

## Analisis Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023

Chairunna Amalia<sup>1</sup>, Arifah Devi Fitriani<sup>2</sup>, Deli Theo<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia

Email\* : chairunnaamalia@gmail.com

### Article History:

Received Dec 7<sup>th</sup>, 2024

Accepted Jan 31<sup>th</sup>, 2025

Published Jan 31<sup>th</sup>, 2025

### Abstrak

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, serta memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 30 Tahun 2019, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit yang profesional dan bertanggung jawab dibutuhkan upayadalam rangkaian pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu. Waktu tunggu pelayanan kesehatan di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Setiap RS harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini, dimana standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes /SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit. Tujuan penelitian untuk mengalisis faktor – faktor yang memengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian dilaksanakan sampai bulan juli 2023. Informan penelitian yaitu petugas pendaftaran sebanyak 2 orang, Rekam Medis 2 orang, Dokter Obgyn 2 orang, Perawat 2 orang, dan pasien di poliklinik kandungan RS Bhayangkara II Medan sebanyak 2 orang. SDM yang meliputi jumlah petugas, pendidikan, umur dan masa kerja sangat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan. Kegiatan yang meliputi pendaftaran pasien, pemeriksaan, dan pengambilan obat, dimana kondisi ini sangat mempengaruhi waktu tunggu, kualitas sarana prasarana juga mempengaruhi waktu tunggu pasien, serta fasilitas sarana prasarana yang baik dan berkualitas dapat menunjang pelayanan yang diberikan kepada pasien. Disamping itu kualitas sarana prasarana yang baik juga berperan dalam memberikan kenyamanan kepada pasien. Rata – rata Waktu tunggu pelayana pasien di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan adalah 59 – 65 menit. Disarankan kepada RS dapat meningkatkan aspek keamanan pasien dengan menerapkan prinsip *International Patient Safety Goal* yang dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan.

**Kata Kunci** : Waktu Tunggu, Rawar Jalan

### Abstract

*Hospitals as one of the health facilities that provide health services to the community have a very strategic role in accelerating the improvement of public health degrees. Based on the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 30 of 2019, states that the implementation of services in hospitals that are professional and responsible is needed in supporting health efforts in a series of comprehensive and integrated health development. Waiting times in Indonesia are set by the Ministry of Health (MoH) through minimum service standards. Each hospital must follow the minimum service standards regarding this waiting time. The minimum standard of outpatient service based on the Ministry of Health Number 129 / Menkes / SK / II / 2008 is less / equal to 60 minutes. The purpose of the study was to analyze the factors that affect the waiting time for outpatients at the Obstetrics and Gynecology Polyclinic of Bhayangkara Tk. II Hospital Medan in 2023. This research uses qualitative methods.*

---

*The study was to July 2023. Research informants are 2 registration officers, 2 medical records, 2 obyn doctors, 2 nurses, and 2 patients at the gynecology polyclinic of Bhayangkara II Hospital Medan. Human resources which include the number of officers, education, age and length of service greatly affect the waiting time for services at the Obstetrics and Gynecology Polyclinic of Bhayangkar Hospital. Activities that include patient registration, examination, and drug collection, where this condition greatly affects waiting times, the quality of infrastructure facilities also affects patient waiting times, and good and quality infrastructure facilities can support the services provided to patients. In addition, the quality of good infrastructure also plays a role in providing comfort to patients. The waiting time for new patients is 59 – 65 minutes. It is recommended that hospitals can improve patient safety aspects by applying the principles of International Patient Safety Goal which is carried out continuously and continuously at the Obstetrics and Gynecology Polyclinic of Bhayangkara Tk. II Hospital Medan.*

**Keywords :** *Waiting Time, Road War*

---

## 1. PENDAHULUAN

Kesehatan adalah suatu keadaan yang sempurna baik secara fisik, mental dan sosial serta tidak hanya bebas dari penyakit atau kelemahan. Sehat menurut UU 23 tahun 1992 tentang kesehatan menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang mungkin hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi manusia, hal itu dikarenakan, tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam melaksanakan aktivitasnya sehari – hari. <sup>(1, 18)</sup>

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 30 Tahun 2019, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit yang profesional dan bertanggung jawab dibutuhkan dalam mendukung upaya kesehatan dalam rangkaian pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. <sup>(5, 21)</sup>

Beberapa faktor yang diketahui mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien adalah tingginya perbandingan rasio dokter dan pasien, kurangnya jumlah pegawai, jadwal perjanjian dokter dan pasien yang kurang terorganisir, pasien yang tidak memenuhi janji, petugas medis dan paramedis yang terlambat dan kurang perhatian terhadap jadwal yang sudah di tetapkan. Waktu tunggu dan kecepatan pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan waktu tunggu harapan pasien tidak mempunyai pengaruh yang signifikan. <sup>(10, 22)</sup>

Menurut Budiastuti, faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”.

Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang

waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Sesuai dengan Permenkes RI No. 159b/MenKes/SK/PER/II/1988, untuk melaksanakan fungsi rumah sakit sebagai tempat menyelenggarakan pelayanan kesehatan, maka kegiatan pelayanan rumah sakit berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik. Kegiatan di rumah sakit mencakup pelaksanaan pelayanan kesehatan dan pelaksanaan administrasi, pemeliharaan gedung, peralatan dan perlengkapan dan UU Nomor 44 tahun 2009 tentang membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien. <sup>(8, 23)</sup>

Rata – rata waktu yang dihabiskan pasien di ruang tunggu adalah 60 menit, dan bagian yang terlama dari waktu tunggu ini adalah waktu tunggu untuk konsultasi dokter yaitu rata-rata 40 menit, dimana 33 % dari pasien menunggu selama 30 sampai 60 menit, dan 32% menunggu lebih dari satu jam. Hal ini merupakan salah satu penyebab terbesar dari menurunnya kepuasan pasien terhadap unit rawat jalan, pasien biasanya menganggap waktu tunggu yang lama adalah penghalang dalam memperoleh pelayanan medis, dan membuat pasien menunggu dalam waktu lama dapat meningkatkan stress baik bagi pasien maupun tenaga medis. Beberapa survei menunjukkan bahwa kepuasan pasien banyak dipengaruhi secara langsung oleh mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit terutama yang berhubungan dengan fasilitas rumah sakit, proses pelayanan dan sumber daya yang bekerja di rumah sakit. <sup>(13, 14, 23)</sup>

Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pertama sebagai pintu gerbang rumah sakit, serta memiliki peran sangat penting dalam memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana RS mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 – 60 menit (kategori sedang) dan  $\leq$  30 menit (kategori cepat). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Setiap RS harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes /SK/II/2008 ialah kurang/ sama dengan 60 menit. <sup>(10, 20, 26)</sup>

Dari survei awal yang peneliti lakukan pada bulan Juni 2022 di poliklinik Kebidanan dan Kandungan RS Bhayangkara TK. II Medan terhadap 10 orang pasien yang sudah menjalani pengobatan di Poliklinik, 7 orang pasien di tangani dengan waktu tunggu lebih dari 60 menit, dikarenakan pelayanan yang tidak cepat dimulai dari pendaftaran, pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan dan pelayanan dokter di poliklinik. Sedangkan 3 orang pasien ditangani dalam kurun waktu kurang dari 60 menit, dikarenakan pemeriksaan ulangan dan berkas yang cepat diantar.

Sehubungan dengan uraian masalah diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang “Analisis Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2022”.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian observasional dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif ialah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kuantitatif biasanya menggunakan desain eksplanasi, di mana objek telaahan penelitian *explanatory research* adalah untuk menguji hubungan antar variabel yang dihipotesiskan. Pada jenis penelitian ini, jelas ada hipotesis yang akan diuji kebenarannya. Hipotesis itu sendiri menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel; untuk mengetahui apakah sesuatu variabel disebabkan/ dipengaruhi ataukah tidak oleh variabel lainnya.

### 2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan, Jl. K.H. Wahid Hasyim No.1 Kec. Medan Baru, Kota Medan.

Waktu penelitian dilaksanakan mulai survei awal dilanjutkan dengan penulisan tinjauan kepustakaan sampai selesai hasil penelitian dari bulan Juli 2022 sampai dengan bulan Juli 2023.

### 2.3 Informan

Informan dalam penelitian ini adalah petugas pendaftaran sebanyak 2 orang, Rekam Medis 2 orang, Dokter Obyn 2 orang, Perawat 2 orang, dan pasien di poliklinik kandungan RS Bhayangkara II Medan sebanyak 2 orang.

### 2.4 Variabel dan Definisi Operasional

Definisi operasional adalah batasan yang digunakan untuk mendefinisikan variabel – variabel atau faktor yang memengaruhi variabel dependen, meliputi :

1. Jumlah Tenaga Kesehatan. Tenaga Kesehatan adalah orang – orang yang secara profesional memberikan pelayanan kesehatan setelah menempuh pendidikan dan pelatihan formal dalam disiplin ilmu tertentu.
2. Masa Kerja. Masa Kerja adalah jangka waktu atau lamanya seseorang bekerja pada suatu instansi, kantor, dan sebagainya.
3. Usia Tenaga Kesehatan. Usia adalah kurun waktu sejak adanya seseorang dan dapat diukur menggunakan satuan waktu dipandang dari segi kronologis, individu normal dapat dilihat derajat perkembangan anatomis dan fisiologis.
4. Sistem pembiayaan. Kunjungan pasien adalah pengelolaan berbagai upaya penggalian, pengalokasian, dan pembelanjaan dana kesehatan untuk mendukung penyelenggaraan pembangunan kesehatan guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi – tingginya.
5. Kunjungan Pasien. Kunjungan pasien adalah jumlah berapa kali pasien tersebut melakukan pemeriksaan dipoliklinik kebidanan dan kandungan RS. Bhayangkara II Medan.
6. Fasilitas Kesehatan
7. Fasilitas Kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan.
8. Waktu Tunggu. Waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, sampai dilayani oleh dokter di poliklinik.

Untuk mengetahui waktu pasien di Poliklinik maka akan dilakukan observasi dan diukur dalam 2 kategori, yaitu :

- 1) Baik : < 60 menit
- 2) Kurang Baik : > 60 menit

## 2.6. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

### 2.6.1. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua cara yaitu: Wawancara dan Pengamatan atau observasi.

Sedangkan pengolahan data dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik triangulasi data (sering kali juga disebut dengan triangulasi sumber) <sup>(28, 29, 31)</sup>. Data kualitatif data atau informasi yang diperlukan, maka penulis menggunakan dua metode penelitian dalam pengumpulan data yang merupakan penunjang pada analisis pembahasan sebagai berikut: *Library Research* (penelitian kepustakaan) dan *Field Research* (penelitian lapangan)

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan

No	Umur	Frekuensi (f)
1	20 – 30 Tahun	2
2	31 – 40 Tahun	5
3	41 – 50 Tahun	2
4	51 – 60 Tahun	1
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>
No	Jenis Kelamin	
1	Laki – Laki	2
2	Perempuan	8
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>
No	Pendidikan	
1	SMK/ SMA	3
2	D 3	2
3	Sarjana	3
4	Spesialis	2
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>
No	Masa Kerja	
1	0 – 5 Tahun	6
2	6 – 10 Tahun	3
3	11 – 15 Tahun	0
4	16 – 20 Tahun	1
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>

### 3.2 Tabel Sintesa

Tabel 2. Tabel sintesa penelitian

Variabel	Responden	Wawancara	Hasil	
<b>Sumber Daya Manusia</b>	Pendaftaran	“Jumlah tenaga kesehatan sangat mempengaruhi percepatan, semakin banyak jumlah tenaga”	“Untuk saat ini jumlah SDM masih belum cukup pada hampir seluruh bagian dalam pelayanan pasien. Sehingga hal”	Loket pendaftaran buka mulai jam 8 pagi, waktu tunggu akan lama jika pasien datang ama

	<i>medis akan semakin tersebut dapat untum mendaftar mempercepat mempengaruhi dan berpengaruh pelayanan yang pelayanan pasien kepelayanan dilakukan terhadap selanjutnya” pasien” selanjutnya.</i>
<b>Rekam Medik</b>	<p><i>“Jumlah pegawai di ruang Rekam Medik di RS Bhayangkara Tk. II sangat cukup jika dilihat dari jumlah pasien yang datang setiap harinya. Untuk pendidikan pegawai serta tenaga kesehatan sesuai dengan spesifikasi pekerjaan diruangan masing – masing”</i></p> <p><i>“Untuk rekam medik jumlah SDM sudah mencukupi orang untuk dapat melayani semua poli yang ada”</i></p> <p><i>Pegawai dan tenaga kesehatan sudah cukup, dan semua sesuai dengan latar belakang pendidikan</i></p>
<b>Dokter</b>	<p><i>“Ya, sumber daya manusia sangat mempengaruhi”</i></p> <p><i>“Mulai dari pendaftaran sudah banyak tenaga kesehatan yg menangani pasien, apalagi jika dilapangan jumlah pasien tidak melebihi 10 pasien, sehingga jumlah tenaga kesehatan itu sudah mencukupi utk melayani pasien poli obgyn. Selain itu, banyak SDM yang sudah berpengalaman sehingga hal tersebut juga mempengaruhi percepatan pelayanan pasien”</i></p> <p><i>“Semakin banyak SDM yang sudah berpengalaman akan mempengaruhi percepatan pelayanan pasien”.</i></p>
<b>Perawat</b>	<p><i>“Jumlah tenaga Kesehatan merupakan hal yang paling mempengaruhi, untuk saat ini jumlah SDM kita sudah cukup. Jumlah pasien poli juga tidak terlalu banyak sehingga nakes nya dapat melakukan pelayanan dengan cepat. Untuk usia SDM, semakin berumur tenaga Kesehatan, pengalaman yang dimiliki semakin banyak, namun</i></p> <p><i>“Untuk SDM dengan masa kerja yang sudah cukup lama dan sudah berpengalaman juga dapt mempercepat alur pelayanan dikarenakan para tenaga Kesehatan sudah mengetahui alur untuk melayani pasien”</i></p> <p><i>“Jumlah tenaga kesehatan sudah cukup dan paling rendah sarjana sesuai dengan kompetensinya”.</i></p>

		<i>semakin tidak produktif dibandingkan dengan tenaga medis usia muda”</i>	
	<b>Pasien</b>	<i>“Menurut saya tenaga kesehatan di ruang pemeriksaan poliklinik kebidanan dan kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan cukup.”</i>	<i>“Petugas kesehatan sudah banyak saya lihat, dan saya selalu dilayani dengan baik oleh petugas mulai dari pendaftaran sampai pemeriksaan di ruang pemeriksaan poliklinik kebidanan dan kandungan RS Bhayangkara Tk.II Medan”</i>
			<i>“Tenaga kesehatan diruang pemeriksaan poliklinik kebidanan dan kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan cukup.”</i>
<b>Sistem Pembiayaan</b>	<b>Pendaftaran</b>	<i>“Pasien dipanggil sesuai dengan nomor antrian, kalau pasien lama diwajibkan untuk menunjukkan surat pengenal pasien dan kebanyakan pasien adalah BPJS jadi semua berkas harus masuk untuk menjadi persyaratan. Tidak ada perbedaan antrian pada pasien dengan system pembiayaan BPJS maupun umum”</i>	<i>”Baik pasien BPJS maupun pasien umum tidak dijumpai kendala dan perbedaan dalam kecepatan pelayanan”</i>
			<i>“Baik pasien BPJS maupun pasien umum tidak dijumpai kendala dan perbedaan dalam kecepatan pelayanan”.</i>
	<b>Rekam Medik</b>	<i>“Jika loket pendaftaran pasien BPJS baru buka biasanya masih 1 orang yang melayani di pendaftaran, tapi kalau berjalan normal biasanya satu kali jalan ada 3 petugas. Belum lagi kalau ada gangguan internet sehingga sudah banyak tumpukan berkas yang harus segera diberikan kerekam medis.”</i>	<i>“Kendala pembiayaan biasanya hanya pada pihak pada bpjs karna untuk klaim uang dri bpjs nya itu lama yaitu sekitar 1 minggu sedangkan pasien umum langsung pembayaran langsung dilakukan. Namun tidak ada perbedaan waktu pelayanan pada pasien bpjs maupun umum. Kalau pasien yang lengkap semua berkasnya langsung disuruh tunggu panggilan di ruang pemeriksaan poliklinik kebidanan dan kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan.”</i>
			<i>“Pasien yang lengkap berkasnya dan sudah mendaftar, disuruh tunggu panggilan diruang pemeriksaan.”</i>

<b>Dokter</b>	<i>“Sistem pembiayaan tidak mempengaruhi waktu pelayanan pasien.”</i>	<i>“Sistem pembiayaan BPJS maupun umum sama saja dalam waktu pelayanannya. Pada bagian pendaftaran lebih mengetahui kendala pada system pembayaran”</i>	<i>“Pembiayaan perobatan sesuai dengan prosedur yang sudah berjalan, dan mayoritas banyak menggunakan BPJS.”</i>
<b>Perawat</b>	<i>“Pendaftaran dibuka dari 08.00 dan biasanya untuk pendaftaran hanya 1 pintu sehingga semua pasien yang ingin berobat sangat banyak mengantri di loket pendaftaran, baik itu pasien BPJS maupun non BPJS”.</i>	<i>“Untuk antian pembayaran tidak lama karna untuk pasien BPJS setelah mengambil obat bisa langsung pulang, berbeda dengan pasien Non BPJS”.</i>	<i>“Tidak dijumpai perbedaan pelayanan pasien bpjs maupun umum”</i>
<b>Pasien</b>	<i>“Saat pendaftaran, kalau semua berkas sudah lengkap baru berkas rekam medis diantar ke ruang pemeriksaan setelah diperiksa disitu baru masuk ke ruang dokter”.</i>	<i>“Di loket pendaftaran pasien BPJS biasanya 2 orang yang melayani di pendaftaran, sehingga pendaftaran berjalan normal seperti biasanya.”</i>	<i>“Pendaftaran dilakukan oleh 2 orang pegawai, dan pendaftaran berjalan normal seperti biasanya.”</i>
<b>Kunjungan Pasien</b>	<b>Pendaftaran</b> <i>“Pasien – pasien di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan ini sudah datang sebelum dokter datang”</i>	<i>“Semua Pasien yang akan berobat di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan tetap mendaftar kebagian pendaftaran terlebih dahulu”</i>	<i>“Pasien pasien baru maupun pasien lama tidak ada perbedaan dalam proses pendaftaran yang akan berobat di Poli Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan tetap mendaftar kebagian pendaftaran terlebih dahulu.”</i>
<b>Rekam Medik</b>	<i>“Pasien selalu datang sebelum dokter datang sehingga ruang tunggu di poli sangat penuh karna pasien jarang datang melakukan pemeriksaan sendiri kemungkinan ada keluarga yang antar.”</i>	<i>“Pasien yang datang ke Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk.II Medan setelah dari pendaftaran langsung menunggu diruang pemeriksaan.”</i>	<i>“Pasien datang sebelum dokter datang sehingga ruang tunggu di poli sangat penuh.”</i>



<b>Dokter</b>	<i>“Jumlah kunjungan mempengaruhi waktu pelayanan pasien.”</i>	<i>“Pasien biasanya datang sebelum dokter datang, terkadang dikarenakan dokter mempunyai jadwal operasi sebelum jadwal poli. Pasien lama datang untuk kontrol saja, sehingga keluhannya sudah dipahami dan hanya perlu pemantauan saja. saya tidak ada kendala apapun. Untuk pasien baru juga tidak ada masalah, namun dibutuhkan pemeriksaan yang sedikit lebih lama.”</i>	<i>“Hampir seluruh pasien datang sebelum jam praktek dimulai.”</i>
<b>Perawat</b>	<i>“Jumlah kunjungan mempengaruhi waktu pelayanan pasien Dan Kandungan Pasien biasanya datang ditemani oleh anggota keluarga”</i>	<i>“Pasien biasanya datang sebelum dokter datang, terkadang dikarenakan dokter mempunyai jadwal operasi sebelum jadwal poli. Pasien lama datang untuk kontrol saja, sehingga keluhannya sudah dipahami dan hanya perlu pemantauan saja. saya tidak ada kendala apapun. Untuk pasien baru juga tidak ada masalah, namun dibutuhkan pemeriksaan yang sedikit lebih lama”</i>	<i>“Kebanyakan pasien yang terlebih dahulu menunggu sebelum dokter datang ke Poli Kebidanan Dan Kandungan Pasien biasanya datang ditemani oleh anggota keluarga”</i>
<b>Pasien</b>	<i>“Saya termasuk pasien yang berkunjung setiap bulannya, sehingga antrian harus sesuai dengan waktu pendaftaran.”</i>	<i>“Menurut saya paling lama saat menunggu dokter datang, namun saat melakukan pemeriksaan dengan dokter sangat cepat.”</i>	<i>“Waktu paling lama yaitu saat menunggu dokter datang, namun saat melakukan pemeriksaan dengan dokter sangat cepat.”</i>
<b>Fasilitas Kesehatan</b>	<b>Pendaftaran</b> <i>“Sarana untuk pemeriksaan pasien sudah sangat mendukung, dimana tersedia alat – alat untuk pemeriksaan, penunjang diagnosis dan operasi yang bisa dikatakan terbaik yang ada di Medan.”</i>	<i>“Untuk sarana dan prasarana sudah cukup, dimana bangunan dan ruangan pemeriksaan cukup luas dan nyaman.”</i>	<i>“Sarana dan prasarana cukup, dimana bangunan dan ruangan pemeriksaan juga cukup luas dan nyaman.”</i>

<b>Rekam Medik</b>	<i>“Peralatan dan bangunan yang ada sudah sangat mendukung dan menunjang pelayanan secara maksimal.”</i>	<i>“Penempatan alat – alat juga sudah baik dan diletakkan di lemari dan tempatnya masing – masing sehingga tampak rapi dan bersih.”</i>	<i>“Peralatan dan bangunan yang ada sudah sangat mendukung dan menunjang pelayanan secara maksimal”</i>
<b>Dokter</b>	<i>“Ya, sarana dan prasarana mempengaruhi waktu pelayanan pasien.”</i>	<i>“Sarana dan alat yang digunakan untuk pemeriksaan pasien sudah sangat mendukung, apa yang saya perlukan untuk melakukan pemeriksaan kepada pasien.”</i>	<i>“Sarana dan prasarana yang digunakan untuk pemeriksaan pasien sudah sangat mendukung pemeriksaan.”</i>
<b>Perawat</b>	<i>“Sarana dan alat yang digunakan di poliklinik cukup mendukung dan menunjang pelayanan kami di poliklinik ini secara maksimal. Sehingga perawat menempatkan alat – alat dengan baik dan diletakkan di lemari masing – masing sehingga tampak rapi dan bersih.”</i>	<i>“Sarana dan prasarana sudah sangat baik, dan dapat mendukung pelayanan kesehatan di poliklinik kebidanan dan kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan”.</i>	<i>“Sarana dan prasarana sudah sangat baik, dan dapat mendukung pelayanan kesehatan di poliklinik kebidanan dan kandungan”</i>
<b>Pasien</b>	<i>“Prasarana dan sarana sudah cukup, dan saat saya melakukan pemeriksaan dengan dokter alat baik dan lengkap”</i>	<i>“Prasarana dan sarana baik, wktu melakukan pemeriksaan dengan dokter dilakukan pemeriksaan USG dan diperiksa tekanan darah dengan alat yang canggih”</i>	<i>“Prasarana dan sarana baik, wktu melakukan pemeriksaan dengan dokter alat baik dan lengkap.”</i>

### 3.3 Sumber Daya Manusia

Jumlah petugas rawat jalan di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan dengan menggunakan alat bantu kuesioner. Berdasarkan jenis kelamin, 8 petugas kesehatan berjenis kelamin perempuan dan 2 orang jenis kelamin laki – laki. Umur petugas medis rawat jalan ada yang 20 – 30 tahun sebanyak 2 tahun, 31 – 40 tahun sebanyak 5 orang, 41 – 50 tahun sebanyak 2 orang, dan 51 – 60 tahun sebanyak 1 orang. Tingkat pendidikan petugas medis di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II semua memiliki pendidikan Diploma 3 sebanyak 2 orang dan Perguruan Tinggi Sarjana sebanyak 5 orang. Masa kerja petugas di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan mayoritas bekerja selama 0 – 5 tahun sebanyak 6 orang. Seluruh tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II mendapat pelatihan sesuai dengan kompetensinya masing – masing.

Pertanyaan: Bagaimana Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam pelayanan pasien rawat jalan di ruang pemeriksaan poliklinik kebidanan dan kandungan RS Bhayangkara Tk.II mulai dari

loket pendaftaran sampai pemeriksaan yang dilakukan dokter? Dalam hal ini mengenai jumlah, pendidikan dan masa kerja. Apakah hal tersebut memengaruhi waktu tunggu pasien?

Kesimpulan: Rata – rata informan mengatakan secara umum jumlah pegawai cukup, namun saat pasien mendaftar lebih dari jam 10 maka waktu tunggu akan menjadi lama karna mempengaruhi pendaftaran dan system selanjutnya.

### 3.4 Sistem Pembiayaan

Pertanyaan : Apa kendala dalam pelaksanaan pelayanan pasien rawat jalan di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan mengenai system pembiayaan?

Kesimpulan: Rata – rata informan mengatakan untuk sistem pembiayaan BPJS dan Non BPJS yang dilakukan saat awal pendaftaran mempunyai proses tunggu yang lumayan lama karna dilakukan hanya 1 pintu dimana seluruh pasien yang ingin berobat di seluruh poliklinik khususnya Poliklinik kebidanan dan kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan, namun begitu juga ada beberapa waktu dimana terjadi gangguan internet.

### 3.5 Kunjungan Pasien

Pertanyaan : Bagaimana proses kunjungan pasien (waktu dan cara datang) pasien di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan?

Kesimpulan: Rata – rata informan mengatakan kebanyakan pasien datang sebelum dokter datang atau sebelum poliklinik dibuka dan pasien datang dengan diantar oleh keluarganya.

### 3.6 Fasilitas Kesehatan (Sarana dan Prasarana)

Pertanyaan : Apakah sarana dan prasarana yang ada sudah mendukung cepatnya pelayanan pasien rawat jalan di ruang pemeriksaan poliklinik kebidanan dan kandungan RS Bhayangkara Tk.II?

Kesimpulan: Rata – rata informan mengatakan Sarana dan Prasarana di ruang pemeriksaan poliklinik kebidanan dan kandungan RS Bhayangkara Tk. II sudah sangat cukup mendukung dan menunjang pelayanan medis.

## Pembahasan

### Sumber Daya Manusia (SDM)

SDM merupakan aset rumah sakit yang penting, dan merupakan sumber daya yang berperan besar dalam pelayanan rumah sakit. Penanganan SDM penting karena mutu pelayanan rumah sakit sangat tergantung dari perilaku SDM dan kemajuan ilmu dan teknologi memerlukan tenaga yang profesional dan spesialis (Sumarni, 2018).

Mutu pelayanan rumah sakit yang dimaksud adalah semua jenis pelayanan termasuk pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan sampai pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter. Berdasarkan hasil penelitian diketahui jumlah petugas di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan adalah 5 orang dengan menggunakan alat bantu kuesioner. Jenis kelamin perempuan petugas di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan ada 4 orang dan jenis kelamin laki – laki ada 1 orang. Umur petugas kesehatan di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan ada yang berumur 20 tahun, 25 tahun, 26 tahun, 37 tahun, dan 43 tahun. Tingkat pendidikan petugas di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan seluruhnya sarjana. Masa kerja petugas di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan berbeda – beda dimulai dari 2 tahun dan ada yang sampai 26 tahun.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa secara keseluruhan variabel pelayanan yang diberikan oleh perawat merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap pencapaian kepuasan pasien dibandingkan dengan variabel lainnya. Tenaga kesehatan adalah suatu profesi yang mengkhususkan pada upaya penanganan dan perawatan pasien. Tenaga

kesehatan juga sebagai pemberi asuhan keperawatan dan pendidikan kesehatan kepada pasien baik dalam keadaan sakit maupun sehat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan yang optimal. Tenaga kesehatan harus bisa melayani pasien dengan baik, menghargai dan bersikap peduli dan simpati kepada pasien.

## System Pembiayaan

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya di bayarkan oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah Badan hukum yang di bentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Depkes RI, 2012).

Hal ini dipengaruhi juga dengan adanya beberapa fasilitas dari rumah sakit yang menunjang kepuasan pasien seperti ketersediaannya alat berupa CT scan, USG 4 dimensi, *Rontgen*, terdapat pula unit hemodialisa, unit laboratorium, dan unit ambulans sebagai pelengkap fasilitas. Adanya jaminan keamanan dari suatu rumah sakit akan membuat pasien merasa aman dan tanpa ada rasa ragu – ragu untuk berobat, disamping itu jaminan dari suatu rumah sakit akan berpengaruh pada kepuasan pasien karena apa yang diinginkan pasien dapat dipenuhi oleh rumah sakit yaitu dengan pengetahuan dan ketrampilan dari perawat dan dokter. Kesopanan dan keramahan dari karyawan akan membuat pasien merasa dihargai sehingga mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RS khususnya di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan.

## Sumber Daya Material (Fasilitas Kesehatan)

Kualitas sarana prasarana merupakan benda fisik yang dapat tervisualisasi mata maupun teraba oleh panca indra dan dengan mudah dapat dikenali oleh pasien dan yang merupakan bagian dari suatu gedung dengan memperhatikan spesifikasi dan ketentuan yang sesuai dengan standar yang berlaku. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anjaryani bahwa dimensi fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Faktor yang dipersepsikan pasien pada bukti fisik berupa fasilitas ruangan, kualitas peralatan medis yang memadai dan baik. Pengamatan yang dilakukan, secara umum kualitas sarana dan prasarana di ruang rawat inap dan fasilitas pendukung lainnya sudah sesuai dengan standar dan dapat dikatakan kualitas baik. Namun perlu adanya pemeliharaan dan perbaikan secara berkala terhadap fasilitas yang sudah ada.

## Waktu Tunggu

Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan sudah baik dan sesuai dengan standart pelayanan. Pelayanan medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman., dimana rata – rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk pasien di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan Tahun 2023 adalah 59 – 65 menit. Rata – rata waktu tunggu pelayanan di poliklinik kebidanan dan kandungan tersebut dikategorikan normal. Dimana jika kita lihat dari jumlah waktu tunggu berdasarkan standart maka yang dikatakan baik < 60 menit sedangkan > 60 menit dikatakan lama.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia yang meliputi jumlah petugas, pendidikan, umur dan masa kerja dimana yang sangat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan yaitu jumlah tenaga kesehatan.

2. Kegiatan di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan yang meliputi pendaftaran pasien, pemeriksaan, dan pengambilan obat, dimana kondisi yang sangat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan medis di pendaftaran.
3. Kualitas sarana prasarana memiliki hubungan terhadap waktu tunggu pasien di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RS Bhayangkara Tk. II Medan. Hal ini dikarenakan fasilitas sarana prasarana yang baik dan berkualitas dapat menunjang setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien. Disamping itu kualitas sarana prasarana yang baik juga berperan dalam memberikan kenyamanan kepada pasien.
4. Waktu tunggu pelayanan untuk pasien baru adalah 59 – 65 menit dikategorikan untuk dikategorikan lama pemeriksaan dilakukan lebih dari 60 menit.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Al-Harajin, R. S., Al-Subaie, S. A., & Elzubair, A. G. (2019). *The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia. Journal of family & community medicine*, 26(1)
2. Anonim. (2018). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Kepmenkes RI) No. 129/Menkes. SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta
3. Ariani AP. Aplikasi Metodologi Penelitian Kebidanan dan Kesehatan Reproduksi. Yogyakarta Nuha Med. 2014;
4. Arikunto, S. (2006) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
5. Agustino L. *Dasar - dasar kebijakan publik*. Bandung: Alfabeta; 2017.
6. Bustami M, Rattu AJ, Saerang JS. Analisa lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di balai kesehatan mata masyarakat propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal e-Biomedik*. 2015;1:1-12.
7. Budi, S.C. (2011) *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.
8. Belayneh, M., Woldie, M., Berhanu, N., & Tamiru, M. (2017). *The determinants of patient waiting time in the general outpatient department of Debre Markos and Felege Hiwot hospitals in Amhara regional state, North West, Ethiopia. Glob J Med Public Heal*, 6(5), 2277-9604.
9. BPJS. 2014. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014. Jakarta.
10. Devina, N., Febrian, F., & Murniwati, M. (2018). Hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas administrasi pengelola BPJS kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik rsud dr. Rasidin padang. *Andalas Dental Journal*, 6(1), 23-31
11. Dewi, R. S. (2019). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat II Kartika Husada Pontianak Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2018 (Doctoral dissertation, Institut Kesehatan Helvetia).
12. Djaja S, Afifah T. Pencapaian dan Tantangan Status Kesehatan Maternal di Indonesia. *J Ekol Kesehat*. 2011;10(1 Mar).
13. *Factors associated patient waiting time at outpatient department in allied hospital Faisalabad. Journal of Biology, Agriculture and Healthcare*, 7(17), 14-20.
14. Fauzan I. Analisa lama waktu tunggu pelayanan pasien unit rawat jalan di RSUD Adnaan WD Payakumbuh. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2017; 6(5):
15. FKIK UIN Jakarta). Xie, Z., & Or, C. (2017). *Associations between waiting times, service times, and patient satisfaction in an endocrinology outpatient department: a time study and questionnaire survey. INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 54, 0046958017739527.

16. Gasperz dalam Tony Wijaya (2021) Manajemen Kualitas Jasa. Rineka Cipta. Jakarta
17. Gulo, S., & Simamora, R. J. (2018). Perancangan Sistem Informasi Administrasi Rawat Inap Dan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Siti Hajar. *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 2(1), 30-42.
18. Haryadi, D., & Solikhah, S. (2013). Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Daulan*, 7(2), 24963.
19. Hudha AM. Mewujudkan Target MDGs Pendidikan Untuk Kemajuan Pendidikan Masa Datang. *J Bestari*. 2016;(41).
20. Indonesia R. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. Kementerian Kesehatan Jakarta Tahun. 2014;
21. Laeliah N, Subekti H. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 2015;2: 102-12
22. Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: Kep/272/III/2015 tanggal 31 Maret 2015 tentang Peningkatan Rumah Sakit Bhayangkara Kepolisian Negara Republik Indonesia Rumah Sakit Bhayangkara Manado Tk. IV Polda Sulut dinaikkan tingkatnya menjadi Rumah Sakit Tk. III
23. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI; 2014.
24. Laeliah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102-112.
25. Lenny Marlina. (2021) Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Ditinjau Dari Aspek Kepuasan Pasien Di Pelayanan Rawat Jalan (TP2RJ) Rumah Sakit. Stikes Panakkukang Makasar.
26. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) dan Reformasi Birokrasi RI. Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi RI nomor 30 tahun 2013 tentang jabatan fungsional perekam medis dan angka kreditnya. Jakarta: Menpan dan Reformasi Birokrasi RI; 2013.
27. Momen Amalia (2021) Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Anggai Pada Masa Pandemi Covid - 19 Tahun 2021. Universitas Megarezky.
28. Muhammad I. Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Ilmiah Hal 92-98. Bandung: Citapustaka Media Perintis; 2016.
29. Muhammad I. Pemanfaatan SPSS dalam Penelitian Bidang Kesehatan. Bandung: Citapustaka Media Perintis; 2013.
30. Nursanti FJ, Hariyanti T, Harjayanti ND. Faktor - faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pendaftaran pasien RSUD X Malang. *Journal of Ners and Midwifery*. 2018;5:154-8.
31. Notoatmodjo S. Pengetahuan Sikap dan Perilaku Manusia. Jakarta: Rineka Cipta; 2010.
32. Oche M, Adamu H. *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*. 2013;3:588-92.
33. Poli, E. (2017). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Tesis. Unpublished. Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado
34. Shahzadi, S., & Annayat, S. (2017).
34. Patel R, Patel HR. *A study on waiting time and outpatient satisfaction at Gujarat Medical Education Research Society Hospital, Valsad Gujarat. International Journal of Community*

*Medicine and Public Health*. 2017;4:857-

35. Ronal Josef. (2021) Faktor - Faktor yang berpengaruh pada waktu tunggu pasien dalam masa pandemik covid 19 di unit rawat jalan rumah sakit. Universitas SAM Ratulangi Manado.
36. Siagian SP. Teori motivasi dan aplikasinya. Rineka Cipta; 2018.
37. Simbar E. (2017). Analisis Kebijakan Rumah Sakit Bhayangkara Kota Manado dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan. Tesis. Unpublished. Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado
38. Sujono R. (2017). Analisis Implementasi Pengolahan Data Sistem Informasi Manajemen di Ruang Rekam Medik Rumah Sakit Bhayangkara Kota Manado. Tesis. Unpublished. Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado
39. Tetty, V., & Bone, A. T. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Pasien BPJS di Poli Umum Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X. *Jurnal Keperawatan Dirgahayu (JKD)*, 2(1), 29-35.
40. Timporok, O. P., Mulyadi, N., & Malara, R. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Medik Rsup Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan*, 3(2).
41. Torry, T., Koeswo, M., & Sujianto, S. (2016). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), 252-257.
42. Ubaidillah, U., Ermadiani, E., & Rohman, A. (2020). Pengembangan Sistem Informasi Rumah Sakit Sebagai Upaya Pencegahan Fraud Dalam Rangka Peningkatan Layanan Kesehatan pada Rumah Sakit Pemerintah. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 53-63.
43. Wijaya, S. B. R. (2016). Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja di Loker Pendaftaran BPJS Rumah Sakit Haji Jakarta Tahun 2015 xiii+ 94 halaman, 10 tabel, 2 bagan, 4 lampiran (Bachelor's thesis)