (Utama 3)	Informan 5 (Pendukung)
1	Apakah pelaksanaan alur pelayanan rawat jalan dan standar pelayanan minimal sudah sesuai dengan SOP atau kebijakan yang diterapkan oleh Klinik Citra Medika Kota Tangerang?	“Klinik ini juga mempunyai pedoman standar operasedur dan standar pelayanan minimal untuk setiap pelayanan yang kami berikan. Karena ini klinik faskes pertama BPJS Kesehatan ya kami sesuaikan dengan prosedurnya dan nilainya, dari segi perlengkapan sarana dan prasarana yang menunjang disediakan sesuai syarat untuk pembukaan klinik itu sendiri, untuk petugas dan obat – obatan juga harus disesuaikan, serta kerja sama dengan berbagai jejaring ya	“Hmmm ya disini ada dokumen SOP nya yaa, udah sesuai kok yaa.”	“Semuanya sesuai dengan peraturannya kok, kita jalanin sesuai aturan di klinik ini aja dari melayani pasien umum apa mau bpjs juga sesuai aturan.”	“Kita sesuai prosedur kalau ada pasien berobat ya sesuai prosedur misalkan ada yang minta rujukan kita lihat dulu penyakitnya apa, jika masih bisa ditangani oleh klinik kita tangani dulu, tiba bisa pasien langsung minta rujukan jika memang keluhannya masih dapat ditangani oleh kita, mungkin jika pada kondisi berat tertentu atau sarana dan prasarana yang ada di klinik tidak bisa menunjang pengobatan baru	

		seperti ada penanggung jawab untuk bagian apoteker.”			bisa langsung diberikan surat rujukan, namun jika penyakit ringan harus kami tangani dulu maksimal 3 kali berobat, jika tidak kunjung membaik boleh kami berikan surat rujukan ke faskes tingkat II.”
2	Apakah sosialisasi kebijakan sudah dilakukan pada masing – masing bagian dan apakah sudah berjalan dengan baik?	“Ya pastinya diberikan sosialisasi terhadap kebijakan yang ada di klinik ini agar dapat petugasnya tau dan bisa bekerja sesuai dengan kebijakan yang ada.”	“Awal diterima kerja disini suruh menghadap kepala klinik dulu ya dikasih sosialisasi kebijakan disini.”	“Saya baru 7 bulan kerja disini belum ada setahun, pas kerja ya langsung kerja aja emang menghadap ke dokter sulaeman cuma ya dikasih tau gak detail banget soal kebijakan gitu ya.”	“Gak ada sosialisasi khusus ya cuma sedikitnya saya tau prosedur pelayanan di faskes tingkat pertama ini”

3	<p>Mengenai kepemilikan dokumen kebijakan, apakah masing – masing bagian sudah memiliki dokumen tentang pelaksanaan alur pelayanan rawat jalan dan standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan oleh Klinik Citra Medika Kota Tangerang?</p>	<p>“Sudah ya disimpan rapih ada disimpan dibagian pendaftaran, jadi untuk petugas juga gak ada kendala untuk mengetahui SOP atau kebijakan yang dibuat karna disimpan dengan baik dan bisa dibaca kapanpun.”</p>	<p>“Disinni ada disimpan dokumen segala macemnya rapih,”</p>	<p>“Yaa sudah ada disimi disimpan kok, SOP ya, berkas berkas dan perizinan klinik ada disini disimpan di satu dokumen.”</p>	<p>“Gak ada sih dokumen gitu gak pegang, dokumen gitu kan pasti disimpan sama dokter sulaeman ya, cuma di loket kan ada kalau mau baca baca sih bisa, gak ada masalah.”</p>	
---	---	--	--	---	---	--

No	Pertanyaan (Lingkungan Kerja)	Informan 1 (Kunci)	Informan 2 (Utama 1)	Informan 3 (Utama 2)	Informan 4 (Utama 3)	Informan 5 (Pendukung)
1	Apa saja kendala yang ditemukan di lingkungan kerja pada pelaksanaan pelayanan rawat jalan pada bagian pendaftaran pasien di Klinik Citra Medika Kota Tangerang?	“Di bagian pendaftaran ini karna yang jaga sekrg masih dua orang ya kalau pasien lagi ramai, kita tau ya misal lagi ramai itu prioritaskan dulu, misalkan lagi waktu istirahat tapi pasien lagi ramai ya bisa utamakan dulu pasien supaya terlayani dengan baik.”	“Kendalanya disini yaa pasien yang mau berobat pakai BPJS misalkan lupa bawa kartu BPJS atau yang mau perpanjang rujukan gitu gak bawa surat rujukan yang sebelumnya gitu kan menghambat proses pendaftaran pasien jadi lama ngurusnya, akhirnya gak bisa kan pasien harus bawa dulu persyaratannya segala macemnya.”	“Pasien kadang suka gak paham gitu,ujukujuk main minta rujukan padahal kan harusnya diperiksa dulu baru kalau udah diperiksa disini baru kasih rujukan gitu kan ya harusnya kalau udah 3 kali berobat kesini gak ada perubahan baru kita kasih rujukan gitu sesuai prosedur, udah dikasih pemahaman kadang ya gitu tetep kekeh.”		“Kadang agak sedikit lama nunggu petugasnya sih ya, soalnya yang stand bay di meja pendaftaran cuma satu orang.” (T1)  “Hmm... ngantri nya itu kali ya mba hehe.” (T2)

<p>2</p>	<p>Apa saja kendala yang ditemukan di lingkungan kerja pada pelaksanaan pelayanan rawat jalan pada bagian pemeriksaan tanda – tanda vital pasien di Klinik Citra Medika Kota Tangerang?</p>	<p>“Bagus ya ada alat untuk tensinya juga berfungsi dengan baik, semua bagus.” (K1)</p>	<p>“Itu si kendalanya paling kalau buat tensi rada susah kalau tensi orang yang gemuk itu tensinya suka menggelembung nolak dia, disini masih pakai tensi biasa belum digital ya itu si kendalanya.”</p>	<p>“Pasien pas dipanggil buat tensi kadang gak ada ntah kemana kadang yang keseringan kalau lagi banyak pasien jadi pasien terpaksa banyak yang nunggu diluar pas giliran dipanggil tensi tiba tiba gak ada paling kita lewat dulu panggil pasien selanjutnya, baru itu kita coba panggil lagi pasien yang sebelumnya gak ada tadi.”</p>	<p>“Tidak ada kendala menurut saya ya, dari mendaftar ke pemeriksaan tensi gak lama cuma ngantri buat panggilan dokternya aja yg lama.” (T1)</p> <p>“Pemeriksaan ya, tensi suhu gitu gak ada kendala ya mba, cuma yang meriksa tensi kadang masih mundur mandiri gitu gak cuma khusus di bagian periksa tensi ya.” (T2)</p>
----------	---	---	--	--	---

<p>3</p>	<p>Apa saja kendala yang ditemukan di lingkungan kerja pada pelaksanaan pelayanan rawat jalan pada bagian pemeriksaan dokter di Klinik Citra Medika Kota Tangerang?</p>	<p>“Itu dia memang harus ada kedisiplinan dan tanggung jawab yang besar dari setiap petugas terutama soal kehadiran, harus tepat waktu supaya pasien gak menunggu lama buat dapet pelayanan yang diharapkan, disini masalah absensi dokter masih berkendala ya memang perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut mengenai hal tersebut,”</p>	<p>“misalkan udah giliran pasien ini dipanggil masuk cuma RMnya belum ketemu, jadi kendala juga, solusinya ya kalau gak ketemu juga paling bikin RM baru.”</p>	<p>“Kalau dokter telat datang si pasien banyak tuh di pagi sama sore apalagi hari senin jadinya numpuk nunggu dokter dateng...ya kalau dokter berhalangan hadir juga kendala yak karena suka cari dokter pengganti kadang suka dadakan, dan kalau dokter pengganti itu juga kan masih baru masih banyak tanya tanya gitu lah”</p>	<p>“Kendalanya mungkin yang menyebabkan lama di bagian pelayanan ini kalau ada tindakan pasien gitu yang tadi sudah saya bilang cukup makan waktu juga bisa sampai 15menit atau lebih untuk satu tindakan, iyaa kendalanya kalau telat datang ke klinik itu kadang jalan macet ya dari rumah ke klinik pun kalau lancar itu butuh waktu kurang lebih 20 menit belum kalau macetnya itu.”</p>	<p>“Lama nunggu antrian dipanggil buat periksanya aja mungkin, jadinya jenuh juga ya.” (T1)</p> <p>“Kendalanya ya mba lama aja kali ya dipanggil ke ruangan dokternya itu.” (T2)</p>
----------	---	---	--	---	--	--

### Lampiran 8. Hasil Observasi Sarana dan Prasarana

No	Jenis Sarana dan Prasarana	Jumlah	Kecukupan		Keterangan
			Tidak Mencukupi	Mencukupi	
1.	Komputer	1		+	Kondisi Baik
2.	Kursi Tunggu	-	+		Kondisi Baik namun masih kurang mencukupi
3.	ATK	-		+	Kondisi Baik, Sesuai kebutuhan
4.	Printer	1		+	Kondisi Baik
5.	Pendingin Ruangan di loket pendaftaran	1		+	AC di pendaftaran tidak berfungsi dengan baik
6.	Alat pemeriksaan TTV (Tensi, Termometer dan Timbangan)	1		+	Kondisi baik namun masih manual
7.	Pendingin Ruangan di ruang dokter	1		+	Kondisi baik
8.	TV di Ruang Tunggu	1		+	Kondisi baik
9.	Ketersediaan peralatan lain sesuai jenis pelayanan di bagian pemeriksaan dokter	-		+	Kondisi baik, sudah tercukupi sesuai kebutuhan tindakan

### Lampiran 9. Hasil Telaah Dokumen SOP

No	Jenis Kebijakan	Bukti Fisik		Implementasi di Lapangan		Hambatan
		Ya	Tidak	Ya	Tidak	
1.	SPO Alur Pendaftaran Pasien di Unit Rawat Jalan	+		+		Tidak ada
2.	SPO Alur Berkas Rekam Medis di Unit Rawat Jalan	+		+		Tidak ada
3.	SPO Sistem Rujukan Pasien	+		+		Tidak ada
4	Kebijakan terkait Unit Rawat Jalan		+	+		Kurangnya sosialisasi dari pihak terkait

## Lampiran 11. Surat Balasan dari Instisusi Mengenai Perizinan Penelitian



### KLINIK CITRA MEDIKA

Jl. Gatot Subroto Km. 4,5 Ruko Jati Baru No. 64 Kota Tangerang  
Telp. 021 - 5565 7742 Email : Klinikcitramedika@yahoo.co.id

#### SURAT KETERANGAN

06/KCM/06/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : dr. Solaiman  
Jabatan : Penanggung Jawab  
Alamat : Ruko Pasar Jati Baru, Tangerang.

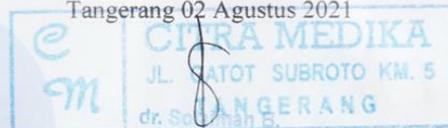
Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang bersangkutan:

Nama : Linda Hikmatul Nurjanah  
Nim : 20190301203  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Institusi : Univrersitas Esa Unggul

Bahwa benar mahasiwa tersebut telah melaksanakan penelitian di Klinik Citra Medika Kota Tangerang selama tiga hari terhitung dari tanggal 26 Juli 2021 s/d 28 Juli 2021. Untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi/Tesis/Disertasi/Penelitian yang berjudul: **“Analisis Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang Tahun 2021”**

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk di gunakan sepenuhnya.

Tangerang 02 Agustus 2021



(dr. Solaiman)

## Lampiran 12. Lembar Bukti Bimbingan

8/22/2021

Daftar Bimbingan Mahasiswa



UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
FAKULTAS ILMU-ILMU  
KESEHATAN  
Jalan Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk - Jakarta Barat 11510  
021 - 5674223 (handing) 021- 5682510 (direct) Fax : 021 - 5674248  
Website: www.esaunggul.ac.id, email: info@esaunggul.ac.id

### Jurnal Bimbingan Skripsi/Tesis

**Nama** : LINDA HIKMATULNURJANAH  
**NIM** : 20190301203  
**Program Studi** : KESEHATANMASYARAKAT  
**Fakultas** : Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan  
**Judul** : Analisis Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum  
Klinik Citra Medika Kota Tangerang Tahun 2021

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Catatan Perbaikan
1	22 Agustus 2021	Bimbingan Judul Proposal	
2	22 Agustus 2021	Bimbingan Bab 1,2 dan 3	
3	22 Agustus 2021	Revisi Bab 1 (7 Juni)	Perbaiki latar belakang
4	22 Agustus 2021	Revisi Bab 1	
5	22 Agustus 2021	Revisi Bab 1 dan 2	Tambahkan teori
6	22 Agustus 2021	Revisi Bab 1,2,3 (17 Juni)	Tambahkan teori dan perbaiki kerangka konsep
7	22 Agustus 2021	Revisi Bab 1,2,3 (19 Juni)	
8	22 Agustus 2021	Revisi Bab 1 dan 3 (21 Juni)	Perbaiki DO
9	22 Agustus 2021	Revisi Bab 1 dan 3 (23 Juni)	
10	22 Agustus 2021	Revisi Bab 1 dan 3	
11	22 Agustus 2021	Bimbingan bab 4,5,6 (29 juli)	Revisi bahasan hasil
12	22 Agustus 2021	Revisi bab 4,5,6	

Mengetahui,  
Pembimbing 1

Ka. Prodi

( DWI NURMAWATY , S.K.M, M.K.M)  
M.KKK)

(PUTRI HANDAYANI, SKM,

### Lampiran 13. Dokumentasi







Universitas  
Esa U

Universitas  
Esa Unggul

Universitas  
Esa U

Universitas  
Esa Unggul

Universitas  
Esa U



Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**



Universitas  
Esa U

Universitas  
Esa U

Universitas  
Esa Unggul

Universitas  
Esa U