

Analisis waktu tunggu pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Aulia tahun 2014

Iskandar, Rivie Rianda

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=107056&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan rawat jalan sebagai unit terdepan yang menampilkan citra rumah sakit dan merupakan penyumbang pasien terbesar harus dikelola dengan baik, salah satunya adalah dengan memperbaiki waktu tunggu. Waktu tunggu merupakan salah satu dimensi mutu dalam pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSIA Aulia tahun 2014. Penelitian dilakukan dengan metoda penelitian kualitatif dan kuantitatif pada unit rawat jalan, mulai dari pendaftaran, poliklinik, farmasi, dan kasir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu pendaftaran rata-rata adalah 8,77 menit saat peak hours dan 7,37 menit saat non peak hours. Lama waktu tunggu poliklinik paling lama adalah pada poliklinik anak dengan waktu tunggu rata-rata 63,82 menit saat peak hours dan 40,27 menit saat non peak hours. Waktu tunggu farmasi rata-rata saat peak hours adalah 21,39 menit untuk obat jadi, dan 33,92 menit untuk obat racikan, sedangkan saat non peak hours 17,50 menit untuk obat jadi dan 31,23 menit untuk obat racikan. Waktu tunggu pelayanan kasir adalah 15,09 menit saat peak hours dan 9,43 menit saat non peak hours. Semua waktu tunggu sudah sesuai Standar Pelayanan Minimal untuk Rumah Sakit menurut Kepmenkes no.129 Tahun 2008 dan RS kecuali untuk waktu tunggu poliklinik. Waktu tunggu dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu Man, Material, Methode, Mechine, dan Money. Pada poliklinik, waktu tunggu yang lama terutama disebabkan oleh faktor SDM, yaitu ketidakdisiplinan dokter terhadap jam praktek, sehingga hasil penelitian ini menyarankan kepada manajemen untuk menganalisis kembali dan memperbaiki ikatan kerja sama dengan para dokter praktek guna mempersingkat waktu tunggu, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan dimasa yang akan datang.

Outpatient services as the leading unit which displays image of the hospital and the largest contributor to patient must be properly managed, one of which is improving wait-times. Wait-times is one of the dimensions of quality in health care. This research aims to analyze the wait-times in outpatient services at Rumah Sakit Ibu Dan Anak Aulia for 2014. This research is using the qualitative and quantitative methods in outpatient services, starts from registration, polyclinic, pharmacy, and cashier. The results showed that approximate time for registration is 8.77 minutes at peak hours and 7.37 minutes at non peak hours. The longest wait-time is in the children's polyclinic with approximate wait-times about 63.82 minutes at peak hours and 40.27 minutes at non peak hours. The approximate wait-times in pharmacy at peak hours is 21.39 minutes for generic medicine and 33.92 minutes for personalized medicine, while approximate wait times at non peak hours is 17.50 minutes for generic medicine and 31.23 minutes for personalized medicine. At cashier, the approximate wait times is 15.09 minutes in peak hours and 9.43 minutes in non peak hours. All wait times is already referred to Minimum standard of services for hospital according to Kepmenkes no. 129/2008 except for the polyclinic's wait times. Wait times is influenced by some factors, consists of man, material, method, machine, and money. At polyclinic, the long wait time is mainly due to human resources factor, which is indisciplined doctor to practice hours, so the result of this research suggests the management to re-analyze and restore the agreement with the doctors to shorten the wait times so the quality of service in the future will

improve.