

**HUBUNGAN PENGGUNAAN JAMINAN KESEHATAN
DENGAN *WAITING TIME* PASIEN DI IGD RS WAVA**

HUSADA MALANG

SKRIPSI



Oleh:

Farid Rochman Chakim

NIM. 201810420311059

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

**HUBUNGAN PENGGUNAAN JAMINAN KESEHATAN
DENGAN *WAITING TIME* PASIEN DI IGD RS WAVA**

HUSADA MALANG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Keperawatan (S.Kep) Pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu
Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang



Oleh:

Farid Rochman Chakim

NIM. 201810420311059

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

LEMBAR PENGESAHAN
HUBUNGAN PENGGUNAAN JAMINAN KESEHATAN
DENGAN *WAITING TIME* PASIEN DI IGD RS WAVA
HUSADA MALANG

PROPOSAL SKRIPSI

Disusun Oleh:

Farid Rochman Chakim

NIM. 201810420311059

Proposal Skripsi ini Telah Disetujui

Tanggal 10 Januari 2024

Pembimbing,



Indri Wahyuningsih, S.Kep., Ns., M.Kep

NIP. 190908041990

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang



Edi Purwanto, S.Kep., Ns., M.Ng

NIDN. 0716098102

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN PENGGUNAAN JAMINAN KESEHATAN DENGAN *WAITING TIME* PASIEN DI IGD RS WAWA HUSADA MALANG

SKRIPSI
Disusun Oleh :
Faizid Rochman Chakim
Di Ujikan
Pada Tanggal 27 Juni 2024

Penguji I

Indah Dwi Pratiwi, S.Kep.,Ns.,MNg
NIP UMM. 11408040455

Penguji II

Zahid Fikri, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIP UMM. 112180300638

Penguji III

Indri Wahyuningsih, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIP UMM. 140316091990

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Muhammadiyah Malang

Yonik Beka Kusetyo, M.Kep., Sp.Kom
NIP UMM. 12203090405



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Farid Rochman Chakim

NIM : 201810420311059

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan Penggunaan Jaminan Kesehatan Dengan *Waiting Time* Pasien Di IGD RS Wawa Husada Malang

Menyatakan bahwa sebenarnya Tugas Akhir yang saya tulis ini benar – benar

Hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa Tugas Akhir ini adalah jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 5 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Farid Rochman Chakim

NIM. 201810420311059

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat, hidayah serta karunianya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Penggunaan Jaminan Kesehatan dengan *Waiting Time* Pasien di IGD RS Wava Husada Malang”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan (S.Kep) pada program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang.

Bersama dengan penyusunan skripsi ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya secara tulus dari hati yang paling dalam kepada :

1. Bapak Dr. Yoyok Bakti Prasetyo, M.Kep., Sp.Kep.Kom. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Edi Purwanto, S.Kep.,Ns.,M.Ng. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan.
3. Ibu Indri Wahyuningsih, S. Kep.,Ns.,M.Kep selaku dosen pembimbing yang telah memberi banyak bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi maupun perkuliahan.
4. Ibu Indah Dwi Pratiwi, S.Kep.,Ns.,M.Ng dan bapak Zahid Fikri, S.Kep.,Ns., M.Kep selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dr Lutfi Rachman. MMRS yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di RS Wava Husada dan seluruh responden yang turut berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tua penulis, Mochamad Solkhan dan Hayati yang selalu memberikan kasih sayang, do'a, nasihat serta kesabarannya yang luar biasa

dalam setiap langkah hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat di banggakan.

7. Seluruh teman-teman penulis, terimakasih atas do'a dan segala dukungan yang telah diberikan.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati saya ucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada seluruh pihak, semoga hasil penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat kepada saudara, sahabat, teman dan orang-orang yang telah memberikan dukungan. Aamiin yarabbal alamin.

Malang, 5 Juni 2024

Penulis

Farid Rochman Chakim



DAFTAR ISI

HUBUNGAN PENGGUNAAN JAMINAN KESEHATAN DENGAN <i>WAITING TIME</i> PASIEN DI IGD RS WAVA HUSADA MALANG	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.5 Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Konsep Jaminan Kesehatan	9
2.1.1 Pengertian Jaminan Kesehatan	9
2.1.2 Prinsip Jaminan Kesehatan Nasional.....	9
2.1.3 Jenis Jaminan Kesehatan	11
2.1.4. Manfaat Jaminan Kesehatan	13
2.2 Konsep <i>Waiting Time</i>	17
2.2.1 Pengertian <i>Waiting Time</i>	17
2.2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi <i>Waiting Time</i>	18
2.2.3 Standar Pengukuran <i>Waiting Time</i>	20

2.3 Hubungan Penggunaan Jaminan Kesehatan dengan <i>Waiting Time</i>	21
BAB III KERANGKA KONSEP	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual	24
BAB IV METODE PENELITIAN	25
4.1 Desain Penelitian	25
4.2 Populasi, Teknik Sampling dan Sampel	25
4.2.1 Populasi Penelitian	25
4.2.2 Teknik Sampling	25
4.3 Definisi Operasional	26
Tabel 4.3 Definisi Operasional	26
4.4 Tempat Penelitian	27
4.5 Waktu Penelitian	27
4.6 Prosedur Pengumpulan Data	28
4.6.1 Tahap Persiapan	28
4.6.2 Tahap Perijinan dan Pembuatan Surat Ijin	28
4.6.3 Tahap Pelaksanaan	28
4.7 Analisa Data	29
4.7.1 Analisa Univariat	29
4.7.2 Analisa Bivariat	29
4.8 Etika Penelitian	30
BAB V HASIL PENELITIAN	32
5.1 Karakteristik Demografi Responden	32
5.2 Gambaran Skala <i>Triage</i>	Error! Bookmark not defined.
5.3 Jenis Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
5.4 Jaminan Kesehatan	33
5.5 <i>Waiting Time</i>	34
5.6 Hubungan Penggunaan Jaminan Kesehatan dengan <i>Waiting Time</i>	35
BAB VI PEMBAHASAN	36
6.1 Analisa Jaminan Kesehatan	36
6.2 Analisa <i>Waiting Time</i>	37
6.3 Hubungan Penggunaan Jaminan Kesehatan dengan <i>Waiting Time</i>	38
BAB VII PENUTUP	40

7.1 Kesimpulan.....	40
7.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	42



DAFTAR TABEL

Tabel 4.3 Definisi Operasional.....	26
Tabel 5.1 Usia Responden.....	30
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden	31
Tabel 5.2 Skala <i>Triage</i> Responden	33
Tabel 5.3 Jenis Pelayanan Responden	34
Tabel 5.4 Jaminan Kesehatan Responden	35
Tabel 5.5 <i>Waiting Time</i> Responden	36
Tabel 5.6 Hasil Uji Spearman Rank	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep..... 23



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Data Excel.....	44
Lampiran 2 Hasil Uji Statistik SPSS.....	45
Lampiran 3 Hasil Uji Plagiasi.....	46
Lampiran 4 Lembar Bimbingan Konsultasi.....	47



ABSTRAK

HUBUNGAN PENGGUNAAN JAMINAN KESEHATAN DENGAN WAITING TIME PASIEN DI IGD RS WAVA HUSADA MALANG

Farid Rochman Chakim¹, Indri Wahyuningsih²

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Bendungan Sutami No.188A, Kota Malang, Jawa Timur, Indonesia, 65145

Email : faridrahman@webmail.umm.ac.id

Latar Belakang : Penumpukan pasien (*overcrowded*) merupakan masalah yang sering terjadi di Instalasi Gawat Darurat sehingga menyebabkan waktu tunggu yang lama. Waktu dianggap sebagai alat penting untuk mengukur kualitas layanan gawat darurat, waktu tunggu yang lama dapat mengakibatkan kelebihan beban serta mengganggu perawatan pasien. Waktu tunggu yang berbeda-beda disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya terkait dengan status pasien yang dibedakan menjadi pasien umum dan pasien JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi hubungan penggunaan jaminan kesehatan dengan waiting time di IGD RS Wava Husada Malang.

Metode : Studi penelitian ini menggunakan metode non-eksperimen dengan data kuantitatif jenis non-eksperimental. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling dikarenakan lebih mudah untuk menggeneralisasikan sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah data rekam medis 1 minggu terakhir dengan total 290 sampel yang memuat data *waiting time* dan fasilitas kesehatan di Instalasi Gawat Darurat.

Hasil :

Kesimpulan : Penggunaan jaminan kesehatan yang berbeda-beda bukan menjadi faktor utama lamanya *waiting time* pasien di IGD RS Wava Husada Malang.

Kata kunci : Jaminan Kesehatan, *Waiting Time*

¹Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Ilmu Keperawatan. Universitas Muhammadiyah Malang

²Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Ilmu Keperawatan. Universitas Muhammadiyah Malang

³Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Ilmu Keperawatan. Universitas Muhammadiyah Malang

ABSTRAC

THE RELATIONSHIP OF USE HEALTH ASSURANCE WITH PATIENT WAITING TIME IN EMERGENCY DEPARTMENTS AT WAVA HUSADA HOSPITAL MALANG

Farid Rochman Chakim¹, Indri Wahyuningsih²

Program Studi Imu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Bendungan Sutami No.188A, Kota Malang, Jawa Timur, Indonesia, 65145

Email : faridrahman@webmail.umm.ac.id

Background : Overcrowded is a problem that often occurs in the Emergency Department, causing waiting times. While time is considered an important tool to measure the quality of emergency services, waiting times can result in overload and disrupt patient care. The different waiting times are caused by several factors, one of which is related to patient status which is divided into general patients and national health insurance patients. The aim of this research is to identify the relationship between the use of health insurance and waiting time in the emergency room at Wava Husada Hospital Malang.

Metod : This research study uses non-experimental methods with type quantitative data. Researchers use purposive sampling techniques because it is easier to generalize the sample. The sample in this study was medical record data for the last 1 week with a total of 290 samples containing data on waiting time and health facilities in the emergency room.

Result : Based on the research results, it was found that the average number of patients who came to the emergency room using BPJS type health insurance was 197 patients (69%). The waiting time for patients in the emergency room at Wava Husada Hospital can be handled quickly ≤ 6 hours for 158 patients (54.5%). The results of the Spearman correlation test show that there is no relationship between the use of health insurance and patient waiting time in the emergency room at Wava Husada Hospital. This is proven by the correlation coefficient (r) value obtained at 0.089, which shows that the level of relationship between the health insurance variable and waiting time is very weak.

Conclusion : The use of different health insurance is not the main factor in the length of waiting time for patients in the emergency room at Wava Husada Hospital, Malang.

Keyword : Health Assurance, Waiting Time

¹School of Nursing, Health Science Faculty. Muhammadiyah University of Malang

² School of Nursing, Health Science Faculty. Muhammadiyah University of Malang

³ School of Nursing, Health Science Faculty. Muhammadiyah University of Malang

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, H. J. (2016). Analisis Perbedaan Response Time Perawat Terhadap Pelayanan Gawat Darurat Di Unit Gawat Darurat Di RSUD GMIM Pancaran Kasih Dan Di RSUD TK.III Robert Wolter Monginsidi Kota Manado. *E-Journal Keperawatan*, 4(2): 1-8.
- Bandiyono, Agus, and R. A. H. (2016). "Kualitas Pelayanan Institusi, Infrastruktur, Kesehatan Dan Pendidikan, Serta Kepatuhan Pajak." *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(1).
- Beno, J. ,Adh Pratistha. S., M. Y. (n.d.). Dampak Pandemi COVID-19 pada Kegiatan Ekspor Impor. *Journal Saintek Maritim*, Voume 22,.
- Bukhari. (2014). Analysis of Waiting Time in Emergency Department of Al- Noor Specialist Hospital, Makkah, Saudi Arabia. *Journal of Emergency Medicine*.
- Dewi, AU, Astuti, R. & W. (2015). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Surakarta*.
- Endang Ernawati, Endang Pertiwiwati, H. S. (2019). WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN. *Nerspedia*.
- Fidyanti Shabrina Junjungsari, Septo Pawelas Arso, E. Y. F. (2019). *ANALISIS WAKTU TUNGGU PADA PELAYANAN UNIT LABORATORIUM RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK SWASTA X KOTA JAKARTA*.
- Horwitz, Leora I., Jeremy Green, and E. H. B. (2014). "United States Emergency Department Performance on Wait Time and Length of Visit." NIH Public Access 55(2):133 – 41.

Isrofah, Indriono, A., & Setiyarso, T. (2020). Hubungan Response Time Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) RSUD Batang. *RISTEK : Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi Kabupaten Batang*, 4(2), 19–2, <https://doi.org/10.55686/ristek.v4i2.76>.

Laeliyah Nur, S. (2017). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. Universitas Gadjah Mada.

Maghfiroh,S., Priyanti,R.P., & M. A. . (2019). Hubungan Waktu Tunggu dan Length of Stay (LOS) dengan kepuasan pasien di Instalansi Gawat Darurat RSUD Jombang. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*.

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2014 TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL*.

Nainggolan, V., & Tarumanagara, U. (2022). *JAMINAN KESEHATAN BAGI RAKYAT INDONESIA MENURUT*. 1(6), 907–916.

Notoatmodjo. (2018). *Metode Penelitian Kesehatan* (pp. 182–183). Rineka Cipta.

Novita, Ika Marlía, S. H. (2023). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Journal of Medical Science*.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2011. Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. (2014). *Menteri Kesehatan RI*.

- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), 2, <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>.
- Putra, W. M. (2014). *Analisis Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah sakit Umum kota Tangteng Selatan, Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.*
- Sartitaningrum, M. V., Yuli, K., Arief, K. (2014). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kelengkapan Informasi External Causes Pasien Instalasi Gawat Darurat Kasus Kecelakaan di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soebarsono Surakarta. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.*
- Tati Murni Karokaro, K. H. (2019). Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap (Response Time) Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*.
- Tena, S. I. (2017). *Faktor Penyebab Lama Waktu Tunggu di Bagian Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul. STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.*
- Utami, Y. . (2015). Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Assalam Gemolong. *Jurnal APIKES Citra Medika.*
- Verawati, E. (2019). *Gambaran Response Time dan Lama Triage di IGD Rumah Sakit Paru Jember, Tesis, Universitas Jember, Indonesia.*
- Wibowo, J. G. M. Y. B. S. dan D. B. (2018). *Pelaksanaan Pelayanan Gawat Darurat Bagi Peserta BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Aji Putri Botung Ditinjau Dari Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 856/Menkes/Sk/Ix/2009 Tentang Standar*

Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit.

Widodo. (2015). Hubungan Response Time Perawat dalam Memberikan Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di IGD RS. Panti Waluyo Surakarta. *E-Journal Keperawatan*, 2.

Yusri, M. (2015). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pemeriksaan Foto Toraks Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2015. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*.

Zheng, Si-qian, Li Yang, Peng-xiang Zhou, Hui-bo Li, Fang Liu, and R. Z. (2021). “Recommendations and Guidance for Providing Pharmaceutical Care Services during COVID-19 Pandemic: A China Perspective.” *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 17(1):1819.



Lampiran 3 Hasil Uji Plagiasi



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



FAKULTAS ILMU KESEHATAN

ILMU KEPERAWATAN
s1-keperawatan.umm.ac.id | s1-keperawatan@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN HASIL DETEKSI PLAGIASI

Berdasarkan hasil tes deteksi plagiasi yang telah dilakukan oleh Biro Tugas Akhir Prodi Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang yang telah dilaksanakan pada 5/17/2024, pada karya ilmiah mahasiswa di bawah ini :

Nama : Farid Rochman Chakim
Nim : 201810420311059
Prodi : Ilmu Keperawatan
Judul Naskah : Hubungan Penggunaan Jaminan Kesehatan Dengan Waiting Time Pasien Di IGD RS Wawa Husada Malang
Jenis Naskah : Skripsi
Keperluan : Seminar Hasil
Hasilnya dinyatakan Memenuhi Syarat, dengan Rincian Sebagai Berikut :

No	Jenis Naskah	Maksimum Kesamaan	Hasil Deteksi
1.	Bab 1 (Pendahuluan)	10	6%
2.	Bab 2 (Tinjauan Pustaka)	25	15%
3.	Bab 3 & 4 (Kerangka Konsep / Metodologi)	35	11%
4.	Bab 5 & 6 (Hasil & Pembahasan)	15	9%
5.	Bab 7 (Kesimpulan & Saran)	5	3%
6.	Naskah Publikasi	25	19%

Keputusan : Lolos



Edi Purwanto, MNg
Kaprodi

Malang, 5/17/2024
Hormat Kami,



Indri Wahyuningsih, M.Kep
Biro Skripsi

Catatan :
Pemeriksa : Mulyana S.Psi

Kampus I
Jl. Sandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 531 253 (Hunting)
F: +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutarni No.188 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 531 149 (Hunting)
F: +62 341 582 060

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No.248 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 468 318 (Hunting)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id