

ABSTRAK

Judul : Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit X
Nama : Marsaulina Todo Tua
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Pelayanan yang berkualitas dan cepat adalah harapan utama pasien. Kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan sangat mempengaruhi jalannya kegiatan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau waktu tunggu pelayanan rawat jalan klinik penyakit dalam Rumah Sakit X menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Jumlah sampel 106 pasien pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara petugas dan kepala bagian pasien rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian, lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit sebanyak 26,4% sedangkan yang >60 menit sebanyak 73,6%. Beberapa faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu adalah adanya prosedur tindakan penunjang medis kepada pasien seperti Laboratorium, Radiologi, *CT-Scan*, *USG (Ultra Sono Graphy)* sehingga proses pelayanan rawat jalan menjadi lebih lama, selain itu proses konsultasi antara pasien dan dokter lebih lama karena pasien menanyakan kondisi kesehatannya lebih detail. Saran untuk dibuatkan standar prosedur operasional waktu tunggu pasien rawat jalan klinik penyakit dalam.

Kata Kunci: Waktu Tunggu Pasien, SPO, Klinik Rawat Jalan

ABSTRACT

Title : Overview of Waiting Time for Patient Services at Outpatient Clinic Internal Hospital X
Name : Marsaulina Todo Tua
Study program : Medical Record and Health Information

Quality and fast service is the main hope of the patient. speed of outpatient registration services greatly affect the course of service activities. This study aims to review the waiting time of outpatient services in internal medicine clinics X using quantitative descriptive methods with cross sectional research design. Sample of 106 patients data collection was done by observation and interview of officers and head of outpatients. Based on the results of the study, the length of waiting time for outpatient services ≤ 60 minutes was 26.4% while those > 60 minutes were 73.6%. Some factors that cause the long waiting time are the medical support procedures for patients such as Laboratory, Radiology, CT-Scan, Ultrasound (Ultra Sono Graphy) so that the outpatient service process takes longer, besides the consultation process between patients and doctors is longer because the patient asks for his health condition in more detail. Suggestions to make standard operating procedures waiting time for outpatients in internal medicine clinics.

Keywords: Patient Waiting Time, SPO, Outpatient Clinic.

