

DAFTAR PUSTAKA

- Afdoli, A. A., & Malau, H. (2019). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Rsup M Djamil Kota Padang. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(1), 1–24.
- Agustian, M. H. (2019). *Di Panti Pelayanan Sosial Lanjut Usia (Ppslu) Sudagaran Banyumas Program Studi Bimbingan Dan Konseling Islam*.
- Astarini, M. I. A., Tengko, A. L., & Lilyana, M. T. A. (2021). Pengalaman Perawat Menerapkan Prosedur Keselamatan Pada Klien Lanjut Usia. *Adi Husada Nursing Journal*, 7(1), 5. <https://doi.org/10.37036/ahnj.v7i1.195>
- Creswell, W. J., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Dahlan, A. K., Umrah, & Abeng, T. (2018). Kesehatan Lansia Kajian Teori Gerontologi Dan Pendekatan Asuhan Pada Lansia. In *Intimedia*.
- De Chesnay, M. (2015). Nursing Research Using Data Analysis: Qualitative Designs and Methods in Nursing. In *Qualitative Designs and Methods - Qualitative designs and methods in nursing*.
- Doody, O., & Noonan, M. (2016). Nursing research ethics, guidance and application in practice. *British Journal of Nursing*, 25(14), 803–807. <https://doi.org/10.12968/bjon.2016.25.14.803>
- Halimsetiono, E. (2021). *Pelayanan Kesehatan pada Warga Lanjut Usia*. 3(13), 64–70.
- Heale, R., & Shorten, A. (2017). Ethical context of nursing research. *Evidence-Based Nursing*, 20(1), 7. <https://doi.org/10.1136/eb-2016-102514>
- Linda, A., Kristiana, A., Martini, N. K., & Diaris, N. M. (2020). *HUBUNGAN PENGETAHUAN LANSIA TERHADAP PEMANFAATAN POSYANDU KABUPATEN TABANAN Jurnal Kesehatan Terpadu – Oktober 2019 Jurnal Kesehatan Terpadu – Oktober 2019*. 3(2), 67–70.
- Maulidah, M. S., & Handayani, O. W. K. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia di Puskesmas Mir'atus. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 4(4), 956–966.
- Morissan. (2019). *Riset Kualitatif* (Edisi Pert). Prenadamedia Group.
- Morrow, R., Rodriguez, A., & King, N. (2015). Colaizzi's descriptive phenomenological method. *The Psychologist*, 28(8), 643–644.
- Nuryana, A., Pawito, P., & Utari, P. (2019). Pengantar Metode Penelitian Kepada Suatu Pengertian Yang Mendalam Mengenai Konsep Fenomenologi. *Ensains*

Journal, 2(1), 19. <https://doi.org/10.31848/ensains.v2i1.148>

Poliklinik, J., & Kabupaten, R. (2022). *Locus Majalah Ilmiah FIA Volume 14 No.1 Pebruari 2022 / 1. 14(1)*, 1–16.

RI No. 43 20Permenkes19. (2019). No Title. *疼痛クリニック学会治療指針* 2, 2, 1–13.

Riskesda. (2018). *riskesda 2018.pdf*.

Sunanto, J., Takeuchi, K., & Nakata, H. (2005). *Pengantar Penelitian Dengan Subyek Tunggal [Introduction to Single Subject Research]*. 139.

Susilawati, S., & Gunawan, E. (2022). Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Klinik Kasih Ibu. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(3), 373–378. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v2i3.356>

Wirihana, L., Welch, A., Williamson, M., Christensen, M., Bakon, S., & Craft, J. (2018). Using Colaizzi's method of data analysis to explore the experiences of nurse academics teaching on satellite campuses. *Nurse Researcher*, 25(4), 30–34. <https://doi.org/10.7748/nr.2018.e1516>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Rekomendasi Persetujuan Etik



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

Jln. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658,
E-mail : fk.m.unhas@gmail.com, website: <https://fk.m.unhas.ac.id/>

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor : **7054/UN4.14.1/TP.01.02/2022**

Tanggal : 28 Juni 2022

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik :

No. Protokol	20622091130	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	A. Musfirah	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Gambaran Pelayanan dan Kebutuhan Kesehatan Lansia di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	20 Juni 2022
No. Versi PSP	1	Tanggal Versi	20 Juni 2022
Tempat Penelitian	Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Di Poli Geriatri		
Judul Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 28 Juni 2022 Sampai 28 Juni 2023	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr.Veni Hadju,M.Sc,Ph.D	Tanda tangan 	Tanggal
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes	Tanda tangan 	Tanggal

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
2. Menyerahkan Laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Laporan SUSAR dalam 72 Jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
3. Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
4. Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
5. Melaporakn penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

INFORMASI PARTISIPAN

No. Urut Partisipan :
Tanggal wawancara :
Alamat :
Umur :
Jenis kelamin :
Pendidikan Terakhir :
Pekerjaan :

1. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit unhas di poli geriatri?
2. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai prasarana dan sarana yang ada di rumah sakit unhas poli geriatri?
3. Apakah bapak/ibu pernah menyampaikan keluhan tentang layanan yang anda terima?
4. Menurut bapak/ibu prosedur dan pelayanan seperti apa yang masih kurang dan perlu dibenahi di poli geriatri

Lampiran 3 Surat Pernyataan Persetujuan

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN (INFORMED CONCENT)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Umur / Tanggal lahir :

Jenis Kelamin :

Alamat / No. Telp :

Dengan sesungguhnya menyatakan bahwa,

Setelah memperoleh penjelasan sepenuhnya, meyakini, memahami dan mengerti tentang tujuan, manfaat dan risiko yang mungkin timbul dalam penelitian. Maka saya (**setuju/tidak setuju**) ikut serta dalam penelitian yang berjudul

“GAMBARAN PELAYANAN DAN KEBUTUHAN KESEHATAN LANSIA DI
INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UNIVERSITAS
HASANUDDIN”

Dengan surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan

Makassar,

2022

Peneliti

Yang menyatakan

(Andi musfirah)

()

TABULASI WAWANCARA

Gambar 4. 5 Skema Lansia Yang Kurang Paham Dengan Pendaftaran Berbasis Online

No	KODING	KUOTASI	KATEGORI	TEMA
1.	Bingung dalam pendaftaran	<p>P.1 : <i>“kurang sehatka itu hari dan saya tua ma jadi g kutahumi begitu-begitu apalagi mendaftar online,jadi anakku yang daftarkanka..”</i></p> <p>P.4 : <i>“awalnya tidak kutahu tapi diajarka sama satpam jadi kutahumi”</i></p> <p>P.5 : <i>” ee sebenarnya ini kalau untuk lansia ribet karena harus online lagi kalau orang tua kasihan nda tau ki itu mau itu online-online.”</i></p> <p>P.5 : <i>“iye itumi g ditahuki kalau adaji anak antar atau cucu antar bagusji tapi kalau kita sendiri mi,”</i></p>	Pemahaman Lansia tentang alur berbasis online	Lansia yang kurang paham dengan pendaftaran berbasis online

	<p>P.6 : “ <i>yia dari awal masuknya namanya ee masih awam, dan ini ternyata ya bagus.</i> ”</p> <p>P.7 : “<i>hmm bingung nak ,Saya bingung. karena kita itu nak karena faktor umur kan tidak tau melalui online apa nak toch harus minta bantuan nak toch sama anak atau sama security nak toc</i>”</p> <p>P.8 : “<i>yach ee waktu pertama saya datang ini kan saya belum tahu kalau ada pendaftaran online jadi kita mend masih anuh tidak tahu Jadi kita masih bagaimana bertanya-tanya akhirnya kita bisa mendaftar online melalui security setelah itu pendaftaran online tidak ada masalah ee sehingga sekarang juga bisa mendaftar dan saya mengerti</i></p>		
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		<p><i>mendaftar online nya bagus kemudian ee apa ee fasilitasnya didalam seperti wc kayanya agak kurang dan ee agak jauh dari tempat menunggu pasien itu kemudian mungkin tempat duduk yang perlu juga di perbanyak di tambah kemudian ee yang lain-lainnya saya kira ee seperti kita ini lansia kah sebaiknya diberikan fasilitas antrian yang yang lebih cepat sebagai kita tidak lama menunggu seperti saya saya 22 Hari pertama itu saya duduk 1 hari sehingga ada timbul penyakit baru yaitu sakit pinggang dan seterusnya pada menunggu duduk sehingga begitu kalau misalnya orang lansia ini di berikan fasilitas khusus atau</i></p>		
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		<p><i>ada loket khusus lah untuk lansia.”</i></p> <p><i>P.9 : “eh mudah jadi dilapor saja di anu ditempat anu itu toch satpam itu , itu telah dikasih nomor baru ke anu ternyata ada nomornya Nomor tadi nomor 236 saya sampai ke pendaftaran itu saya bilang geriatri langsung diladeni saya.”</i></p> <p><i>P.10 : “anakku mami, ka tidak tahuka.”</i></p>		
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Gambar 4. 6 Skema Sarana dan Prasarana Yang Belum Memadai Untuk Lansia

KODING	KUOTASI	KATEGORI	TEMA
Kurangnya Sarana Dan Prasarana	P.1 : <i>“wc nya itu jauhki di luar ,tapi sudah bersih ji hanya menurutku perlumi di ganti yang baru karena</i>	Keluhan Sarana Dan Prasarana Pasien Di Poli Geriatri	Sarana dan Prasarana yang belum memadai untuk lansia

<p><i>sudah lamami.”</i></p> <p><i>P.3 : “WC-nya jauh. Jauh dari poli sehingga ketika ada yang mau apa namanya butuhkan WC dia harus putar ke sana jauh-jauh sekali dan itu kadang-kadang kasihan kalau kita kan lansia jalan pun itu terseok-seok kadang-kadang jadi nah itu anunya ee lantainya agak licin”</i></p> <p><i>P.4 : “hanya jauhki wc nya baru tidak kelihatanki.”</i></p> <p><i>P.5 : “oh itu ,masalah wc nya yang jauh,trus tempat duduknya nyamanji</i></p>		
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

	<p><i>hanya kalau lamaki duduk juga capekki ,sakit pinggah kalau dudukki sampai 4 jam,tapi kalau dari segi kursi bagusmi enakji kalau duduk tapi kalau lama capek orang.”</i></p> <p><i>P.7 : ” kalau saya disini nak dekatji nak ,Cuma kebersihannya masih kurang nak toch.”</i></p> <p><i>P.8 : “saya kira itu tadi wc karena kadang-kadang saya lihat ada petugas medis juga masuk karena pasien juga ada juga petugas medis juga di situ tempatnya masuk juga ya kadang-</i></p>		
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

	<p><i>kadang tempat duduk ada pasien yang perlu duduk tidak ada tempat duduk lagi juga saya melihat ada yang memakai kursi roda duduk itu disuruh pindah pada hal tidak ada tempat duduk Lagi dan kursi rodanya mau diambil katanya.”</i></p> <p><i>P.9 : “disini sudah ada wc trus kita juga sudah di sediakan kursi,hnya wc jauh dan kursinya kadang full tapi kadang juga tidak fullji.”</i></p> <p><i>P.10 : “yach wc yach.”</i></p>		
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

	<p><i>“jauh sekali.”</i></p> <p><i>“iyah,nampa tinggi sekali ,tidak tahuka itu anu itu jongko.”</i></p>		
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Gambar 4. 3 Skema Pelayanan Di Poli Geriatri Tidak Maksimal Dalam Memberikan Pelayanan

KODING	KUOTASI	KATEGORI	TEMA
Lama menunggu	<p>P.1 : <i>“ituji tadi karena lama mengantri bisa sampai 3 jam.”</i></p> <p>P.3 : <i>“hanya saya rasakan itu ini secara pribadi bahwa kadang-kadang dokter kita lama menunggunya dokter</i></p>	Tidak ontime dalam memberi pelayanan	Pelayanan di poli geriatri Tidak Maksimal dalam memberikan pelayanan

	<p><i>menunggu kita menunggu lama baru datang tapi ia kami juga menyadari sebagai pasien pun kamu jalani bahwa dokter itu kan tugasnya boleh jadi bukan hanya di rumah sakit ini tok saja dia juga menangani pasien yang membutuhkannya di rumah sakit lain Saya melihat kami menyadari hal itu jadi ya bagaimanapun juga ya kita harus bersabar.”</i></p> <p><i>P.5 : “kita ini orang tua maunya kalau menunggu lama itu susah capek , sedangkan biasa dokternya ditunggu</i></p>		
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

	<p><i>lama.”</i></p> <p><i>P.5 :“Tidak pernah ada karena nanti dikomplen perawatnya, dokter juga lain-lain mukanya, jadi ndak usahmi dikomplen dan sedangkan biasa dokternya ditunggu lama.”</i></p> <p><i>P.6 : “ya memang ee menurut saya lama tapi kita harus mengerti ,”</i></p> <p><i>P.8 : “iya saya kira itu ,begitu iya,iya hmm dokternya belum dating ,lama datang.”</i></p> <p><i>P.9 : “kalau saya disini tidak ada</i></p>		
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

	<p><i>Karena kan dia Memang agak Bagus anunya cuma Biasanya pada Agak terlambat itu biasanya dari situasi kondisi saja yang memungkinkan begitu kita harus mengerti ,iye.”</i></p> <p><i>P.9 :“kita kondisikan siapatau ada yang lain aja kita menunggukan kedatangan beliau dokternya mungkin ada tugasnya yang lain dulu kita sabar-sabar menunggu sebentar.”</i></p> <p><i>P.10 : “lama sekalika menunggu ,saya dating jam 07.00 baru masuk ke dokter</i></p>		
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Lampiran 4 Tabel Tema

