



UNIVERSITAS ANDALAS

**ANALISIS LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN
INSTALASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH DR. RASIDIN PADANG TAHUN 2018**



Oleh :

PUTRI AFRILA SARI

No. BP. 1411211069

NAMA PEMBIMBING I : ISNIATI, SKM, MPH

**NAMA PEMBIMBING II : AYULIA FARDILA SARI ZA, SKM,
MPH**

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2018

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Mei 2018

**PUTRI AFRILA SARI
No.BP 1411211069**

**ANALISIS LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN INSTALASI
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. RASIDIN
PADANG TAHUN 2018**

xi + 81 halaman, 13 Tabel, 3 Gambar, 11 Lampiran

ABSTRAK

Tujuan Penelitian

Cakupan SPM rumah sakit tentang lama waktu tunggu untuk pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang belum sesuai standar yang telah ditetapkan, yaitu lebih dari 60 menit. Keterlambatan dokter datang dan rekam medis yang manual mempengaruhi lama waktu tunggu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lama waktu tunggu pelayanan pasien Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang Tahun 2018.

Metode

Jenis penelitian menggunakan metode kualitatif diikuti dengan menghitung lama waktu tunggu. Populasi 5245 pasien dengan sampel 53 pasien. Teknik pengambilan sampel secara *sampling accidental*. Analisis data digunakan untuk mengukur rata-rata lama waktu tunggu pasien. Pendekatan sistem, informan penelitian sebanyak 8 orang, yaitu direktur rumah sakit, kasi pelayanan medis, kepala instalasi rekam medis, dokter, perawat poliklinik, petugas pendaftaran, petugas informasi dan pasien. Teknik penentuan informan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen. Pengolahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Hasil

Rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien instalasi rawat jalan relatif lama yaitu sebesar 99 menit atau 1 jam 39 menit. Penyebab lamanya waktu tunggu disebabkan kurangnya tenaga bagian rekam medis, SOP yang belum dilaksanakan dengan optimal, kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki rumah sakit, sistem rekam medis yang masih manual, dan keterlambatan jadwal dokter dalam melakukan pemeriksaan.

Kesimpulan

Lama waktu tunggu pasien di pelayanan instalasi rawat jalan belum sesuai dengan standar yang ditetapkan. Diharapkan pihak rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan menggunakan rekam medis berbasis sistem informasi manajemen rumah sakit.

Daftar Pustaka : 31 (1996-2017)

Kata Kunci : Lama Waktu Tunggu, Instalasi Rawat Jalan, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Undergraduate Thesis, May 2018

PUTRI AFRILA SARI, No. BP 1411211069

**ANALYSIS OF WAITING TIME DURATION OF THE OUTPATIENT
SERVICE IN GENERAL HOSPITAL REGION DR. RASIDIN PADANG 2018**

xi + 81 pages, 13 Tables, 3 Figures, 11 Appendices

ABSTRACT

Objective

Coverage of SPM hospital about the waiting time for outpatient services at Regional General Hospital dr. Rasidin Padang has not complied with the established standard, which is more than 60 minutes. Doctor's late arrival and manual medical records affect waiting time duration. This study aims to analyze the duration of waiting time for patient in Outpatient Installation at Regional General Hospital dr. Rasidin Padang Year 2018.

Method

This research used qualitative method followed by measure waiting time duration. Population 5245 patients a sample of 53 patients. Sampling technique is accidental sampling. Data analysis was used to measure the average duration of patient waiting time. Research with system approach, required as much as 8 people, such as director of hospital, cation medical service, head of medical record, doctor, polyclinic nurse, registration officers, information officers and patients. Technique of determining informant is purposive sampling, Data collecting was done by deep interview, observation, and document review. Data processing used source triangulation and triangulation method.

Results

The average waiting time for outpatient service is relatively long at 99 minutes or 1 hour 39 minutes. The cause of the length of waiting time due to lack of medical record personnel, SOP that has not been implemented optimally, lack of facilities and infrastructure owned by hospitals, medical records system that is still manual and there's schedule delayed by doctors in conducting the examination.

Conclusion

The length of patient waiting time in the outpatient installation service is not in compliance with the standards set forth. It is expected that the hospital can improve the quality of services using hospital based medical record management information system.

References : 31 (1996-2017)

Keywords : Waiting Time Duration, Outpatient Installation, Regional General Hospital dr. Rasidin Padang