

**ANALISIS WAKTU TUNGGU RAWAT JALAN DI RSUD DR. ACHMAD DARWIS
SULIKI TAHUN 2019**

Tesis

Oleh :



Pembimbing :

Prof.Dr.dr.Rizanda Machmud,M.Kes,FISCM,FISPH

Dr.dr.Yuniar Lestari,M.Kes,FISCM,FISPH

**PROGRAM PASCA SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS**

Padang, 2019

ANALISIS WAKTU TUNGGU RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. ACHMAD DARWIS SULIKI TAHUN 2019

Oleh : Suspenti Dewi (1720322035)

(Dibawah bimbingan : Prof. Dr. dr. Rizanda Machmud, M. Kes, FISCM, FISPH dan
Dr. dr. Yuniar Lestari, M. Kes, FISCM, FISPH)

Abstrak

Waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis Suliki masih menjadi permasalahan, hasil survey awal didapatkan bahwa waktu tunggu rawat jalan masih melebihi SPM rawat jalan yang ada karena > 60 menit. Hal ini akan berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis Suliki tahun 2019.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *mix methode*, dengan menghitung waktu tunggu dan melakukan wawancara semi terstruktur, *FGD*, observasi, telaah dokumen. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara pada 9 orang informan yaitu kepala seksi pelayanan medis, kepala instalasi rawat jalan, kepala ruangan rekam medis, kepala ruangan rawat jalan, perawat poliklinik dan petugas pendaftaran. Komponen yang diteliti yaitu komponen *input* (SDM, kebijakan/SPO dan sarana prasarana), komponen proses (pendaftaran, menyiapkan dokumen rekam medis, pemeriksaan) dan komponen *output*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah SDM masih kurang dan kedisiplinan petugas khususnya tenaga medis juga masih kurang, SPO rekam medis belum terlaksana secara optimal karena kurangnya kedisiplinan petugas dalam melaksanakan SPO, sedangkan SPO untuk rawat jalan belum ada. Ketersediaan sarana prasarana masih belum mencukupi. Proses pendaftaran terkendala karena jumlah komputer yang kurang. Menyiapkan dokumen rekam medis belum sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan karena kurangnya petugas dan SPO yang belum terlaksana dengan baik. Pemeriksaan tidak dimulai sesuai jam pelayanan yang ada karena kedatangan dokter yang terlambat. Waktu tunggu rawat jalan masih belum sesuai standar karena masih melebihi waktu 60 menit. Rata – rata waktu tunggu poliklinik yaitu 89,9 menit.

Disarankan agar pihak rumah sakit dapat meminimalisasi waktu tunggu rawat jalan dengan penambahan petugas, menyusun SPO, melakukan monitoring dan evaluasi, melengkapi sarana prasarana.

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

ANALYSIS OF THE OUTPATIENT WAITING TIME AT THE REGIONAL GENERAL HOSPITAL DR. ACHMAD DARWIS SULIKI IN 2019

By: Suspenti Dewi (1720322035)

(Under the guidance of: Prof. Dr. Dr. Rizanda Machmud, M. Kes, FISCAM, FISPH
and Dr. Dr. Yuniar Lestari, M. Kes, FISCAM, FISPH)

Abstract

The waiting time for outpatient treatment at RSUD dr. Achmad Darwis Suliki is still a problem, the initial survey results found that outpatient waiting time still exceeds the existing outpatient MSS of > 60 minutes. This will have an impact on patient satisfaction with the services received. This study aims to analyze the outpatient waiting time at the RSUD dr. Achmad Darwis Suliki in 2019.

This research uses *mix methode* research, by calculate waiting time and conducting semi-structured interviews, FGD, observation, document review. Data collection was carried out by interviewing 9 informants, namely the head of the medical services section, the head of the outpatient installation, the head of the medical records room, the head of the outpatient room, the polyclinic nurse and the registrar. The components studied are input components (HR, policy/SOP and infrastructure), process components (registration, preparing medical records, examinations) and output components.

The results showed that the number of human resources was still lacking and the discipline of officers, especially medical personnel, was still lacking, the SOP of medical records had not been carried out optimally due to the lack of discipline of officers in implementing SOP, while there was no SOP for outpatient care. The availability of infrastructure is still inadequate. The registration process is constrained because of the lack of computers. Preparing medical record documents not in accordance with the set time standards due to lack of staff and SOP that have not been implemented properly. Examination did not start according to the available service hours because of the late doctor's arrival. Outpatient waiting time is still not according to the standard because it still exceeds 60 minutes. The average waiting time for polyclinic is 89,9 minutes.

In conclusion, the waiting time for outpatient care at RSUD dr. Achmad Darwis Suliki in 2019 did not meet the standards. It is recommended that the hospital be able to minimize outpatient waiting time by adding more officers, preparing SOP, conducting monitoring and evaluation, completing infrastructure.

Keywords: Waiting Time, Hospital, Outpatient.