

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAKTU  
TUNGGU PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN RSU  
KHARISMA PARAMEDIKA TAHUN 2020**

**KARAYA TULIS ILMIAH**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Diploma Ahli  
Madya Kesehatan Program Studi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)  
Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

**EMA TRIPURWANINGSIH**

**1317021**

**PROGRAM STUDI  
PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH**  
**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAKTU TUNGGU**  
**PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN RSU KHARISMA**  
**PARAMEDIKA TAHUN 2020**

diajukan oleh:

**EMA TRIPURWANINGSIH**

1317021

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan  
Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan  
di Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 7 Agustus 2020

Mengesahkan:

Penguji

Pembimbing

Dr. Praptana, MPH

05-1201-6301

Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md

RMik., S.IP., MPH

05-2904-7102

Keprodi,

Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH

2014.13.0072

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Ema Tripurwaningsih

NPM : 137021

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Judul : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu

Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Kharisma

Paramedika Tahun 2020

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 9 Agustus 2020



Ema Tripurwaningsih

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan rahmat-Nya kami berharap dapat menyelesaikan penelitian dan menyelesaikan pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul **“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien TPPRJ RSUD Kharisma Paramedika Kulon Progo 2020”** sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dilakukan seiring dengan proses berlangsung. Pada kesempatan ini, saya sampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah berjuang memberikan dukungan dan masukan, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan batas kemampuan yang saya miliki, yaitu :

1. Kuswanto Hardjo, dr. M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH selaku ketua prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK., S.IP., MPH selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah.
4. Imaniar Sevtiani, S.K.M, M.K.M selaku Koordinator Proposal Karya Tulis Ilmiah Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
5. Dr. Praptana MPH selaku penguji Proposal Karya Tulis Ilmiah.
6. Seluruh staf dan dosen Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang memberikan ilmu kepada kami.
7. Seluruh staf instalasi rekam medis di RSUD Kharisma Paramedika Kulon Progo.
8. Orang tua kami yaitu ayah dan ibu kami yang telah memberikan semangat kepercayaan serta limpahan kasih sayangnya.
9. Teman-teman yang berjuang dari awal hingga akhir senang bisa menjadi bagian keluarga besar Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

10. Semua pihak yang tidak bias kami sebutkan satu persatu, yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.

Penulis menyadari bahwa hasil Karya Tulis Ilmiah yang peneliti buat ini masih jauh dari yang diharapkan, singga banyak terdapat kekurangan bahkan kesalahan yang terdapat dalam penelitian Karya Tulis Ilmiah ini sehingga dapat menjadi Karya Tulis Ilmiah yang baik dan dapat digunakan pada masa yang akan datang.

Yogyakarta, 6 Maret 2020

Ema Tripurwaningsih

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR SINGKATAN .....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian .....	2
1. Tujuan Umum.....	2
2. Tujuan Khusus.....	2
D. Manfaat Penelitian .....	3
1. Manfaat bagi Mahasiswa .....	3
2. Manfaat bagi Rumah Sakit.....	3
E. Keaslian Penelitian.....	4
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori.....	5
1. Rumah Sakit .....	5
2. Rekam Medis.....	6
3. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ).....	7
4. Standar Pelayanan Minimal (SPM) .....	7
5. Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan .....	9

6. Faktor Penyebab .....	9
7. <i>Fishbone</i> diagram .....	10
B. Kerangka Teori .....	10
C. Kerangka Konsep .....	11
D. Pertanyaan Peneliti .....	11
BAB III METODE PENELITIAN .....	12
A. Desain Penelitian .....	12
B. Lokasi dan Waktu Kegiatan .....	12
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	12
D. Definisi Istilah .....	13
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	14
F. Validitas Data .....	16
G. Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	16
H. Etika Penelitian .....	18
I. Rencana Penelitian .....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	20
A. Hasil .....	20
B. Pembahasan .....	28
C. Keterbatasan .....	30
BAB V PENUTUP .....	31
A. Kesimpulan .....	31
B. Saran .....	31
DAFTAR PUSTAKA .....	32
L A M P I R A N .....	33

## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Keaslian Penelitian .....	4
Table 2.1 Definisi Istilah dalam analisis faktor lamanya waktu tunggu .....	13
Table 3.1 Penelitian Analisis Faktor lamanya waktu tunggu.....	19
Table 4.1 Karakteristik Responden.....	22
Table 5.1 Waktu Tunggu .....	22

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Teori.....	10
Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	11
Gambar 3 Fisbone Diagram.....	27

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Responden A&B.....	34
Lampiran 2Pedoaman Wawancara Responden 1,2&3 .....	35
Lampiran 3Pedoman Wawancara Triangulasi .....	37
Lampiran 4Check List Observasi .....	38
Lampiran 5Informed Consent .....	39
Lampiran 6Informed Consent Responden A.....	40
Lampiran 7Informed Consent Responden Bb.....	41
Lampiran 8 Informed Consent Triangulasi .....	42
Lampiran 9 Informed Consent Responden 1.....	43
Lampiran 10 Informed Consent Responden 2 .....	44
Lampiran 11 Lembar Bimbingan 1-3 .....	45
Lampiran 12lembar Bimbingan 1-3.....	46
Lampiran 13 Lembar Bimbingan 9-10 .....	47
Lampiran 14 Surat Persetujuan Penelitian.....	48

## DAFTAR SINGKATAN

UGD : Unit Gawat Darurat

RI : Republik Indonesia

RS : Rumah Sakit

RSU : Rumah Sakit Umum

SPM : Standar Pelayanan Minimum

RJ : Rawat Jalan

TPPRJ : Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

TPP : Tempat Pendaftaran Pasien

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA