

Faktor - Faktor Penyebab Kendala Pelayanan Pasien Rawat Jalan di TPPRJ Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2016

GEBBY WULAN DARI

(Pembimbing : Retno Astuti Setijaningsih, SS, MM)
*Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, FKes, Universitas Dian
Nuswantoro*
www.dinus.ac.id
Email : 422201301379@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Rumah Sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, salah satunya melalui waktu tunggu pasien yang cepat. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang faktor - faktor penyebab kendala pelayanan pasien rawat jalan di TPPRJ Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Periode Tahun 2016 dan menganalisis lama waktu tunggu (proses kedatangan, pelayanan, sumber daya manusia) pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Berdasarkan hasil penelitian selama 1 jam dari pendaftaran di TPPRJ hingga dipanggil dokter di tempat tunggu URJ adalah, dari 10 pasien terdapat 8 orang pasien yang mengeluh terhadap waktu tunggu pelayanan yang dianggap lama. Berdasarkan ketentuan di RSI Sultan Agung Semarang waktu tunggu pasien dari pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan RJ / dipanggil dokter adalah 25 menit.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Objek penelitian adalah pasien yang datang ke TPPRJ RSI Sultan Agung Semarang dan petugas TPPRJ. Sampel yang di gunakan adalah 100 pasien untuk menghitung waktu tunggu dan mengetahui penyebab kendala pelayanan pasien di TPPRJ RSI Sultan Agung Semarang. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan accidental sampling. Cara pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, observasi, dan tabel waktu tunggu menghitung waktu tunggu.

Berdasarkan hasil pengamatan di RSI Sultan Agung Semarang waktu tunggu pasien dari pendaftaran hingga dipanggil dokter adalah 67,8 menit. Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu yaitu persyaratan pasien yang tidak lengkap, pasien lama mengaku sebagai pasien baru, SIM dan printer error, pasien baru tidak mengisi formulir pendaftaran, dokter datang terlambat, dokter sibuk dengan kegiatan operasi pasien lain dan visite, dokter dinas di 2 RS atau lebih. Saya merekomendasikan agar adanya PROTAP mengenai waktu tunggu pasien RJ dari pasien mendaftar hingga dipanggil dokter, evaluasi kinerja dokter dan jadwal praktek dokter, dan perlunya komunikasi antara dokter, perawat, bagian Rekam Medis dan petugas TPPRJ, agar mengurangi lamanya waktu tunggu pasien di ruang tunggu URJ dan meningkatkan mutu pelayanan di TPPRJ dan RJ.

Kata Kunci : Waktu Tunggu Pasien RJ, Kendala lamanya waktu tunggu pasien

**Factors -Factors Causes Constraint Outpatients Services In the
Place Of Registration Outpatients Sultan Agung Islamic Hospital
Semarang Year 2016**

GEBBY WULAN DARI

(Lecturer : Retno Astuti Setijaningsih, SS, MM)

Diploma of Medical Record - D3, Faculty of Health Science,

DINUS University

www.dinus.ac.id

Email : 422201301379@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Hospital has a mission to provide quality health services and affordable by the community in order to improve community health status, one through patient waiting times fast. One dimension of quality of health services is access to services that are marked with patient waiting time. The purpose of this study was to describe about the factors - factors causing constraints care outpatient TPRJ Islamic Hospital Sultan Agung Semarang Period of 2016 and analyze the waiting time (the arrival process, service, human resources) service outpatient Islamic Hospital Sultan Agung Semarang. Based on the results of the study during 1 hour of registration in TPRJ until summoned doctors in dugout URJ is, of the 10 patients there were 8 patients who complained of the wait time services are considered old. Under the provisions in RSI Sultan Agung Semarang patient waiting time of registration to obtain the services RJ / called a doctor is 25 minutes.

This type of research is descriptive with cross sectional. Objek study are patients who come to TPRJ RSI Sultan Agung Semarang and TPRJ officer. Samples used dalah 100 patients to calculate the wait time and find the cause of the constraints of patient care in TPRJ RSI Sultan Agung Semarang. A sampling technique that by using accidental sampling. The data collected through interviews, observation, and the waiting time table calculates waiting time.

Based on observations in RSI Sultan Agung Semarang patient waiting time from registration to the doctor is called in 67.8 minutes. Factors that affect the wait time that the requirements of patients who did not complete, old patients admitted as a new patient, driver's license and a printer error, new patients not completing the registration form, the doctor came in late, the doctor was busy with the operations of other patients and a visite, physician offices in 2 RS or more. I recommend that the PROTAP on patient waiting time RJ of patients register to be called doctor, evaluating the performance of doctors and schedule doctor, and the need for communication between doctors, nurses, part of Medical Records and officers TPRJ, in order to reduce the waiting time of patients in the waiting room URJ and improve the quality of services in TPRJ and RJ.

Keyword : Patient Wait Times RJ, constraint length of patient waiting times