

### ABSTRAK

Judul : Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pasien BPJS Di Pelayanan Rawat Jalan Klinik Saraf RS. St. Carolus Jakarta.

Nama : Ansye Yasinta Wowor

Program Studi: Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Pelayanan yang baik, berkualitas dan tepat waktu adalah suatu harapan dari pasien. Cepat dan lamanya pelayanan rumah sakit sangat berpengaruh pada kunjungan pasien, yang dapat menimbulkan ketidakpuasan dan komplain dari pasien. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti lama waktu tunggu pasien BPJS di pelayanan rawat jalan klinik saraf dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel 74 pasien dan sumber informasi petugas rawat jalan. Penelitian ini melakukan pengumpulan data dengan cara observasi dan wawancara kepala unit pelayanan, penanggung jawab rawat jalan, dan petugas medis rawat jalan klinik saraf. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 74 pasien di pelayanan rawat jalan klinik saraf RS. St. Carolus, diketahui lama waktu tunggu pelayanan  $\leq 60$  menit sebanyak 28 pasien (37.83%), sedangkan lama waktu tunggu pelayanan  $> 60$  menit sebanyak 46 pasien (62.16%). Lama waktu tunggu pelayanan klinik saraf yang paling lama adalah 153 menit, sedangkan lama waktu tunggu pelayanan klinik saraf yang paling cepat adalah 35 menit. Faktor yang memengaruhi lama waktu tunggu pelayanan klinik saraf yaitu dokter memiliki jadwal praktek di luar rumah sakit, konsultasi pasien di ruang dokter yang terlalu lama, tidak adanya SPO untuk dijadikan pedoman dan kelalaian pasien yang sebelumnya tidak membuat janji atau mendaftar lewat *call center* rumah sakit.

**Kata Kunci:** waktu tunggu pasien, klinik rawat jalan, SPO

**ABSTRACT**

*Title* : *Overview Waiting Time For BPJS Patient at Outpatients Services At The Neurosurgery Clinic St. Carolus Hospital Jakarta*  
*Name* : *Ansyé Yasinta Wowor*  
*Study Program* : *Medical Record and Health Information*

*The good, quality and timely service is a hope of the patient. The rapid and long duration of hospital service is very influential in patient visits, which can cause discontent and complaints from patients. The study was intended to examine the BPJS patient's long wait times in the clinical outpatient's outpatient service by using a quantitative descriptive study method with a sample number of 74 patients and outpatient information source. The study conducted data collections through observation and interviews with the head of the service unit, the director of outpatient care, and the medical examiner of nerve clinics. According to a study conducted on 74 patients in nursing care at st. Caroline's hospital, it is known that 28 minutes of service waited 60 minutes (37.83%), while service waiting time >60 minutes as many as 46 (66.16%). The longest you've been waiting for is 153 minutes of nerve clinic service, whereas the fastest recovery time is 35 minutes. Factors affecting long wait for hospital service services: doctors have hospital practice schedules, long consultations in the doctor's office, no spo to provide guidance and negligence on previous patients who have not made an appointment or signed up through a hospital call center.*

**Keywords:** *patient waiting time, outpatient clinic, SPO*