

SKRIPSI

**GAMBARAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN
PASIEN RSUD dr. RASIDIN KOTA PADANG**

Penelitian Manajemen Keperawatan



**NIKEN ASRI UTAMI
NIM. 1811312026**

**PEMBIMBING 1
Dr. Yulastri Arif, S.Kp, M.Kep**

**PEMBIMBING 2
Ns. Dewi Murni, M.Kep**

**FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS
AGUSTUS 2022**

FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS
AGUSTUS, 2022

Nama : Niken Asri Utami
NIM : 1811312026

Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien
RSUD dr. Rasidin Kota Padang

ABSTRAK

Ketepatan waktu pelayanan menjadi masalah umum yang sering terjadi pada pelayanan rawat jalan yang mengakibatkan lamanya waktu tunggu pasien. Kondisi ini menyebabkan ketidakpuasan pasien akibat standar waktu pelayanan yang mereka terima tidak sesuai standar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien RSUD dr. Rasidin Kota Padang, dengan jumlah sampel sebanyak 85 pasien. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan teknik *accidental sampling*, dimana data dikumpulkan menggunakan lembar observasi yang dirancang sesuai alur pelayanan pasien rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien (71,8%) mengalami waktu tunggu pelayanan rawat jalan tidak sesuai standar, dimana hampir seluruh pasien (80,0%) tersebut merupakan kelompok usia dewasa madya, sebagian besar (72,7%) berjenis kelamin perempuan, dan hampir seluruh pasien (82,9%) yang mengalami waktu tunggu pelayanan rawat jalan tidak sesuai standar berasal dari poliklinik jantung, serta keterlambatan dokter spesialis tiba di poliklinik tujuan pasien menjadi alur yang sering menyebabkan lamanya waktu tunggu. Disarankan kepada pihak rumah sakit dilakukan penambahan serta pembaruan mengenai tata cara pendaftaran yang lebih cepat, penambahan kecepatan jaringan internet, penambahan petugas rekam medik untuk membantu pencarian rekam medik pasien, dan penetapan jadwal pasti dokter spesialis tiba di poliklinik yang ada di RSUD dr. Rasidin Kota Padang yang kemudian nantinya dapat diinformasikan kepada pasien.

Kata kunci: Pelayanan, Rawat Jalan, Rumah Sakit, Waktu Tunggu

Daftar Pustaka: 39 (2008-2022)

FACULTY OF NURSING
ANDALAS UNIVERSITY
AUGUST, 2022

Name : Niken Asri Utami

Student ID Number : 1811312026

Description of Outpatient Waiting Time at RSUD dr. Rasidin Padang

ABSTRACT

Timeliness of service is a common problem that often occurs in outpatient services which results in long waiting times for patients. This condition causes patient dissatisfaction due to the standard time of service they receive is not up to standard. This study aims to determine the description of outpatient waiting time at RSUD dr. Rasidin Padang, with a total sample of 85 patients. The research design used in this research is descriptive research with accidental sampling technique, where data is collected using observation sheets designed according to the outpatient service flow. The results showed that most of the patients (71.8%) experienced waiting times for outpatient services that were not up to standard, where almost all of the patients (80.0%) were middle-aged adults, most of them (72.7%) were women, and almost all patients (82.9%) who experienced waiting times for outpatient services that did not meet the standards came from cardiac polyclinics, and the delay of specialist doctors arriving at the patient's destination polyclinic became a flow that often caused long waiting times. It is recommended to the hospital to add and update the procedures for faster registration, increase the speed of the internet network, add medical record officers to help search patient medical records, and determine a definite schedule for specialist doctors to arrive at the polyclinic at RSUD dr. Rasidin Padang which can later be informed to patients.

Keywords: Service, Outpatient, Hospital, Waiting Time

Bibliography: 39 (2008-2022)