

	<b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG</b>	Kode/No	UMPRI/LPPM/FORM/05/02
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	<b>FORMULIR SPMI</b>	Revisi	01
		Halaman	1 dari 15

## LAPORAN PENELITIAN

### ANALISIS WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI POLI SYARAF RSUD KABUPATEN PRINGSEWU



Disusun Oleh :

**Ketua : Iwan Tri Bowo, S.Kom.M.T.I (0209069502)**  
**Anggota Prilian Ayu M, S.kom., M.T.I (0207048801)**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN  
INFORMASI KESEHATAN FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU  
TAHUN 2023**

	<b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG</b>	Kode/No	UMPRI/LPPM/FORM/05/02
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	<b>FORMULIR SPMI</b>	Revisi	01
		Halaman	1 dari 15

## 1. Identitas Penelitian

### A. Judul Penelitian

Analisis Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Poli Syaraf Rsud Kabupaten Pringsewu

### B. Waktu Penelitian

Tahun Usulan	Tahun Pelaksanaan	Semeslater	Lama Penelitian
2023	2023	Genap	6 bulan

### C. Mata Kuliah


Kode MK	Mata Kuliah
20423007	Manajemen Rekam Medis Hybrid

### D. Dasar alqur'an

Surah dan ayat	Surah Al-'Asr (103:1-3)
Ayat alquran	<p>۱ وَالْعَصْرِ</p> <p>۲ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ</p> <p>إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا</p> <p>۳ وَتَوَاصَوْا بِالصِّالَةِ</p>
Artinya	"Demi masa. Sesungguhnya manusia benar-benar dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan serta saling menasihati untuk kebenaran dan saling menasihati untuk kesabaran."
Hadis	

## 2. Identitas pelaksana Penelitian

Nama	Peran	Tugas
	Ketua Penelitian	Mengkoordinir pelaksanaan
Nama	Peran	Tugas

	<b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG</b>	Kode/No	UMPRI/LPPM/FORM/05/02
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	<b>FORMULIR SPMI</b>	Revisi	01
		Halaman	1 dari 15

	Anggota 1	Melakukan pelatihan
NAMA MHS PRODI	Mahasiswa 1	Membantu mengkondisikan peserta pelatihan
	Mahasiswa 2	Membantu mengkondisikan peserta pelatihan

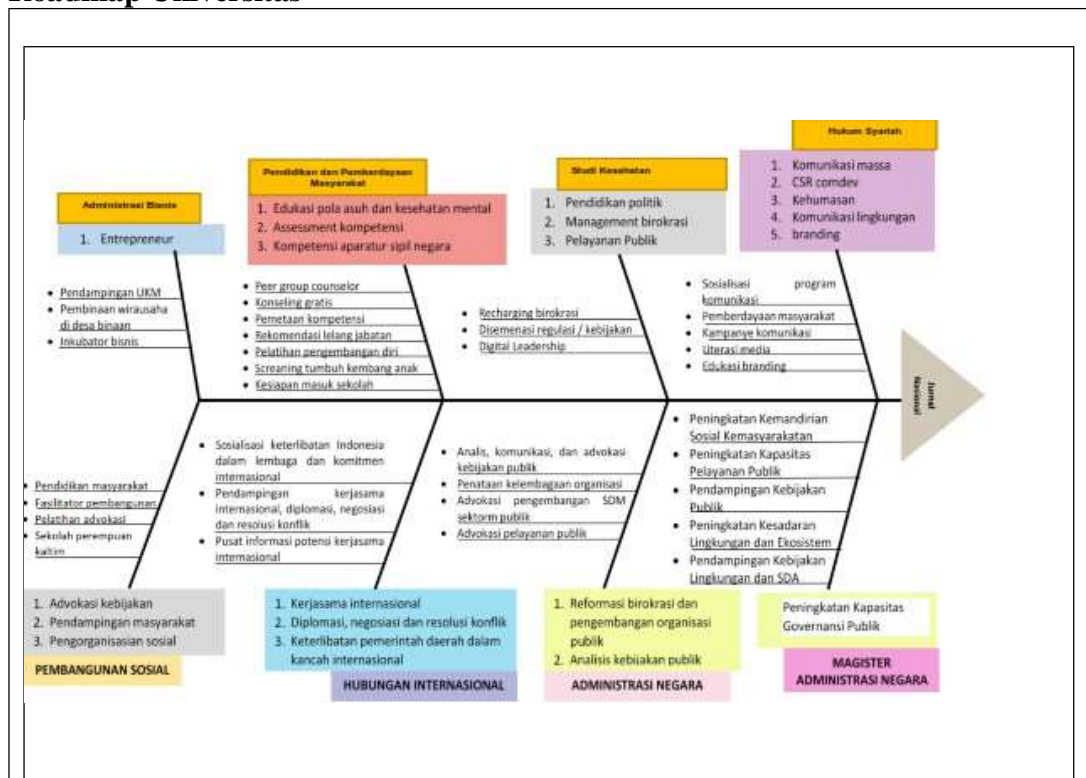
### 3. Mitra Penelitian

Institusi	Nama mitra	Kepakaran	e-mail dan no WA
RSUD PRINGSEWU		-	-

### 4. Luaran dan Target capaian

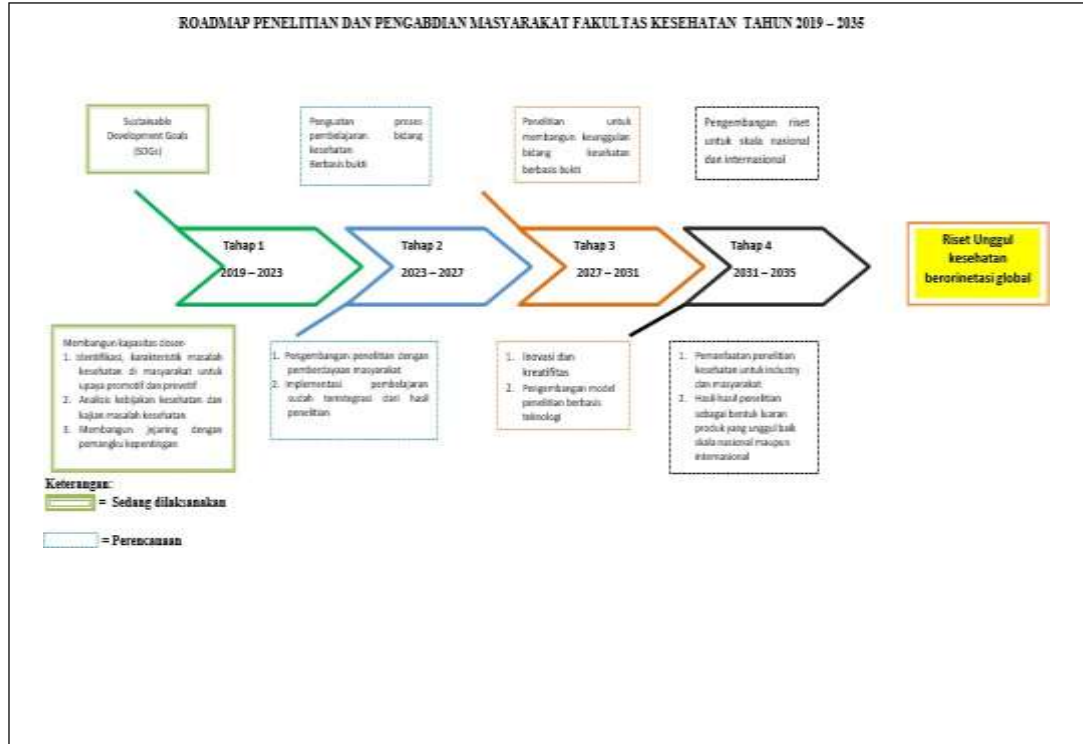
Tahun	Jenis Luaran
1	Jurnal nasional
1	HKI
1	Youtube

### 5. Roadmap Universitas

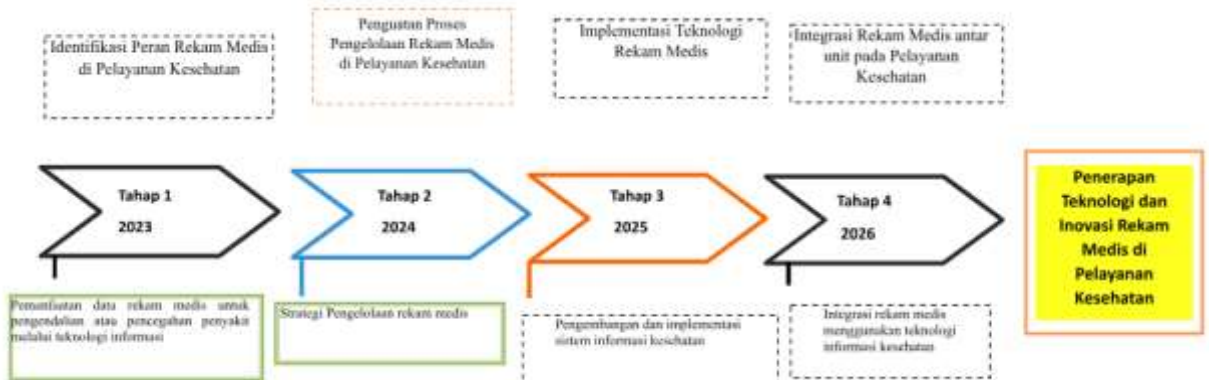



	<b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG</b>	Kode/No	UMPRI/LPPM/FORM/05/02
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	<b>FORMULIR SPMI</b>	Revisi	01
		Halaman	1 dari 15

### 6. Roadmap Fakultas

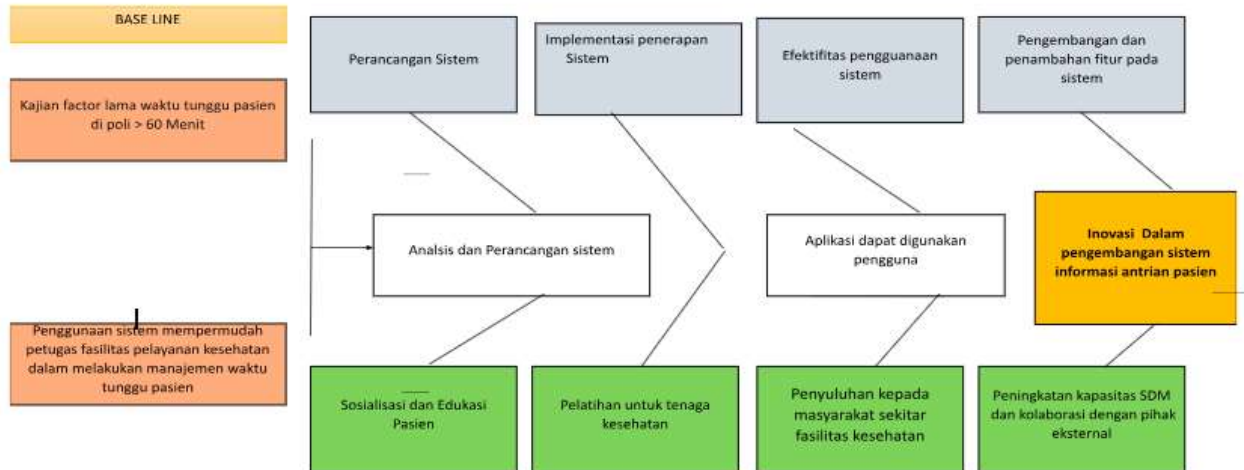


### 7. Roadmap Prodi




	<b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG</b>	Kode/No	UMPRI/LPPM/FORM/05/02
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	<b>FORMULIR SPMI</b>	Revisi	01
		Halaman	1 dari 15

### 8. Roadmap dosen



### 9. Anggaran Penelitian


NO	ITEM HONOR KEGIATAN	VOL	SATUAN	HARGA SATUAN	JUMLAH
1	<b>Honor output kegiatan (honorium Pelaksanaan non Dosen)</b>				
	Enumerator	4	orang	200.000	800.000
					0
2	<b>Belanja Barang Non Operasional</b>				0
	Publikasi	1	Artikel	1.500.000	1.500.000
					0
3	<b>Belanja Bahan (ATK, bahan habis pakai, surat menyurat, dll)</b>				0
	Kontak Sampel Subjek penelitian	450	Orang		5.800.000
	Analisis data	1	kali	1.000.000	1.000.000
	Proposal dan Laporan Penelitian	6	Buah	50.000	300.000
					0
4	<b>Belanja Perjalanan Lainnya</b>				0
	Transport Survey pendahuluan	2	Orang	100.000	200.000

	<b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG</b>	Kode/No	UMPRI/LPPM/FORM/05/02
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	FORMULIR SPMI	Revisi	01
		Halaman	1 dari 15

	Transport Pelaksanaan	2	Orang	100.000	200.000	
	Transport Evaluasi Program	2	Orang	100.000	200.000	
	<b>TOTAL</b>				<b>10.000.000</b>	

#### 10. Halaman pengesahan

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<p>1. Judul Penelitian : Analisis Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Poli Syaraf Rsud Kabupaten Pringsewu</p> <p>2. Bidang Penelitian : Manajemen Informasi Kesehatan</p> <p>3. Ketua Peneliti</p> <p>a. Nama lengkap : Iwan Tri Bowo, S.Kom., M.T.I.</p> <p>b. NIDN : 0209069502</p> <p>c. Jabatan /golongan : Tenaga Pendidik / -</p> <p>d. Program Studi : Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan</p> <p>e. No Hp : 085601771179</p> <p>4. Anggota Peneliti 1</p> <p>a. Nama lengkap : Prilian Ayu Minarni, S.kom., M.T.I</p> <p>b. NIDN : 0207048801</p> <p>5. Lokasi Peneliti : Indonesia</p> <p>6. Jumlah biaya yang diusulkan : Rp.10.000.000</p>	
Pringsewu, Desember 2023 Mengetahui	
Dekan FKes,   Elha Nuryati, M.Epid,Ph.D NIDN. 0215117601	Kepala LPPM UMPRI   Iwan Tri Bowo, M.Pd., Kons. NIDN 0213108601

	<b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG</b>	Kode/No	UMPRI/LPPM/FORM/05/02
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	<b>FORMULIR SPMI</b>	Revisi	01
		Halaman	1 dari 15


## 1. Isi Penelitian

### a. Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis waktu tunggu pasien rawat jalan di Poli Syaraf RSUD Kabupaten Pringsewu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif Dengan melibatkan 20 responden. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata waktu tunggu pasien tercatat selama 153 menit dari jumlah 20 responden mayoritas pasien mengalami waktu tunggu lebih dari 2 jam, dengan pengecualian satu responden yang hanya menunggu selama 1: 29 jam (89 menit). Analisis waktu tunggu yang lama ini mengindikasikan adanya beberapa masalah dalam alur kerja dan efisiensi pelayanan di Poli Syaraf RSUD Kabupaten Pringsewu. Berdasarkan hasil analisis beberapa rekomendasi untuk mengurangi waktu tunggu pasien di Poli Syaraf RSUD Kabupaten. Dengan mengimplementasikan rekomendasi yang diberikan, diharapkan waktu tunggu dapat dikurangi menjadi kurang dari 60 menit, sehingga meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan kepada pasien


**b. Kata Kunci:** Rawat Jalan, Pasien, Kualitas Pelayanan

### c. Latar Belakang

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan. Pasien yang harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan medis sering kali merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Waktu tunggu yang lama tidak hanya dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien, tetapi juga dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan . Poli Syaraf di RSUD Kabupaten Pringsewu merupakan salah satu unit layanan kesehatan yang memiliki jumlah kunjungan pasien yang cukup tinggi setiap harinya, sehingga analisis terhadap waktu tunggu pasien di poli ini menjadi penting untuk dilakukan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah waktu tunggu mereka di ruang tunggu . Waktu tunggu yang lama seringkali disebabkan oleh berbagai faktor, seperti ketidakefisienan alur kerja, keterbatasan sumber daya manusia, dan ketidaksesuaian antara jadwal dokter dan jumlah pasien yang datang . Di RSUD Kabupaten Pringsewu, khususnya di Poli Syaraf, masalah waktu tunggu menjadi perhatian karena banyak pasien yang harus menunggu lebih dari dua jam sebelum mendapatkan pelayanan. Kondisi ini berpotensi menurunkan kepuasan pasien serta mengindikasikan adanya masalah dalam sistem pelayanan yang harus segera diatasi.

Berdasarkan observasi awal dan keluhan dari pasien, ditemukan bahwa waktu tunggu di Poli Syaraf RSUD Kabupaten Pringsewu sering kali melebihi standar waktu tunggu yang dianjurkan oleh Kementerian Kesehatan, yaitu kurang dari 60 menit untuk layanan rawat jalan . Untuk itu, diperlukan analisis yang mendalam mengenai faktor-faktor yang

	<b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG</b>	Kode/No	UMPRI/LPPM/FORM/05/02
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	<b>FORMULIR SPMI</b>	Revisi	01
		Halaman	1 dari 15

menyebabkan lamanya waktu tunggu tersebut, sehingga dapat ditemukan solusi yang tepat untuk memperbaiki sistem pelayanan dan mengurangi waktu tunggu pasien.

#### d. Metode

##### A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis waktu tunggu pasien rawat jalan di Poli Syaraf RSUD Kabupaten Pringsewu. Penelitian deskriptif kuantitatif digunakan untuk menggambarkan karakteristik atau fenomena yang ada pada populasi berdasarkan data numerik yang diperoleh dari hasil pengukuran waktu tunggu pasien. Data yang dikumpulkan dianalisis untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu dan faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu tersebut.

##### B. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

Variabel Dependen: Waktu tunggu pasien rawat jalan di Poli Syaraf.

Variabel Independen: Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu, seperti jumlah tenaga medis, alur pelayanan, dan jumlah kunjungan pasien.

##### C. Definisi Operasional

Waktu Tunggu: Durasi waktu yang diukur sejak pasien mendaftar di loket pendaftaran hingga pasien mendapatkan layanan medis dari dokter di Poli Syaraf RSUD Kabupaten Pringsewu.

Tenaga Medis: Jumlah dokter dan perawat yang bertugas di Poli Syaraf pada saat penelitian berlangsung.

Alur Pelayanan: Proses pelayanan pasien mulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan oleh dokter di Poli Syaraf.

Jumlah Kunjungan Pasien: Jumlah pasien yang datang ke Poli Syaraf dalam satu hari penelitian.

##### D. Populasi dan Sampel

Populasi: Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di Poli Syaraf RSUD Kabupaten Pringsewu selama periode penelitian.

Sampel: Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 20 pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di Poli Syaraf. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode accidental sampling, di mana sampel diambil berdasarkan pasien yang hadir di poli selama penelitian berlangsung.

##### E. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu Penelitian: Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2024.

Tempat Penelitian: Lokasi penelitian adalah Poli Syaraf di RSUD Kabupaten Pringsewu.

##### F. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik accidental sampling, yaitu pasien yang hadir di Poli Syaraf selama periode penelitian dan bersedia untuk berpartisipasi. Sampel dipilih berdasarkan kemudahan akses selama penelitian berlangsung dengan mempertimbangkan ketersediaan pasien yang dapat dilibatkan sebagai responden.

##### G. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Kuesioner: Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data demografi pasien dan persepsi mereka tentang waktu tunggu di Poli Syaraf.

Formulir Observasi: Formulir ini digunakan oleh peneliti untuk mencatat waktu pendaftaran dan waktu pasien mendapatkan pelayanan medis untuk mengukur durasi waktu tunggu.

##### H. Teknik Pengumpulan Data

	<b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG</b>	Kode/No	UMPRI/LPPM/FORM/05/02
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	<b>FORMULIR SPMI</b>	Revisi	01
		Halaman	1 dari 15

Data dikumpulkan melalui metode observasi langsung dan kuesioner:

Observasi Langsung: Peneliti mencatat waktu kedatangan dan waktu mulai pelayanan pasien di Poli Syaraf untuk mengukur waktu tunggu secara akurat.

Kuesioner: Pasien diminta untuk mengisi kuesioner mengenai pengalaman mereka terkait pelayanan dan waktu tunggu di Poli Syaraf.

#### I. Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis secara kuantitatif menggunakan statistik deskriptif, seperti:

Rata-rata Waktu Tunggu: Menghitung rata-rata waktu tunggu pasien dari pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan dokter.

Frekuensi dan Distribusi Persentase: Mengidentifikasi distribusi waktu tunggu berdasarkan kategori, seperti di bawah 60 menit, 60-120 menit, dan lebih dari 120 menit.

Analisis Faktor: Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien dengan menghubungkan variabel independen dan dependen.

#### J. Etika Penelitian

Dalam penelitian ini, beberapa prinsip etika penelitian yang diterapkan antara lain:

Persetujuan Informed Consent: Sebelum pengumpulan data, seluruh responden akan diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian, prosedur, manfaat, dan hak mereka. Responden akan diminta menandatangani persetujuan tertulis (informed consent) sebelum berpartisipasi.

Kerahasiaan Data: Identitas dan data pribadi pasien akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini.

Keberlanjutan Partisipasi: Responden memiliki hak untuk mengundurkan diri dari penelitian kapan saja tanpa ada konsekuensi negatif.

Persetujuan dari Komite Etik: Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan dari Komite Etik Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pringsewu untuk memastikan bahwa penelitian dilakukan sesuai dengan prinsip etika.

### e. Hasil dan Pembahasan

#### A. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis waktu tunggu pasien rawat jalan di Poli Syaraf RSUD Kabupaten Pringsewu dengan melibatkan 20 responden. Berikut adalah hasil penelitian yang diperoleh:

Rata-rata Waktu Tunggu Pasien Berdasarkan hasil observasi langsung, rata-rata waktu tunggu pasien tercatat selama 153 menit. Dari 20 responden, mayoritas pasien (85%) mengalami waktu tunggu lebih dari 120 menit, sementara hanya satu pasien (5%) yang mengalami waktu tunggu kurang dari 90 menit (89 menit). Rata-rata waktu tunggu ini jauh melebihi standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, yaitu 60 menit untuk pelayanan rawat jalan.

Kategori Waktu Tunggu	Jumlah Pasien	Persentase
≤ 60 menit	0	0%
61-120 menit	3	15%
> 120 menit	17	85%

Faktor Penyebab Waktu Tunggu Data dari kuesioner dan observasi menunjukkan beberapa faktor yang menyebabkan waktu tunggu pasien di Poli Syaraf menjadi lama, antara lain:

Jumlah Tenaga Medis yang Terbatas: Pada saat penelitian, hanya ada satu dokter spesialis syaraf yang melayani pasien di Poli Syaraf.

Jumlah Pasien yang Tinggi: Dalam satu hari, jumlah pasien yang datang ke Poli Syaraf melebihi kapasitas pelayanan yang optimal. Dari observasi, rata-rata terdapat 30-40 pasien yang harus dilayani setiap hari.

	<b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG</b>	Kode/No	UMPRI/LPPM/FORM/05/02
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	<b>FORMULIR SPMI</b>	Revisi	01
		Halaman	1 dari 15

Ketidakefisienan dalam Alur Pelayanan: Proses pendaftaran hingga pemeriksaan medis membutuhkan waktu yang lama karena sistem alur kerja yang belum optimal, serta kurangnya koordinasi antara bagian administrasi dan tenaga medis.

Kepuasan Pasien terhadap Waktu Tunggu Dari hasil kuesioner, sebagian besar pasien merasa tidak puas dengan waktu tunggu yang lama. Hanya 2 dari 20 responden yang menyatakan kepuasan sedang, sedangkan sisanya merasa sangat tidak puas. Waktu tunggu yang lama membuat pasien merasa stres dan cemas, yang berdampak negatif pada persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Pringsewu.

Tingkat Kepuasan	Jumlah Pasien	Persentase
Sangat Puas	0	0%
Puas	0	0%
Cukup Puas	2	10%
Tidak Puas	8	40%
Sangat Tidak Puas	10	50%

#### B. Pembahasan

Rata-rata Waktu Tunggu yang Lama Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata waktu tunggu pasien di Poli Syaraf RSUD Kabupaten Pringsewu adalah 153 menit, jauh melampaui standar nasional yang ditetapkan, yaitu 60 menit. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusnadi (2021), yang menunjukkan bahwa rumah sakit dengan sumber daya terbatas dan jumlah kunjungan pasien yang tinggi sering mengalami masalah dalam pengelolaan waktu tunggu. Waktu tunggu yang lama tidak hanya mempengaruhi kualitas pelayanan, tetapi juga menurunkan kepuasan pasien, sebagaimana ditemukan dalam penelitian ini.

Faktor Penyebab Waktu Tunggu Salah satu penyebab utama waktu tunggu yang lama di Poli Syaraf adalah keterbatasan jumlah tenaga medis. Hanya ada satu dokter spesialis syaraf yang melayani semua pasien, sehingga memperpanjang waktu tunggu karena dokter harus melayani pasien dalam jumlah besar. Setiadi (2019) menyatakan bahwa keterbatasan tenaga medis merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan waktu tunggu pasien di rumah sakit menjadi panjang. Selain itu, manajemen alur pelayanan yang tidak efisien juga berkontribusi terhadap panjangnya waktu tunggu. Pendaftaran yang memakan waktu lama, serta ketidakefisienan dalam koordinasi antara petugas administrasi dan tenaga medis, turut memperburuk situasi.

Dampak Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien Hasil kuesioner menunjukkan bahwa 90% pasien merasa tidak puas dengan waktu tunggu yang lama. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian Rahmadani & Purwanto (2022), yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien menurun secara signifikan seiring dengan peningkatan durasi waktu tunggu. Waktu tunggu yang lama tidak hanya menurunkan tingkat kepuasan pasien, tetapi juga dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, pengelolaan waktu tunggu yang lebih efisien sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien dan menjaga reputasi rumah sakit.

Upaya Pengurangan Waktu Tunggu Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi dapat diterapkan oleh RSUD Kabupaten Pringsewu untuk mengurangi waktu tunggu di Poli Syaraf. Pertama, perlu adanya penambahan jumlah tenaga medis, terutama dokter spesialis syaraf, sehingga pasien tidak perlu menunggu terlalu lama. Kedua, optimalisasi alur pelayanan melalui sistem pendaftaran online dan penggunaan teknologi antrian dapat membantu mengurangi penumpukan pasien di ruang tunggu. Ketiga, peningkatan koordinasi antara bagian administrasi dan tenaga medis juga diperlukan untuk mempercepat proses pelayanan.

	<b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG</b>	Kode/No	UMPRI/LPPM/FORM/05/02
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	<b>FORMULIR SPMI</b>	Revisi	01
		Halaman	1 dari 15

Menurut Sugiyanto & Lestari (2020), implementasi sistem manajemen waktu yang lebih baik, seperti penggunaan aplikasi antrian berbasis teknologi, dapat mengurangi waktu tunggu hingga 30-40%. Hal ini sejalan dengan rekomendasi yang diusulkan dalam penelitian ini, di mana penggunaan teknologi dalam manajemen antrian dan penjadwalan dapat menjadi solusi yang efektif untuk mengurangi waktu tunggu pasien di Poli Syaraf.

### C. Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki implikasi bagi manajemen rumah sakit, khususnya dalam pengelolaan waktu tunggu pasien. Waktu tunggu yang lama merupakan indikator ketidakefisienan pelayanan dan dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu memberikan perhatian lebih terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu, seperti jumlah tenaga medis dan alur pelayanan, serta melakukan perbaikan melalui penggunaan teknologi dan peningkatan koordinasi antar bagian.

### f. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Poli Syaraf RSUD Kabupaten Pringsewu, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan di Poli Syaraf RSUD Kabupaten Pringsewu adalah 153 menit, dengan mayoritas pasien (85%) mengalami waktu tunggu lebih dari 120 menit. Waktu tunggu ini jauh melebihi standar nasional yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, yaitu 60 menit.

Faktor utama yang menyebabkan lamanya waktu tunggu adalah keterbatasan jumlah tenaga medis, terutama dokter spesialis syaraf, serta ketidakefisienan dalam alur pelayanan, termasuk proses pendaftaran dan koordinasi antara bagian administrasi dengan tenaga medis.

Waktu tunggu yang lama berdampak negatif pada tingkat kepuasan pasien, di mana 90% responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Ini menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit.

Pengelolaan waktu tunggu yang kurang optimal menjadi salah satu permasalahan utama dalam pelayanan di Poli Syaraf. Hal ini memerlukan perbaikan sistem manajemen dan alur pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pasien.

### g. Daftar Pustaka

- 1 Kementerian Kesehatan RI. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI.
- 2 Rahmadani, D., & Purwanto, T. (2022). Evaluasi Efisiensi Pelayanan Kesehatan di Poli Spesialis Rumah Sakit Umum. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(3), 112-121.
- 3 Hermawan, A. (2021). Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Layanan Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 11(2), 45-56.
- 4 Mulyana, D. (2019). Pengaruh Sistem Antrian terhadap Efisiensi Waktu Tunggu di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 5(1), 23-32.
- 5 Setiadi, R. (2019). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- 6 Kusnadi, A. (2021). Analisis Waktu Tunggu Pasien di Poli Spesialis. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 11(1), 33-42.
- 7 Sugiyanto, A., & Lestari, P. (2020). Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(2), 45-56.
- 8 Wijayanti, T. (2020). Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Poli Rawat Jalan. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 112-118.

	<b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG</b>	Kode/No	UMPRI/LPPM/FORM/05/02
		Tanggal Berlaku	10 Agustus 2020
	<b>FORMULIR SPMI</b>	Revisi	01
		Halaman	1 dari 15

- 9 Pratama, H. (2020). Dampak Waktu Tunggu terhadap Tingkat Stres Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Psikologi Kesehatan*, 4(1), 78-85.
- 10 Yulianto, R. (2019). Efisiensi Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit dengan Pendekatan Lean Healthcare. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(4), 67-76

## 2. Publikasi Penelitian

Jenis Publikasi	Nama Jurnal	Link
Jurnal online	Jurnal Ilmiah Kesehatan	<a href="https://ejournal.umpri.ac.id/index.php/JIK/article/view/2430">https://ejournal.umpri.ac.id/index.php/JIK/article/view/2430</a>
HKI		
Youtube		