

TESIS

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN
DI RSUD DR RASIDIN PADANG**

**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Kesehatan Masyarakat**



Dosen Pembimbing:

Dr. dr. Rosfita Rasyid, M. Kes

dr. Firdawati, M. Kes, PhD

**PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2025**

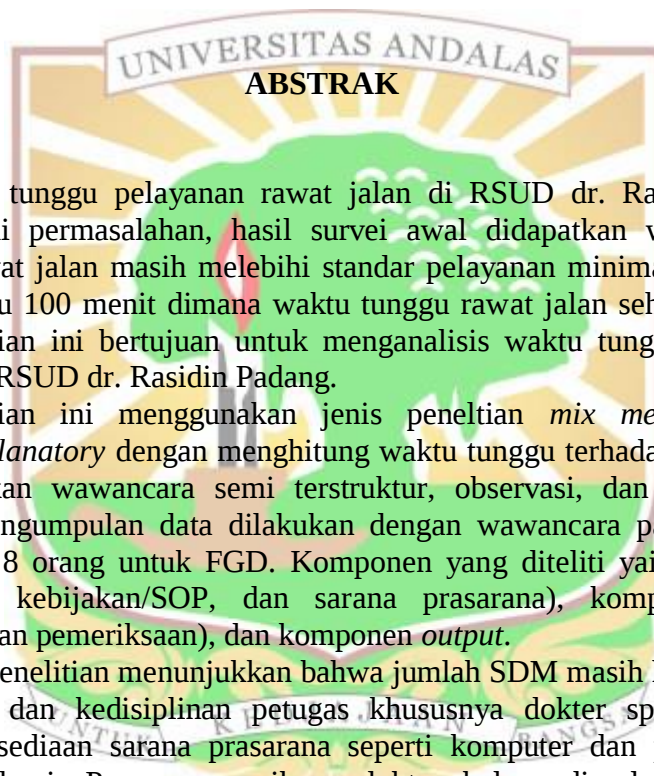
**PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS**

Tesis, 13 Februari 2025

Fitri Yunita Sari, 2220322025

**Analisis Waktu Tunggu Rawat Pelayanan Rawat Jalan di RSUD dr.
Rasidin Padang**

Xviii + 156 hal + 27 tabel + 15 lampiran



Waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Rasidin Padang masih menjadi permasalahan, hasil survei awal didapatkan waktu tunggu pelayanan rawat jalan masih melebihi standar pelayanan minimal rawat jalan yang ada, yaitu 100 menit dimana waktu tunggu rawat jalan seharusnya ≤ 60 menit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Rasidin Padang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *mix method* strategi *sequential explanatory* dengan menghitung waktu tunggu terhadap 107 pasien, serta melakukan wawancara semi terstruktur, observasi, dan *focus group discussion*. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara pada 14 orang informan dan 8 orang untuk FGD. Komponen yang diteliti yaitu komponen *input* (SDM, kebijakan/SOP, dan sarana prasarana), komponen proses (pendaftaran dan pemeriksaan), dan komponen *output*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah SDM masih kurang di unit rekam medis dan kedisiplinan petugas khususnya dokter spesialis masih kurang. Ketersediaan sarana prasarana seperti komputer dan printer masih belum mencukupi. Proses pemeriksaan dokter belum dimulai sesuai jam pelayanan karena jam kedatangan dokter yang masih terlambat. Waktu tunggu rawat jalan masih belum sesuai standar yaitu 2 jam 10 menit.

Disarankan agar pihak rumah sakit dapat meminimalisasi waktu tunggu rawat jalan dengan penambahan petugas, penambahan sarana prasarana, menata penjadwalan dokter, dan memperkuat regulasi rumah sakit.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Rawat Jalan, Rumah Sakit.

MASTER OF PUBLIC HEALTH

FACULTY OF MEDICINE, ANDALAS UNIVERSITY

Thesis, February 13, 2025

Fitri Yunita Sari, 2220322025

Analysis of Outpatient Waiting Time at dr. Rasidin Hospital, Padang

Xviii + 156 pages + 27 tables + 15 attachments



The outpatient waiting time at RSUD dr. Rasidin Padang remains a concern, as an initial survey revealed that it exceeds the minimum standard for outpatient services, which is 100 minutes, while it should be ≤ 60 minutes. This study aims to analyze outpatient waiting times at RSUD dr. Rasidin Padang.

This research employed a mixed-methods approach using a sequential explanatory strategy by measuring waiting times for 107 patients and conducting semi-structured interviews, observations, and focus group discussions (FGD). Data collection involved interviews with 14 informants and FGDs with 8 participants. The study examined three components: input (human resources, policies/SOPs, and infrastructure), process (registration and examination), and output.

The findings indicate a shortage of human resources and a lack of discipline among staff, particularly specialist doctors. The availability of infrastructure is insufficient. The registration process takes too long due to a lack of staff, especially in the medical records department, and insufficient infrastructure such as computers. The examination process does not start on time because doctors arrive late. The outpatient waiting time remains above the standard, at 2 hours and 10 minutes.

It is recommended that the hospital minimize outpatient waiting times by increasing the number of staff, improving infrastructure, optimizing doctor scheduling, and strengthening hospital regulations.

Keywords: *Waiting time, Outpatient, Hospital.*