

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W. 2014. Sistem Kesehatan. Jakarta: Rajawali Pers
- Agustino, L. 2017. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung : Alfabeta
- Arietta R. 2012. Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto. Jakarta: Tesis KARS UI
- Azwar, A. 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan. Tangerang: Binarupa Aksara
- Bustami, Neti M, dkk. 2015. Analisa Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. Universitas Sam Ratulangi. *E-journal e-Biomedik (eBm)*, Volume 3, Nomor 3, hal 1-12
- Cholid Y. 2012. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Klinik Kartili Bogor. Universitas Indonesia. Tesis
- Darlis. 2012. Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan Di RSUD Dr. H. Yuliddin Away Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan. Skripsi
- Depkes RI. 2007. Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Rekam Medis. Jakarta: Dirjen Pelayanan medik
- Dewanto, Aryo. 2014. Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap *Wait Satisfaction* Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSAL dr. Ramelan. Universitas Brawijaya. Tesis
- Erytawidhayani. 2000. Optimalisasi Sistem Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. Jakarta: Tesis KARS UI
- Febriyanti, D. H dan A. Kurniadi. 2013. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ RSUD Turejo Semarang Tahun 2013. Skripsi. Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro. Semarang
- Fuansari AS dan A. Wigati, PA. 2014. Analisis Alur Pelayanan dan Antrian di Loket Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. Semarang
- Grinia I, Almas. 2012. Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan (Pagi) di Poliklinik Penyakit Dalam, Paru dan Jantung RSUD Pasar Rebo Jakarta. Universitas Indonesia. Skripsi
- Handoko. 2012. Manajemen. Yogyakarta : Fakultas Ekonomi dan Bisnis UGM

- Harrison, At. 1987. *Appointment System, Feasibility Study of New Approach*
- Hartinah. 2008. Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Tentang Waktu Tunggu di Poliklinik Asy-Syifa Kudus
- Huffman, Edna K. 1999. *Health Information Management, Formerly Medical Record Management*. Berwyn: Physician record Company
- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Pintar Membuat SOP*. Yogyakarta: Flash Books
- Hasan. 2013. Hubungan *Waiting Time* dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Mata pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Tarakan Propinsi Kalimantan Timur. Universitas Hasanuddin Makasar
- Indri K, Irna, dkk. 2017. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Lama Waktu Tunggu di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano. Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal IKM*
- Irsyadi FA. 2017. *Analisa Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Unit Rawat jalan di RSUD Adnaan WD Payakumbuh*. Universitas Andalas. Skripsi
- [Kemenkes RI] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI.
- Konsil Kedokteran Indonesia. 2006. *Manual Rekam Medis*. Jakarta: Konsil Kedokteran Indonesia.
- Laeliah, Nur dan Heru S. 2015. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. KTI Universitas Gajah Mada.
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Pustaka.
- Melina DE. 2011. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pasien Instalasi Rawat Jalan di Lima Poliklinik RSUD Pasar Rebo. Universitas Indonesia. Skripsi
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2002. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 228/MENKES/SK/III/2002 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan minimal rumah sakit yang wajib dilaksanakan daerah. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Moleong, L. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Munandar, Aris. 2014. Tinjauan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan di Badan Layanan

Umum Daerah RSUD Kabupaten Nagan Raya. Universitas Teuku Umar Aceh Barat

- Musinguzi, C. 2013. *Patient Waiting Time and Associated Factors at the Assessment Center. General Out-patient Department Mulago Hospital Uganda Thesis Masters of health Services Research Uganda Virus Research Institute.* Uganda
- Nursanti FJ. 2018. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien RSUD X Malang. Universitas Brawijaya Malang. Skripsi
- Nuryani, D, G. Gumelar, H. Maulana. 2013. Persepsi Waktu Tunggu: Penerapan Prinsip *Occupy* dan *Certainty* dalam *Psychological of Queuing*. Jurnal Psikologi
- Oche, MO dan H. Adamu. 2013. *Determinants of Patient Waiting Time in the General Outpatient Department of a Tertiary Health Institution in North Western Nigeria Annals of medical and Health Sciences Research.*
- Patel, R and H.R. Patel. 2017. *A Study on Waiting Time and Out-Patient Satisfaction at Gujarat Medical Education Research Society Hospital, Valsad Gujarat. India. Int J Community Med Public Health*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis
- Peraturan Pemerintah nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
- [PPs Unand] Program Pascasarjana Universitas Andalas. 2016. Pedoman Penulisan Tesis dan Disertasi. PPs Unand
- Profil RSUD dr. Achmad Darwis Suliki. 2018
- Purwanto, H. 2015. Faktor Penyebab Waktu Tunggu Lama di Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Blambangan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, Vol. 28 No. 2, pp. 159–162.
- Putri, V. 2018. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya. *Global Health Science Journal*, Vol. 3 No. 4, pp. 387–393
- Rofi'I M dan Jaritunningsih S. 2014. Jangka Waktu yang Diperlukan Pasien Untuk Pelayanan di Bagian Rawat Jalan pada Rumah Sakit Pemerintah di Semarang. Universitas Diponegoro. Skripsi
- Render, Barry. 2005. *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat

- Ross Austin Et Al. 1984. *Ambulatory Care Organisation and Management, Why Medical Pulication*. New York: John Wiles and Sons
- Sabarguna, 2008. *Analisa Pemasaran Rumah Sakit*, Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY
- Satrinegara, Fais. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Satory D dan Komariah A. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Setiawan. 2013. Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen*
- Sinaga. 2006. *Makalah Pasar Modar Modern VS Pasar Tradisional*. Jakarta: Kementrian Koperasi dan UKM
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Bisnis. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyorini C. 2012. *Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Umum Rawat Jalan di RSUD Sragen*
- Sumanto. 1999. *Sistim Penilaian Kemajuan Rumah Sakit/Poliklinik Swadana*. Jakarta: Dinas Kesehatan Jakarta
- Susanti, Y, dkk. 2015. Pengaruh *Appointment Registration system* terhadap Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien. *Global Medical and Health Communication*
- Tciptono. 2005. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Torry, dkk. 2016. Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan Kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Jurnal Kedokteran Brawijaya* Vol. 29, Nomor 3
- Undang-Undang Republik Indonesia No mor. Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 44
- Wahono BT. 2011. *Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Propinsi Kalimantan Barat*. Universitas Gajah Mada. Tesis
- Yoga, Adi Pranata. 2014. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Karya Tulis Ilmiah
- Yulia, Yulfa, dkk. 2017. *Hubungan Waktu Tunggu Pelyanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya*. Universitas Esa Unggul Jakarta. Laporan Penelitian Mandiri

Yusri, Muhammad. 2015. Analisa Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pemeriksaan Foto Toraks Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Universitas Indonesia. Tesis



## Lampiran 1

### PANDUAN WAWANCARA SEMI TERSTRUKTUR

#### A. Identitas Informan

Nama Informan :  
Pekerjaan :  
Jabatan :  
Tanggal :

## 11. Petunjuk

### A. Petunjuk Umum

1. Sampaikan ucapan terima kasih karena telah bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai. Hal ini penting untuk menjalin hubungan baik.
2. Jelaskan maksud dan tujuan.

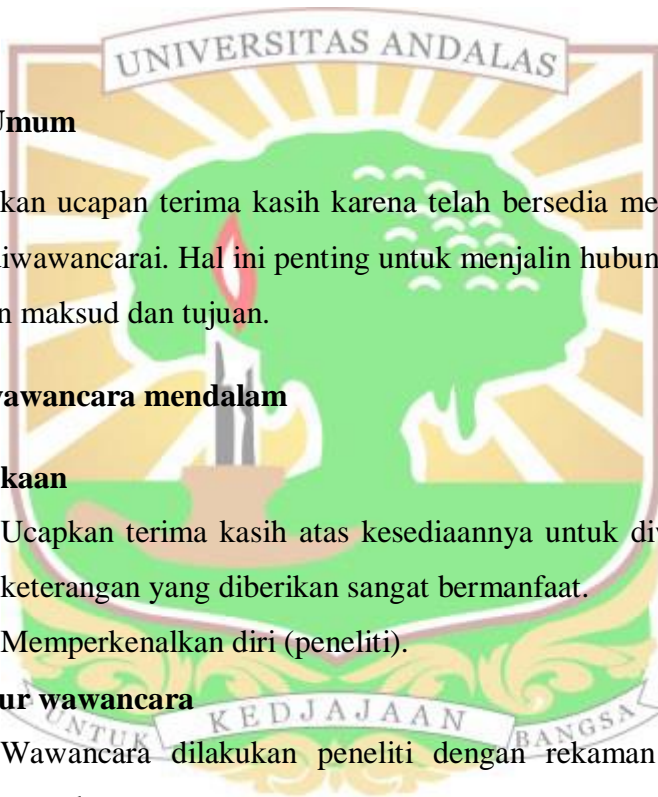
### B. Petunjuk wawancara mendalam

#### 1. Pembukaan

- a. Ucapkan terima kasih atas kesediaannya untuk diwawancarai dan keterangan yang diberikan sangat bermanfaat.
- b. Memperkenalkan diri (peneliti).

#### 2. Prosedur wawancara

- a. Wawancara dilakukan peneliti dengan rekaman memakai tape recorder.
- b. Informan bebas untuk menyampaikan pendapat, pengalaman, saran dan komentar.
- c. Pendapat, pengalaman, saran dan komentar informan sangat bernilai.
- d. Jawaban tidak ada yang benar atau salah karena wawancara ini untuk kepentingan peneliti dan tidak ada penilaian.
- e. Semua pendapat, pengalaman, saran dan komentar akan dijaga kerahasiaannya.



### 3. Penutup

- a. Memberitahukan bahwa wawancara telah selesai.
- b. Mengucapkan terima kasih atas kesediaannya memberikan informasi yang dibutuhkan.
- c. Menyatakan maaf apabila terdapat hal-hal yang tidak menyenangkan.
- d. Bila kemudian hari terdapat informasi yang kurang mohon kesediaan informan untuk diwawancarai lagi.



**PEDOMAN WAWANCARA UNTUK KASI PELAYANAN MEDIS RSUD  
DR. ACHMAD DARWIS SULIKI**

**I. Petunjuk Umum**

- A. Mengucapkan terima kasih kepada narasumber/informan atas kesediaannya untuk diwawancarai dan partisipasinya pada penelitian.
- B. Memberikan penjelasan tentang maksud dan tujuan wawancara dilakukan.

**II. Petunjuk Khusus**

- A. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan *tape recorder*
- B. Narasumber/informan bebas memberikan pendapat, gagasan, pengalaman, saran dan komentar.
- C. Jawaban yang diberikan tidak ada yang benar atau salah karena wawancara dilakukan untuk penelitian.
- D. Semua informasi yang diberikan baik berupa pendapat, gagasan, pengalaman, saran dan komentar dijaga kerahasiaannya.

**III. Pertanyaan**

**A. Identitas Informan**

- Nama Informan :
- Umur :
- Jenis kelamin :
- Pendidikan :
- Tanggal wawancara :

**B. Pertanyaan**

**1. Komponen Input**

- a. Sumber Daya manusia
  - 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu ketersediaan tenaga dokter di unit pelayanan rawat jalan di RSUD ini?  
(Probing : apakah sudah mencukupi jumlahnya).



2) Menurut Bapak/Ibu apakah tenaga dokter di poliklinik datang sesuai dengan jam dinas yang telah ditentukan?

b. Kebijakan

1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kebijakan standar pelayanan waktu tunggu rawat jalan?

(Probing : Kepmenkes dan SPM rumah sakit)

2) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kebijakan waktu tunggu rawat jalan yang dilaksanakan di RSUD dr. Achmad Darwis?

(Probing : sesuai dengan seharusnya, dalam bentuk apa).

c. Sarana prasarana

1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang ketersediaan dan kecukupan sarana prasarana untuk pelayanan dokter di poliklinik rawat jalan?

2) Jelaskan hambatan yang berkaitan dengan sarana yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan dokter di unit rawat jalan sehubungan dengan waktu tunggu pasien?

3) Bagaimana upaya yang dilakukan rumah sakit dalam masalah tersebut? (ditanyakan jika ditemukan kendala).

**2. Komponen proses**

a. Pemeriksaan

1) Apakah menurut Bapak/Ibu proses pemeriksaan dokter sudah dilakukan sesuai dengan jam pelayanan yang telah ditetapkan? (jika tidak apa penyebabnya).

2) Apakah pasien mendapatkan pemeriksaan dokter sebelum menunggu 1 jam? (jika tidak apa penyebabnya).

b. SOP

Menurut Bapak/Ibu adakah rumah sakit membuat panduan tentang alur pelayanan rawat jalan dan SOP tentang pelayanan pasien rawat jalan?

### 3. Komponen output

- a. Bagaimana menurut Bapak/Ibu waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis?  
(Probing : apa yang perlu diperbaiki, bagaimana caranya dan siapa saja yang akan dilibatkan).
- b. Apa saran Bapak/Ibu terkait dengan waktu tunggu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis?



**PEDOMAN WAWANCARA UNTUK KA. INSTALASI RAWAT JALAN  
RSUD DR. ACHMAD DARWIS SULIKI**

**I. Petunjuk Umum**

- A. Mengucapkan terima kasih kepada narasumber/informan atas kesediaannya untuk diwawancarai dan partisipasinya pada penelitian.
- B. Memberikan penjelasan tentang maksud dan tujuan wawancara dilakukan.

**II. Petunjuk Khusus**

- A. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan *tape recorder*
- B. Narasumber/informan bebas memberikan pendapat, gagasan, pengalaman, saran dan komentar.
- C. Jawaban yang diberikan tidak ada yang benar atau salah karena wawancara dilakukan untuk penelitian.
- D. Semua informasi yang diberikan baik berupa pendapat, gagasan, pengalaman, saran dan komentar dijaga kerahasiaannya.

**III. Pertanyaan**

**A. Identitas Informan**

- Nama Informan :  
Umur :  
Jenis kelamin :  
Pendidikan :  
Tanggal wawancara :

**B. Pertanyaan**

**1. Komponen Input**

- a. Sumber Daya manusia
  - 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu ketersediaan petugas kesehatan rawat jalan di RSUD ini?

(Probing : tenaga dokter, rekam medis, petugas pendaftaran dan perawat poliklinik apakah sudah mencukupi).

- 2) Menurut Bapak/Ibu apakah petugas kesehatan di poliklinik datang sesuai dengan jam dinas yang telah ditentukan?
- 3) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tingkat kedisiplinan petugas kesehatan di poliklinik dalam melaksanakan tugas?

(Probing : adakah yang meninggalkan tempat tugas selama jam pelayanan atau melalaikan tugasnya).

b. Kebijakan

- 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kebijakan standar pelayanan waktu tunggu rawat jalan?

(Probing : Kepmenkes dan SPM rumah sakit)

- 2) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kebijakan waktu tunggu rawat jalan yang dilaksanakan di RSUD dr. Achmad Darwis?

(Probing : sesuai dengan seharusnya, dalam bentuk apa).

c. Sarana prasarana

- 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang ketersediaan dan kecukupan sarana prasarana untuk pelayanan poliklinik rawat jalan terkait waktu tunggu pasien?

(Probing : jaringan internet, alat ukur tanda-tanda vital, timbangan, pengukur tinggi badan dan pengeras suara).

- 2) Jelaskan hambatan yang berkaitan dengan sarana yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan rawat jalan sehubungan dengan waktu tunggu pasien?

- 3) Bagaimana upaya yang dilakukan rumah sakit dalam masalah tersebut? (ditanyakan jika ditemukan kendala).

## 2. Komponen proses

a. Pendaftaran

- 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang pelaksanaan proses pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis?

(Probing : apakah kebijakan dan prosedur yang dibuat telah mengarahkan pada pelaksanaannya secara konsisten).

- 2) Adakah selama ini permasalahan dalam hal pendaftaran pasien rawat jalan yang membuat waktu tunggu menjadi lama?

b. Menyiapkan dokumen rekam medis

- 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu proses menyiapkan dan pendistribusian rekam medis di RSUD dr. Achmad Darwis?

(Probing : apakah lancar atau ada terkendala)

- 2) Apakah menurut Bapak/Ibu proses menyiapkan dokumen rekam medis sudah sesuai standar yang ditetapkan? (jika belum apa penyebabnya)

c. Pemeriksaan

- 1) Apakah menurut Bapak/Ibu proses pemeriksaan dokter sudah dilakukan sesuai dengan jam pelayanan yang telah ditetapkan? (jika tidak apa penyebabnya).

- 2) Apakah pasien mendapatkan pemeriksaan dokter sebelum menunggu 1 jam? (jika tidak apa penyebabnya).

d. SOP

Menurut Bapak/Ibu adakah rumah sakit membuat panduan tentang alur pelayanan rawat jalan dan SOP tentang pelayanan pasien rawat jalan?



**3. Komponen output**

- a. Bagaimana menurut Bapak/Ibu pelaksanaan waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis?

(Probing : apa yang perlu diperbaiki, bagaimana caranya dan siapa saja yang akan dilibatkan).

- b. Apa saran Bapak/Ibu terkait dengan pelaksanaan waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis?

**PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM UNTUK KA. RUANGAN  
REKAM MEDIS RSUD dr. ACHMAD DARWIS SULIKI**

**I. Petunjuk Umum**

- A. Mengucapkan terima kasih kepada narasumber/informan atas kesediaannya untuk diwawancarai dan partisipasinya pada penelitian.
- B. Memberikan penjelasan tentang maksud dan tujuan wawancara dilakukan.

**II. Petunjuk Khusus**

- A. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan *tape recorder*
- B. Narasumber/informan bebas memberikan pendapat, gagasan, pengalaman, saran dan komentar.
- C. Jawaban yang diberikan tidak ada yang benar atau salah karena wawancara dilakukan untuk penelitian.
- D. Semua informasi yang diberikan baik berupa pendapat, gagasan, pengalaman, saran dan komentar dijaga kerahasiaannya.

**III. Pertanyaan**

**A. Identitas Informan**

- Nama Informan : KEDJAJAN  
Umur :  
Jenis kelamin :  
Pendidikan :  
Tanggal wawancara :

**B. Pertanyaan**

**1. Komponen Input**

- a. Sumber Daya manusia
  - 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu ketersediaan tenaga rekam medis dan tenaga pendaftaran di RSUD ini, apakah sudah mencukupi?

2) Menurut Bapak/Ibu apakah petugas rekam medik dan petugas pendaftaran datang sesuai dengan jam dinas yang telah ditentukan?

3) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tingkat kedisiplinan petugas rekam medis dan petugas pendaftaran di poliklinik dalam melaksanakan tugas?

(Probing : adakah yang meninggalkan tempat tugas selama jam pelayanan atau melalaikan tugasnya).

b. Kebijakan

1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kebijakan dalam menyiapkan dokumen rekam medis rawat jalan?

(Probing : Kepmenkes dan SPM rumah sakit)

2) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kebijakan dalam menyiapkan dokumen rekam medis rawat jalan yang dilaksanakan di RSUD dr. Achmad Darwis?

(Probing : sesuai dengan seharusnya, dalam bentuk apa).

c. Sarana prasarana

1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang ketersediaan dan kecukupan sarana prasarana untuk menyiapkan dokumen rekam medik rawat jalan?

(Probing : adakah jaringan internet pernah bermasalah dalam pendaftaran, apakah komputer cukup, apakah formulir rekam medis selalu tersedia lengkap).

2) Jelaskan hambatan yang berkaitan dengan sarana yang digunakan dalam menyiapkan dan pendistribusian rekam medis rawat jalan?

3) Bagaimana upaya yang dilakukan rumah sakit dalam masalah tersebut? (ditanyakan jika ditemukan kendala).

## 2. Komponen proses

### a. Pendaftaran

- 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang pelaksanaan proses pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis?  
(Probing : apakah kebijakan dan prosedur yang dibuat telah mengarahkan pada pelaksanaannya secara konsisten).
- 2) Adakah selama ini permasalahan dalam hal pendaftaran pasien rawat jalan yang membuat waktu tunggu menjadi lama?

### b. Menyiapkan dokumen rekam medis

- 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu proses menyiapkan dan pendistribusian rekam medis di RSUD dr. Achmad Darwis?  
(Probing : apakah lancar atau ada terkendala)
- 2) Apakah menurut Bapak/Ibu proses menyiapkan dokumen rekam medis sudah sesuai standar yang ditetapkan? (jika belum apa penyebabnya)

### c . SOP

Menurut Bapak/Ibu adakah rumah sakit membuat SOP tentang menyiapkan dokumen rekam medis pasien rawat jalan?

## 3. Komponen output

- a. Bagaimana menurut Bapak/Ibu pelaksanaan waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis?  
(Probing : apa yang perlu diperbaiki, bagaimana caranya dan siapa saja yang akan dilibatkan).
- b. Apa saran Bapak/Ibu terkait waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis?



**PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM UNTUK KA. RUANGAN  
RAWAT JALAN RSUD dr. ACHMAD DARWIS SULIKI**

**I. Petunjuk Umum**

- A. Mengucapkan terima kasih kepada narasumber/informan atas kesediaannya untuk diwawancarai dan partisipasinya pada penelitian.
- B. Memberikan penjelasan tentang maksud dan tujuan wawancara dilakukan.

**II. Petunjuk Khusus**

- A. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan *tape recorder*
- B. Narasumber/informan bebas memberikan pendapat, gagasan, pengalaman, saran dan komentar.
- C. Jawaban yang diberikan tidak ada yang benar atau salah karena wawancara dilakukan untuk penelitian.
- D. Semua informasi yang diberikan baik berupa pendapat, gagasan, pengalaman, saran dan komentar dijaga kerahasiaannya.

**III. Pertanyaan**

**A. Identitas Informan**

- Nama Informan : KEDJAJAN
- Umur :
- Jenis kelamin :
- Pendidikan :
- Tanggal wawancara :

**B. Pertanyaan**

**1. Komponen Input**

- a. Sumber Daya manusia
  - 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu ketersediaan tenaga perawat di unit rawat jalan di RSUD ini, apakah sudah mencukupi?

- 2) Menurut Bapak/Ibu apakah tenaga perawat di poliklinik datang sesuai dengan jam dinas yang telah ditentukan?
- 3) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tingkat kedisiplinan tenaga perawat di poliklinik dalam melaksanakan tugas?  
(Probing : adakah yang meninggalkan tempat tugas selama jam pelayanan atau melalaikan tugasnya).

b. Kebijakan

- 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kebijakan standar pelayanan waktu tunggu rawat jalan?  
(Probing : Kepmenkes dan SPM rumah sakit)
- 2) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kebijakan pelaksanaan waktu tunggu rawat jalan yang dilaksanakan di RSUD dr. Achmad Darwis?  
(Probing : sesuai dengan seharusnya, dalam bentuk apa).

c. Sarana prasarana

- 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang ketersediaan dan kecukupan sarana prasarana untuk pelayanan poliklinik rawat jalan?  
(Probing : alat ukur tanda-tanda vital, timbangan, pengukur tinggi badan dan pengeras suara).
- 2) Jelaskan hambatan yang berkaitan dengan sarana yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan rawat jalan?
- 3) Bagaimana upaya yang dilakukan rumah sakit dalam masalah tersebut? (ditanyakan jika ditemukan kendala).

## 2. Komponen proses

a. Pendaftaran

- 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang pelaksanaan proses pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis?  
(Probing : apakah kebijakan dan prosedur yang dibuat telah mengarahkan pada pelaksanaannya secara konsisten).

- 2) Adakah selama ini permasalahan dalam hal pendaftaran pasien rawat jalan yang membuat waktu tunggu menjadi lama?
- b. Menyiapkan dokumen rekam medis
- 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu proses menyiapkan dan pendistribusian rekam medis di RSUD dr. Achmad Darwis?  
(Probing : apakah lancar atau ada terkendala)
  - 2) Apakah menurut Bapak/Ibu proses menyiapkan dokumen rekam medis sudah sesuai standar yang ditetapkan? (jika belum apa penyebabnya)
- c. Pemeriksaan
- 1) Apakah menurut Bapak/Ibu proses pemeriksaan dokter sudah dilakukan sesuai dengan jam pelayanan yang telah ditetapkan? (jika tidak apa penyebabnya).
  - 2) Apakah pasien mendapatkan pemeriksaan dokter sebelum menunggu 1 jam? (jika tidak apa penyebabnya).
- d . SOP
- Menurut Bapak/Ibu adakah rumah sakit membuat panduan tentang alur pelayanan rawat jalan dan SOP tentang pelayanan pasien rawat jalan?

### 3. Komponen output

- a. Bagaimana menurut Bapak/Ibu pelaksanaan waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad darwis?  
(Probing : apa yang perlu diperbaiki, bagaimana caranya dan siapa saja yang akan dilibatkan).
- b. Apa saran Bapak/Ibu terkait waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad darwis?

**PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM UNTUK PERAWAT  
POLIKLINIK RSUD dr. ACHMAD DARWIS SULIKI**

**I. Petunjuk Umum**

- A. Mengucapkan terima kasih kepada narasumber/informan atas kesediaannya untuk diwawancarai dan partisipasinya pada penelitian.
- B. Memberikan penjelasan tentang maksud dan tujuan wawancara dilakukan.

**II. Petunjuk Khusus**

- A. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan *tape recorder*
- B. Narasumber/informan bebas memberikan pendapat, gagasan, pengalaman, saran dan komentar.
- C. Jawaban yang diberikan tidak ada yang benar atau salah karena wawancara dilakukan untuk penelitian.
- D. Semua informasi yang diberikan baik berupa pendapat, gagasan, pengalaman, saran dan komentar dijaga kerahasiaannya.

**III. Pertanyaan**

**A. Identitas Informan**

- Nama Informan :  
Umur :  
Jenis kelamin :  
Pendidikan :  
Tanggal wawancara :

**B. Pertanyaan**

**1. Komponen Input**

- a. Sumber Daya manusia
  - 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu ketersediaan tenaga perawat di unit rawat jalan RSUD ini, apakah sudah mencukupi?

- 2) Menurut Bapak/Ibu apakah tenaga perawat di poliklinik datang sesuai dengan jam dinas yang telah ditentukan?
- 3) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tingkat kedisiplinan perawat di poliklinik dalam melaksanakan tugas?  
(Probing : adakah yang meninggalkan tempat tugas selama jam pelayanan atau melalaikan tugasnya).

b. SOP/kebijakan

- 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang SOP pelayanan pasien rawat jalan?
- 2) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pelaksanaan SOP pelayanan pasien jalan yang dilaksanakan di RSUD dr. Achmad Darwis?

c. Sarana prasarana

- 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang ketersediaan dan kecukupan sarana prasarana untuk pelayanan poliklinik rawat jalan?  
(Probing : alat ukur tanda-tanda vital, timbangan, pengukur tinggi badan, pengeras suara dan listrik).
- 2) Jelaskan hambatan yang berkaitan dengan sarana yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan rawat jalan?
- 3) Bagaimana upaya yang dilakukan rumah sakit dalam masalah tersebut? (ditanyakan jika ditemukan kendala).

## 2. Komponen proses

a . Pemeriksaan

- 1) Apakah menurut Bapak/Ibu proses pemeriksaan dokter sudah dilakukan sesuai dengan jam pelayanan yang telah ditetapkan?  
(jika tidak apa penyebabnya).
- 2) Apakah pasien mendapatkan pemeriksaan dokter sebelum menunggu 1 jam? (jika tidak apa penyebabnya).

b . SOP

- 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang SOP pelayanan pasien rawat jalan?  
(Probing: apakah sudah lengkap atau adakah yang perlu ditambahkan)
- 2) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pelaksanaan SOP pelayanan pasien jalan yang dilaksanakan di RSUD dr. Achmad Darwis?

**3. Komponen output**

- a. Bagaimana menurut Bapak/Ibu pelaksanaan waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis?  
(Probing : apa yang perlu diperbaiki dan bagaimana caranya).
- b. Apa saran Bapak/Ibu terkait dengan pelaksanaan waktu tunggu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis?



**PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM UNTUK PETUGAS  
PENDAFTARAN RSUD dr. ACHMAD DARWIS SULIKI**

**I. Petunjuk Umum**

- A. Mengucapkan terima kasih kepada narasumber/informan atas kesediaannya untuk diwawancarai dan partisipasinya pada penelitian.
- B. Memberikan penjelasan tentang maksud dan tujuan wawancara dilakukan.

**II. Petunjuk Khusus**

- A. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan *tape recorder*
- B. Narasumber/informan bebas memberikan pendapat, gagasan, pengalaman, saran dan komentar.
- C. Jawaban yang diberikan tidak ada yang benar atau salah karena wawancara dilakukan untuk penelitian.
- D. Semua informasi yang diberikan baik berupa pendapat, gagasan, pengalaman, saran dan komentar dijaga kerahasiaannya.

**III. Pertanyaan**

**A. Identitas Informan**

- Nama Informan : KEDJAJAN
- Umur : BANGSA
- Jenis kelamin :
- Pendidikan :
- Tanggal wawancara :

**B. Pertanyaan**

**1. Komponen Input**

- a. Sumber Daya manusia
  - 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu ketersediaan petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD ini, apakah sudah mencukupi?

- 2) Menurut Bapak/Ibu apakah petugas pendaftaran di poliklinik datang sesuai dengan jam dinas yang telah ditentukan?
- 3) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tingkat kedisiplinan petugas pendaftaran di poliklinik dalam melaksanakan tugas?  
(Probing : adakah yang meninggalkan tempat tugas selama jam pelayanan atau melalaikan tugasnya).

b. Sarana prasarana

- 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang ketersediaan dan kecukupan sarana prasarana untuk pelayanan poliklinik rawat jalan?

(Probing : adakah gangguan jaringan internet yang mengganggu proses pendaftaran pasien dan listrik mati).

- 2) Jelaskan hambatan yang berkaitan dengan sarana yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan rawat jalan?
- 3) Bagaimana upaya yang dilakukan rumah sakit dalam masalah tersebut? (ditanyakan jika ditemukan kendala).

## 2. Komponen proses

a. Pendaftaran

- 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang pelaksanaan proses pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis?

(Probing : apakah kebijakan dan prosedur yang dibuat telah mengarahkan pada pelaksanaannya secara konsisten).

- 2) Adakah selama ini permasalahan dalam hal pendaftaran pasien rawat jalan yang membuat waktu tunggu menjadi lama?
- 3) Bagaimana pola kedatangan pasien yang mendaftar di poliklinik?

b. Menyiapkan dokumen rekam medis

- 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu proses menyiapkan dan pendistribusian rekam medis di RSUD dr. Achmad darwis?

(Probing : apakah lancar atau ada terkendala)



- 2) Apakah menurut Bapak/Ibu proses menyiapkan dokumen rekam medis sudah sesuai standar yang ditetapkan? (jika belum apa penyebabnya)



Lampiran 8

**PEDOMAN PELAKSANAAN *FOKUS GROUP DISCUSSION* (FGD)**

A. Hari/Tanggal :

B. Waktu/Tempat :

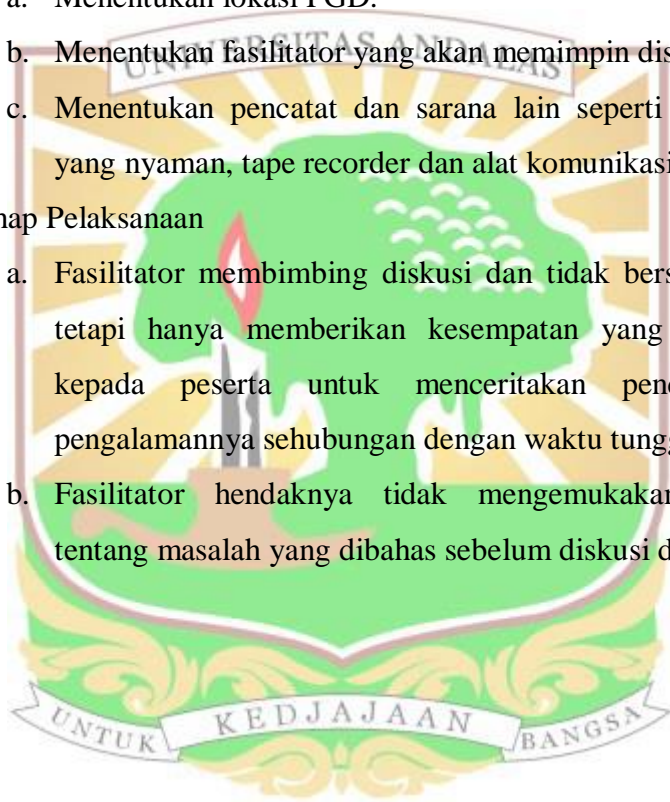
C. Tahap Kegiatan

1. Tahap Persiapan

- a. Menentukan lokasi FGD.
- b. Menentukan fasilitator yang akan memimpin diskusi.
- c. Menentukan pencatat dan sarana lain seperti tempat diskusi yang nyaman, tape recorder dan alat komunikasi.

2. Tahap Pelaksanaan

- a. Fasilitator membimbing diskusi dan tidak bersifat menggurui tetapi hanya memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada peserta untuk menceritakan pendapatnya atau pengalamannya sehubungan dengan waktu tunggu rawat jalan.
- b. Fasilitator hendaknya tidak mengemukakan pendapatnya tentang masalah yang dibahas sebelum diskusi dimulai.



**PEDOMAN FGD UNTUK PASIEN RAWAT JALAN RSUD dr. ACHMAD  
DARWIS SULIKI**

**I. Petunjuk Umum**

- A. Mengucapkan terima kasih kepada narasumber/informan atas kesediaan dan partisipasinya pada penelitian.
- B. Memberikan penjelasan tentang maksud dan tujuan diskusi dilakukan.

**II. Petunjuk Khusus**

- A. Diskusi dilakukan oleh peneliti dibantu oleh notulen dengan menggunakan *tape recorder*
- B. Diskusi ini merupakan pembicaraan yang santai dan terbuka, untuk itu diharapkan partisipasi dari Bapak/Ibu.
- C. Diskusi ini merupakan diskusi terarah dengan pertanyaan terbuka sehingga dapat memunculkan pertanyaan-pertanyaan lainnya.
- D. Diskusi ini mempunyai tema tentang waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis Suliki, untuk itu saya ingin mengetahui pendapat, pandangan, komentar, ide dan saran dari Bapak/Ibu tentang hal tersebut.
- E. Pendapat dari Bapak/Ibu semuanya benar, tidak ada yang salah, sesuai dengan pendapat dan pengalaman masing-masing, baik pendapat itu bersifat positif maupun negatif akan diterima untuk peningkatan pelayanan di rumah sakit ini.
- F. Bapak/Ibu boleh berbeda pendapat tentang hal yang dibicarakan. Dimohon untuk kita saling menghormati pendapat yang diutarakan oleh orang lain. Hal yang demikian sangat baik agar tujuan penelitian ini tercapai.
- G. Semua hal yang Bapak/Ibu utarakan dalam diskusi ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya untuk tujuan penelitian.
- H. Kami akan menggunakan alat perekam dan membuat catatan tentang perjalanan diskusi ini, kami tidak akan menulis nama orang yang

menyatakan pendapatnya, untuk itu Bapak/Ibu dipersilahkan menyampaikan pendapatnya tanpa harus menunggu petunjuk dari kami, yang penting bapak/Ibu berbicara satu persatu sehingga pendapat Bapak/Ibu terekam dengan jelas dan lengkap.

### **III. Perkenalan**

Dipersilahkan Bapak/Ibu untuk memperkenalkan nama, alamat dan sedikit keterangan tentang diri Bapak/Ibu.

### **IV. Diskusi**

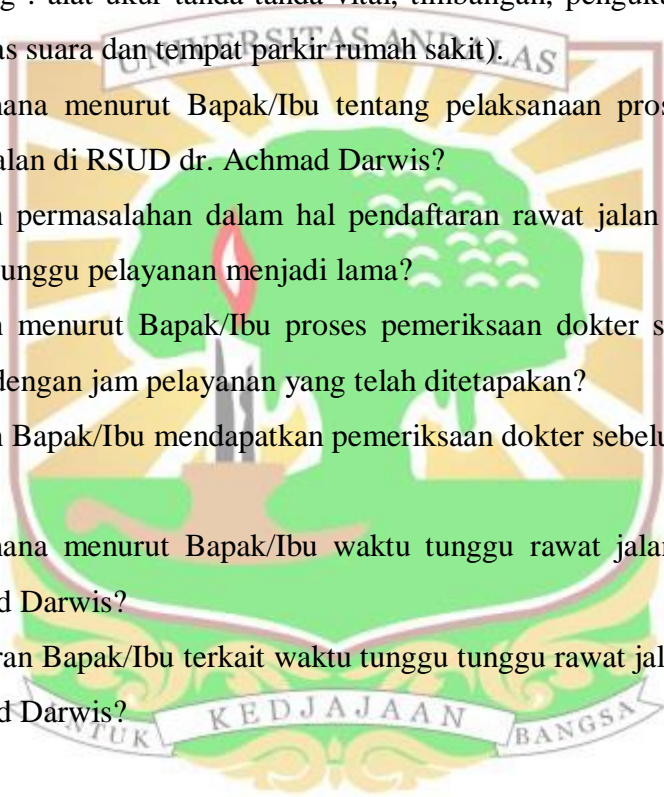
#### **V. Penutup**

- A. Kita sudah mendiskusikan tentang waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis Suliki, sebelum diskusi kita tutup apakah Bapak/Ibu masih ada yang mau disampaikan atau yang mau ditambahkan tentang hal-hal yang sudah kita diskusikan?
- B. Terimakasih atas partisipasi dan perhatian Bapak/Ibu, hasil diskusi ini sangat bermanfaat untuk penelitian ini.



**PERTANYAAN FGD UNTUK PASIEN RAWAT JALAN RSUD dr.  
ACHMAD DARWIS SULIKI**

- A. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang pelayanan petugas (dokter, perawat, petugas administrasi dan rekam medis)?  
(Probing : pelayanan cepat atau kah menunggu lama)
- B. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang ketersediaan dan kecukupan sarana prasarana untuk pelayanan poliklinik rawat jalan?  
(Probing : alat ukur tanda-tanda vital, timbangan, pengukur tinggi badan, pengeras suara dan tempat parkir rumah sakit).
- C. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang pelaksanaan proses pendaftaran rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis?
- D. Adakah permasalahan dalam hal pendaftaran rawat jalan yang membuat waktu tunggu pelayanan menjadi lama?
- E. Apakah menurut Bapak/Ibu proses pemeriksaan dokter sudah dilakukan sesuai dengan jam pelayanan yang telah ditetapkan?
- F. Apakah Bapak/Ibu mendapatkan pemeriksaan dokter sebelum menunggu 1 jam?
- G. Bagaimana menurut Bapak/Ibu waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis?
- H. Apa saran Bapak/Ibu terkait waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis?



Lampiran 11

**LEMBAR CHEKLIST SARANA PRASARANA DI INSTALASI RAWAT  
JALAN RSUD DR. ACHMAD DARWIS SULIKI**

No	Nama	Ada	Tidak	Keterangan
1	Tensi meter	v		1 buah untuk semua pasien
2	Timbangan dewasa	v		
3	Timbangan bayi	v		1 buah dipakai bersama NICU
4	Pengeras suara		v	
5	Kursi tunggu	v		Tidak mencukupi
6	Ruang tunggu	v		Kurang memadai
7	Form rekam medis	v		Banyak dan sudah disusun
8	Komputer	v		2 buah dan agak lelet, versi lama
9	SIMRS	v		Hanya di RM, belum terkoneksi ke poli, IGD dan RI
10	Air	v		Sumur bor dan PAM
11	Listrik	v		Juga ada genset RS
12	Tempat parkir	v		Luas berdekatan dengan poli

**LEMBAR CHEKLIST TELAAH DOKUMEN DI INSTALASI RAWAT**

**JALAN RSUD DR. ACHMAD DARWIS SULIKI**



No	Dokumen	Ada	Tidak	Keterangan
1	Kebijakan tentang SPM rumah sakit			
2	SOP pendaftaran pasien rawat jalan			
3	SOP alur dokumen rekam medis rawat jalan			
4	SOP pengembalian rekam medis rawat jalan			
5	SOP menerima pasien rawat jalan			
6	Alur pelayanan rawat jalan			
7	Ketenagaan rekam medis			
8	Ketenagaan perawat poliklinik			


No.	Poliklinik tujuan	Nama pasien	Jam pelayanan dimulai		Total waktu tunggu (menit)	Hasil ukur
			Mendaftar	Diperiksa dokter		
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						



11.						
12.						

