

Upaya Perbaikan Waktu Tunggu Rawat Jalan pada Poli Kebidanan dan Kandungan di RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan Tahun 2019

Siahaan, Rame Manurita Verysanti

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=132675&lokasi=lokal>

Abstrak

Waktu tunggu merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan kesehatan yang akan menunjukkan kesan terhadap rumah sakit akan ketanggapan dan kinerja pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut sehingga lamanya waktu tunggu secara tidak langsung menunjukkan rendahnya kinerja pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan upaya perbaikan waktu tunggu rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan RSUD Mampang Prapatan. Metode penelitian yang dilakukan adalah riset operasional dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif melalui enam tahap penelitian yaitu identifikasi input, identifikasi proses, pengamatan output, identifikasi penyebab masalah, identifikasi alternatif solusi dan perancangan intervensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah SDM di bagian Rekam Medis belum mencukupi, hanya ada 1 orang runner yang mendistribusikan dokumen rekam medis ke semua poli; jam mulai pelayanan Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Dokter sering tidak tepat waktu dalam memulai pelayanan; jarak ruangan Rekam Medis berada di gedung terpisah sedangkan bagian pendaftaran di lantai 1 dan Poli ada di Lantai 2, pasien datang terlalu cepat merupakan masalah utama yang berkontribusi terhadap lamanya waktu tunggu. Rata-rata total waktu tunggu di Poli Kebidanan dan Kandungan adalah 117.66 menit dan belum sesuai dengan SPM RS yaitu ≤ 60 menit. Rancangan intervensi yang disepakati adalah membuat SPO dan SK tentang pendaftaran pasien dilakukan 30 menit sebelum jadwal pelayanan dokter. Disaranan melakukan penjadwalan ulang jadwal praktek Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan sesuai dengan kesepakatan bersama sehingga ada kejelasan jam mulai pelayanan, membuat sistem reservasi yang optimal secara bertahap mulai dari offline sampai dengan online, menambah 2 orang petugas di bagian Rekam Medis dan menerapkan rekam medis elektronik