

ABSTRAK

Nama : Dinan Meutia
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul : Analisis Waktu Tunggu Pasien BPJS di Unit Rawat Jalan
Rumah Sakit Umum Daerah Balaraja Kabupaten Tangerang
Tahun 2019

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis waktu tunggu pasien BPJS di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Balaraja Kabupaten Tangerang tahun 2019. Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien yaitu SDM, Pengukuran, Metode, Sarana Prasarana, dan Lingkungan, kemudian faktor tersebut dijabarkan melalui diagram *fishbone*. Metode penelitian ini bersifat deskriptif, dengan pendekatan kualitatif dan desain penelitian observasional. Teknik pengambilan data yang digunakan yaitu observasi alur dan waktu pelayanan rawat jalan, telaah dokumen, dan wawancara mendalam. Teknik pengambilan informan secara *purposive sampling*. Informan berjumlah 8 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien BPJS di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Balaraja Kabupaten Tangerang yaitu 226,8 menit. Hal ini masih jauh dari standar yang ditetapkan Kemenkes RI yaitu ≤ 60 menit. Dari lima faktor yang mempengaruhi, faktor SDM merupakan faktor utama atau prioritas yang paling mempengaruhi waktu tunggu pasien BPJS. Hal ini dikarenakan pada alur pelayanan rawat jalan, proses menunggu pelayanan dokter spesialis merupakan proses paling lama dibandingkan dengan proses lainnya yaitu 86,6 menit. Penyebab dari keterlambatan pelayanan dokter spesialis yaitu dokter yang harus melakukan operasi kegawatdaruratan serta kunjungan ke pasien rawat inap.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Pasien BPJS

xiii + 85 halaman; 7 tabel; 2 gambar; 18 lampiran

Pustaka : 49 (2002 – 2019)