

**PENGUKURAN DAN ANALISIS INDIKATOR WAKTU TUNGGU  
PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT : STUDI KASUS**

**TESIS**



**Disusun Oleh:**

**RADIUS PRAWIRO  
20161030035**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2019**

**PENGUKURAN DAN ANALISIS INDIKATOR WAKTU TUNGGU  
PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT : STUDI KASUS**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2  
Program Studi Manajemen Rumah Sakit



**Disusun Oleh:**

**RADIUS PRAWIRO  
20161030035**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGUKURAN DAN ANALISIS INDIKATOR WAKTU TUNGGU  
PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT : STUDI KASUS**



**Pembimbing**

**Dr. Susanto, SE., MS**


Tanggal *28- Oktober - 2019*

**TESIS**


**PENGUKURAN DAN ANALISIS INDIKATOR WAKTU  
TUNGGU PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT :  
STUDI KASUS**


Diajukan Oleh  
**Radius Prawiro**  
**20161030035**

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 19 Oktober 2019


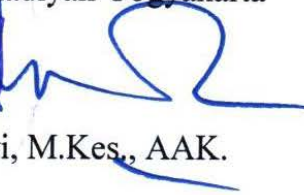


Dr. Elsyé Maria Rosa, M.Kep.  
Ketua Tim Penguji

  
Dr. Susanto, M.S.  
Anggota Tim Penguji

  
Dr. Firman Pribadi, M.Si.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
  
Dr dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 28 Oktober 2019  
Yang Membuat Pernyataan



Radius Prawiro  
20161030035

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*“Dedicated to my family, Daddy Yahya, Mommy Sarina, my wife (Devi Suryandari), my handsome boy (Arshad Darutama Alkadrie) and Sister yuk Rama, yuk Fitri dan Dek Desi. Anything good that has come to my life has been because of your example, guidance and love.”*

## HALAMAN MOTTO

*“Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving.”*

*– Albert Einstein*

*“All progress takes place outside the comfort zone.”*

*– Michael John Bobak*

*“Live as if you were to die tomorrow. Learn as if you were to live forever.”*

*– Mahatma Gandhi*

*“Nothing is impossible, the word itself says ‘I’m possible’!”*

*– Audrey Hepburn*

*“Agar sukses, kemauanmu untuk berhasil harus lebih besar dari ketakutanmu akan kegagalan.”*

*– Bill Cosby*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya, shalawat serta salam untuk Nabi Muhammad SAW, penulis dapat membuat tesis dengan judul “Pengukuran dan Analisis Indikator Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat : Studi Kasus .”

Penulisan tesis ini dilakukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat Magister Manajemen Rumah Sakit di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, juga dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen rumah sakit.

Dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penelitian ini dapat terselaikan dengan baik, maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M. P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, ST., MSc.Eng., Ph.D., PE., selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. dr. Arlina Dewi, M. Kes., AAK., selaku Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Susanto, M.S. selaku dosen pembimbing dosen penguji dalam penyusunan tesis ini.
5. Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep. selaku dosen penguji dalam penyusunan tesis ini.
6. Dr. Firman Pribadi, M. Si., selaku dosen penguji dalam penyusunan tesis ini.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan menjalin silaturahmi dengan penulis.



Semoga Allah SWT memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada semua yang telah membantu penulis dalam mewujudkan tesis ini. Peneliti menyadari dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala pendapat saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan.

Yogyakarta, 28 Oktober 2019  
Penulis

Radius Prawiro

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Telaah Pustaka.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Teori.....	29
D. Kerangka Konsep.....	29
E. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	31
B. Metode Pengumpulan Data.....	31
C. Subyek dan Obyek Penelitian.....	32
D. Populasi dan Sampel.....	32
E. Variabel Penelitian.....	34
F. Definisi Operasional.....	34
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	40
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	40
B. Hasil Penelitian .....	42
C. Pembahasan .....	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	72
A. Simpulan.....	72
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	74
LAMPIRAN .....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	<i>Key Performance Indicators</i> Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit.....	11
Tabel 2. 2	Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3. 1	Definisi Operasional.....	35
Tabel 4. 1	Hasil Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan di IGD.....	43
Tabel 4. 2	Hasil Distribusi Frekuensi Indikator Waktu Tunggu Pelayanan Pasien di IGD Berdasarkan Faktor Usia Pasien.....	44
Tabel 4. 3	Hasil Distribusi Frekuensi Indikator Waktu Tunggu Pelayanan Pasien di IGD RS Berdasarkan Faktor Alasan Meninggalkan IGD.....	46
Tabel 4. 4	Hasil Distribusi Frekuensi Indikator Waktu Tunggu Pelayanan Pasien di IGD Berdasarkan Faktor SDM Rumah Sakit.....	47
Tabel 4. 5	Hasil Distribusi Frekuensi Indikator Waktu Tunggu Pelayanan Pasien di IGD Berdasarkan Faktor Kehadiran Dokter.....	47
Tabel 4. 6	Uji <i>Independent t test</i> Indikator Waktu Tunggu Triase Dan Rata-Rata Pemeriksaan .....	48
Tabel 4. 7	Hasil Perolehan <i>Prevalensi Ratio</i> Waktu Tunggu Triase .....	51
Tabel 4. 8	Hasil Perolehan <i>Prevalensi Ratio</i> Indikator Rata-Rata Pemeriksaan .....	54
Tabel 4. 9	Uji <i>Anova</i> Indikator Total Waktu Tunggu IGD .....	57
Tabel 4. 10	Hasil Perolehan <i>Prevalensi Ratio</i> Indikator Total Waktu Tunggu .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Waktu Tanggap Pelayanan Dokter di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul .....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	29
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep Penelitian .....	29

## INTISARI

### PENGUKURAN DAN ANALISIS INDIKATOR WAKTU TUNGGU PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT : STUDI KASUS

**Radius Prawiro<sup>1</sup>, Susanto<sup>2</sup>**

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit,  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Latar belakang:** Pelayanan IGD merupakan pelayanan memberikan tindakan cepat dan tepat untuk meminimalkan angka kematian dan mencegah terjadinya kecacatan. Salah satu indikator mutu pelayanan ialah *respon time* dengan standar pelayanan maksimal 5 menit. Waktu tanggap di IGD Muhammadiyah Bantul menunjukkan adanya penurunan pencapaian target sebanyak 99,63% ditahun 2015 menjadi 99,42% di tahun 2017. Penurunan pencapaian terget akan berdampak pada mutu pelayanan .

**Tujuan Penelitian:** Untuk mengukur dan menganalisis waktu tunggu pelayanan di IGD.

**Metode:** Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi yang digunakan yaitu pasien yang telah menggunakan jasa layanan IGD dengan sampel sebanyak 99 orang. Analisis bivariate menggunakan uji *t test* dan anova.

**Hasil dan Pembahasan:** Hasil penelitian menunjukkan waktu tunggu pasien masuk triase, sampai tahap pemeriksaan dokter telah sesuai dengan pedoman standar pelayanan minimal yaitu  $\leq 5$  menit. Waktu rata-rata pemeriksaan dan total waktu tunggu di IGD berkisar 1 – 2 jam ( $>60$  menit). pada analisis univariat di dapatkan hasil berupa pengaruh yang signifikan antara total waktu tunggu dengan tingkat keparahan pasien ( $p=0,00$ ) dan alasan meninggalkan IGD ( $p=0,00$ )

**Kesimpulan:** Faktor kondisi keparahan pasien dan alasan meninggalkan IGD mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap waktu tunggu pelayanan IGD. Faktor usia, jenis kelamin , dan tingkat pendidikan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap waktu tanggap dan total waktu tunggu di instalasi gawat darurat

**Kata kunci:** Waktu Tunggu, IGD, Mutu Pelayanan

## ***ABSTRACT***

### **MEASUREMENT AND ANALYSIS OF WAITING TIME INDICATORS IN EMERGENCY INSTALLATION: CASE STUDY**

**Radius Prawiro<sup>1</sup>, Susanto<sup>2</sup>**

Hospital Management Master Study Program,  
Muhammadiyah University of Yogyakarta

**Background:** Emergency Installation Services are services that can provide prompt and appropriate actions to minimize the mortality and prevent the disability. One indicator of service quality is response time, this is a process indicator to achieve outcome indicators named survival. Emergency assistance has a standard service time known as response time which is maximum of 5 minutes. The response time in the Muhammadiyah Bantul IGD showed a decrease in target achievement by 99.63% in 2015 to 99.42% in 2017. The reduction in targeted achievement would have an impact on service quality

**Research Objective:** To measure and analyze waiting time indicators in emergency installation

**Method:** This research was a quantitative study with a cross-sectional approach. The population used in this study were patients who have used Emergency. Bivariate analysis in this study used t test and anova.

**Results and Discussion:** The results showed the waiting time for patients entering triage, until the doctor's examination stage was in accordance with the minimum service standard guidelines of <5 minutes. The average examination time and total waiting time in the emergency room ranges from 1-2 hours (> 60 minutes). the univariate analysis obtained results in the form of a significant effect between the total waiting time and the severity of the patient ( $p = 0.00$ ) and the reason for leaving the emergency room ( $p = 0.00$ ).

**Conclusion:** Factors of the severity of the patient's condition and reasons for leaving the emergency room have a significant effect on the waiting time of the emergency room. Age, sex, and level of education did not have a significant effect on response time and total waiting time at the emergency department.

**Keywords:** Waiting Time, Emergency Installation, Quality service