

ABSTRAK

Analisis waktu tunggu pemberian informasi tagihan pasien pulang rawat inap bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi rawat inap yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kecepatan waktu pemberian informasi tagihan pasien pulang rawat inap yang dilihat dari aspek *input*, proses dan *output*. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kualitatif deskriptif analitik yang didukung dengan studi kuantitatif. Seluruh data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara tidak berstruktur, wawancara mendalam, penelaahan dokumen dan perhitungan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata lama waktu proses di bagian administrasi rawat inap adalah 17 menit (< 1 jam). Dengan waktu tercepat yaitu 11,33 menit dan waktu maksimum mencapai 22,48 menit. Proses penyelesaian administrasi pasien rawat inap dipengaruhi oleh SDM, kebijakan, SIM RS, lama hari rawat dan jumlah pasien. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah waktu tunggu pemberian informasi tagihan pasien rawat inap yang akan pulang tergolong cepat < 1 jam.

Kata Kunci : waktu tunggu, informasi, rawat inap

ABSTRACT

Waiting time Analysis of giving claim information for home-hospitalized patients is aimed at maintaining and increasing quality of administration service of hospitalization. This study is conducted to find the time rates analysis from the perspective of input, process and output. Type of the study is qualitative- descriptive-analytic which is supported by quantitative study. Data of the study were collected from unstructured interview, in-depth interview, document analysis and time rating. The result shows that the average time rate of administration process of hospitalization was 17 minutes (< 1 hours). The fastest time rate was 11,33 minutes and the maximum time rate was achieving 22,48 minutes. This result was influenced by human resources, policy, information management system in the hospital (SIM RS), duration of hospitalization, and number of the patient. In conclusion, waiting time of giving claim information for home-hospitalized patient is still categorized as long-awaited time which is more than 2 hours.

Key words: waiting time, information, hospitalization