



UNIVERSITAS ANDALAS

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN RAWAT
JALAN DI POLIKLINIK SPESIALIS DASAR RUMAH
SAKIT TK.III dr.REKSODIWIRYO PADANG**



TAHUN 2019

Oleh :

FITIA OKTARI

No. BP. 1511212072

Pembimbing I : Dra. Sri Siswati Apt, SH, M.Kes

Pembimbing II : dr. Adila Kasni Astiena, MARS

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2019



UNIVERSITAS ANDALAS

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN RAWAT
JALAN DI POLIKLINIK SPESIALIS DASAR RUMAH
SAKIT TK.III dr.REKSODIWIRYO PADANG
TAHUN 2019**

Oleh :

FITIA OKTARI

No. BP. 1511212072

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2019



UNIVERSITAS ANDALAS

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN RAWAT
JALAN DI POLIKLINIK SPESIALIS DASAR RUMAH
SAKIT TK.III dr.REKSODIWIRYO PADANG
TAHUN 2019**

Oleh :

FITIA OKTARI

No. BP. 1511212072



**Diajukan Sebagai Pemenuhan Syarat untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat**

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2019

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Oktober 2019

FITIA OKTARI, No. BP. 1511212072

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI
POLIKLINIK SPESIALIS DASAR RUMAH SAKIT TK.III dr. REKSODIWIRYO
PADANG TAHUN 2019**

xii + 93 halaman, 33 tabel, 4 gambar, 13 lampiran

ABSTRAK

Tujuan penelitian

Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Tk.III dr. Reksodiwiryo Padang mengalami waktu tunggu yang belum memenuhi SPM Rumah Sakit yaitu 98 menit. Tujuan penelitian ini ialah untuk menganalisis penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Tk.III dr. Reksodiwiryo Padang tahun 2019

Metode

Penelitian ini menggunakan metode *mix method* dengan model *Sequential Explanatory* pada bulan September 2018 – September 2019. Penelitian Kuantitatif menghitung waktu tunggu di 4 poliklinik spesialis dasar yaitu poliklinik penyakit dalam, poliklinik bedah, poliklinik anak dan poliklinik kebidanan dengan 108 orang sampel. Teknik pengambilan sampel secara *sampling accidental*. Analisis data digunakan untuk mendapatkan distribusi frekuensi waktu tunggu. Penelitian kualitatif dilakukan kepada 11 orang informan yaitu kepala instalasi rawat jalan, kepala rekam medis, petugas rekam medis, dokter spesialis, perawat poliklinik, dan 6 orang pasien. Penentuan informan dilakukan dengan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, FGD, observasi, dan telaah dokumen. Analisis data dilakukan dengan cara triangulasi metode dan triangulasi sumber.

Hasil

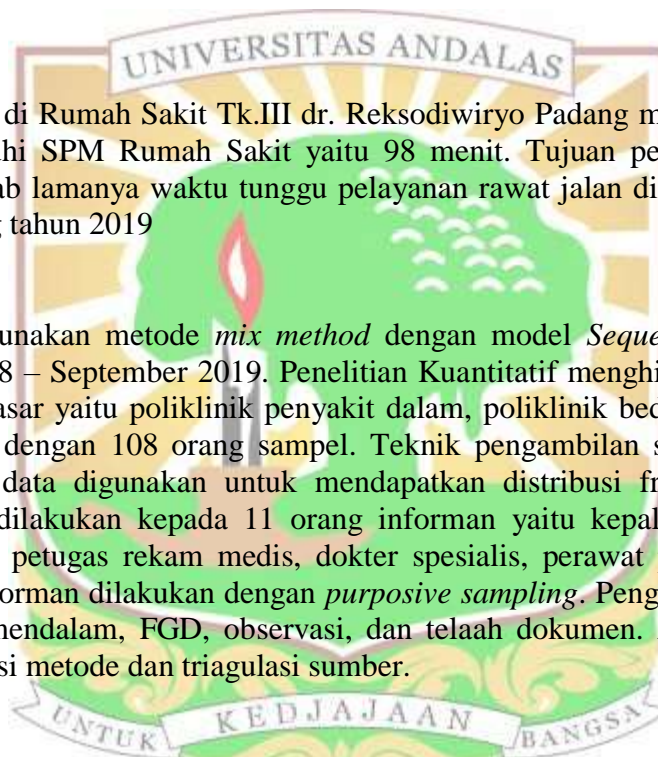
Hasil penelitian menunjukkan frekuensi rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan adalah 212 menit. Sebanyak 105 orang (97,2%) tidak sesuai dengan standar. Penyebabnya ialah kurangnya tenaga rekam medis, belum terlaksananya SOP dengan maksimal, ruangan penyimpanan rekam medis yang terbatas, dan masih adanya keterlambatan jadwal dokter.

Kesimpulan

Waktu Tunggu pelayanan rawat jalan masih tergolong lama atau belum memenuhi SPM rumah sakit. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk menggunakan rekam medis berbasis sistem informasi manajemen rumah sakit.

Daftar Pustaka: 41 (2003-2018)

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Pelayanan Rawat Jalan



**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Undergraduate Thesis, October 2019

FITIA OKTARI, No. BP. 1511212072

**WAITING TIME ANALYSIS OF OUTPATIENT SERVICE IN BASIC SPECIALIST
POLYCLINICS THE 3rd LEVEL dr. REKSODIWIRYO HOSPITAL PADANG 2019**

xii + 93 pages, 33 tables, 4 pictures, 13 attachment

ABSTRACT

Objective

The waiting time at outpatient Installation in the 3rd level dr. Reksodiwiryo Hospital Padang is not in line with the standard of Hospital Health Service that is 98 minutes. The purpose of this study is to analyze the causes of the length of waiting time for outpatient services at the 3rd level dr. Reksodiwiryo Hospital Padang 2019

Method

This study uses a mix method with Sequential Explanatory model in September 2018-September 2019. Quantitative research calculates the waiting time in 4 basic specialist clinics i.e internal medicine, surgical clinic, pediatric clinic and obstetric polyclinic with 108 samples. The sampling technique is accidental sampling. Data analysis is used to get the waiting time frequency distribution. Qualitative research is conducted on 11 informants, i.e the head of the outpatient installation, the head of the medical record, the medical records officer, the specialist doctor, the nurse of the clinic, and 6 patients. The determination of informants is done by purposive sampling. Data collection is done through indepth interview, FGDs, observations, and document review. Data analysis is performed by methodological triangulation and source triangulation.

Result

The results shows that the average of waiting time for outpatient services is 212 minutes. There are 105 respondents (97.2%) do not meet the standards. The reasons are the lack of medical record personnels, SOP has not been implemented maximally yet, the limited medical record storage space, and the delay of doctor's schedule

Conclusion

Waiting time for outpatient services is still relatively long or has not achieve the standard of Hospital Health Service yet. It is expected to the hospital can improve the quality of services using hospital based medical record management information system.

Bibliography : 41 (2003-2018)

Keyword : Waiting Time, Outpatient Service

