

## Waktu tunggu pasien rawat jalan (pagi) di poliklinik penyakit dalam, paru, dan jantung RSUD Pasar Rebo Jakarta tahun 2012 = Patient waiting times (morning) at the policlinic of internal medicine, pulmonary, and cardiac in RSUD Pasar Rebo Jakarta 2012

Almas Grinia Iksan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20308719&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien dan berdampak kepada mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu pasien rawat jalan (pagi) di poliklinik penyakit dalam, paru, dan jantung RSUD Pasar Rebo Jakarta tahun 2012 dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian ini berupa observasi langsung terhadap poliklinik panyakit dalam, paru, dan jantung menggunakan logbook. Hal tersebut dilakukan untuk menghitung waktu dan jumlah dari variabel yang diteliti, yaitu waktu tunggu pasien, lama penyediaan dokumen rekam medis, lama pemeriksaan, keterlambatan dokter, dan jumlah antrian.

Pasien yang berkunjung ke tiga poliklinik tersebut menunggu lebih dari 60 menit. Faktor yang mempengaruhinya ialah lama penyediaan dokumen rekam medis dan keterlambatan dokter. Setiap kenaikan lama penyediaan dokumen rekam medis pasien selama satu menit akan meningkatkan waktu tunggu pasien sebesar 0,175 menit setelah dikontrol variabel keterlambatan dokter dan setiap kenaikan keterlambatan dokter selama satu menit akan meningkatkan waktu tunggu pasien sebesar 0,764 menit setelah dikontrol variabel lama penyediaan dokumen rekam medis. Keterlambatan dokter merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi waktu tunggu pasien. Oleh karena itu, keterlambatan dokter harus diminimalisasi dengan adanya pembagian waktu praktek yang jelas.

<i>The waiting time of patient is one of indicator that can impact the patients' satisfaction and the quality of health services. This study aimed to knows the outpatient waiting times (moming) at the policlinic of internal medicine, pulmonary and cardiac in RSUD Pasar Rebo Jakarta 2012 to and the factors which can influence it.

This study uses direct observation to the policlinic of internal medicine, pulmonary and cardiac by using a logbook. It was done to calculate the time and the number from this study's variables, such as the waiting times of patients, lengthy time to took the medical records, lengthy time of examination, the doctor's delay, and the number of queues.

The patients who attend the three policlinics wait for more than 60 minutes. The causes are the lengthy time to took the medical records and the doctor's delay, any increase in the lengthy time to took the medical records for one minute will improve patient waiting times at A)75 minutes after the controlled the doctor's delay variable, and any increase in the doctor's delay for one minute will increase the waiting time of

patients 0.7& minutes after the controlled variable of the lengthy time to took the medical record. The doctor's delay was the most dominant factor which affecting the patient waiting time. Therefore, the delay must be minimized by making a clear division of the doctor's practice time.</i>