

ABSTRAK

Judul : Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Penyakit Dalam Pada Era Rekam Medis Elektronik Rumah Sakit Bhakti Mulia

Nama : Monika

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi waktu tunggu pasien sebelum menerima pelayanan rawat jalan berdasarkan pendaftaran online dan onsite . Metode penelitian menggunakan metode deskriptif pendekatan mix method, yang dimana pengambilan sampel berdasarkan Accidental sampling yaitu pasien rawat jalan klinik penyakit dalam. Perhitungan besar sampel menggunakan rumus besar sampel estimasi proporsi dengan hasil perhitungan didapatkan jumlah sampel 106 pasien yang berkunjung ke klinik penyakit dalam. Hasil penelitian didapat dari 106 sampel pasien pelayanan rawat jalan klinik penyakit dalam, memiliki rata- rata waktu tunggu 100 menit yang dimana terdapat 18 pasien (17%) yang melakukan pendaftaran secara online dan onsite yang sudah memenuhi standar waktu tunggu yaitu (≤ 60 menit) dan 88 pasien (83%) yang belum memenuhi standar waktu tunggu (>60 menit). Untuk pasien yang melakukan pendaftaran secara online terdapat 15 pasien (14%) yang memenuhi standar waktu tunggu (≤ 60 menit) dengan rata- rata waktu 48 menit dan terdapat 38 pasien (36%) yang belum memenuhi standar waktu tunggu (>60 menit) dengan rata- rata waktu tunggu 103 menit. Dan untuk pasien yang melakukan pendaftaran secara onsite di dapat lama waktu tunggu yang memenuhi standar waktu tunggu (≤ 60 menit) sebanyak 3 pasien (3%) yaitu memiliki rata- rata waktu tunggu 53 menit dan 50 pasien (47%) yang belum memenuhi standar waktu tunggu (>60 menit) dengan rata- rata 116 menit. Disarankan kepada dokter spesialis penyakit dalam untuk memperhatikan kembali waktu kedatangan dan jadwal praktek agar dapat menghindari terjadinya perubahan waktu dan jadwal pelayanan kepada pasien klinik penyakit dalam.

Kata Kunci: waktu tunggu, Pendaftaran Online, Pendaftaran Onsite

ABSTRACT

Title : *Analysis of Waiting Times for Outpatient Services at Internal Medicine Clinics in the Era of Electronic Medical Records at Bhakti Mulia Hospital*

Name : Monika

Study Program : *Medical Record and Health Information*

Waiting time is the time required from when a patient registers until they are served by a specialist doctor. The aim of this research is to identify patient waiting times before receiving outpatient services based on online and onsite registration. The research method uses a descriptive mix method approach, where sampling is based on accidental sampling, namely internal medicine clinic outpatients. The sample size calculation used the proportion estimation sample size formula with the calculation results obtaining a sample size of 106 patients who visited the internal medicine clinic. The research results were obtained from 106 samples of internal medicine outpatient clinic patients, with an average waiting time of 100 minutes, of which there were 18 patients (17%) who registered online and on site who met the waiting time standard, namely (≤ 60 minutes) and 88 patients (83%) who did not meet the standard waiting time (> 60 minutes). For patients who registered online, there were 15 patients (14%) who met the waiting time standard (≤ 60 minutes) with an average time of 48 minutes and there were 38 patients (36%) who did not meet the waiting time standard (> 60 minutes) with an average waiting time of 103 minutes. And for patients who registered onsite, 3 patients (3%) had an average waiting time of 53 minutes and 50 patients (47%) did not meet the standard waiting time (≤ 60 minutes). waiting time (> 60 minutes) with an average of 116 minutes. It is recommended that internal medicine specialists pay attention to arrival times and practice schedules in order to avoid changes in service times and schedules for internal medicine clinic patients.

Keyword: *waiting time, Online Registration, Onsite Registratio*