

ABSTRAK

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dimana rumah sakit menyediakan pelayanan yang salah satunya adalah pelayanan rawat jalan. Setelah melakukan pendaftaran, pasien perlu menunggu sampai mendapatkan pelayanan kesehatan dari poli yang dituju. Waktu tunggu yaitu waktu keseluruhan yang dialami pasien sejak pasien datang ke Rumah sakit dan melakukan pendaftaran hingga pasien tersebut selesai dilayani oleh dokter spesialis di poli masing-masing dengan standart waktu tunggu yang disebutkan kemenkes untuk pasien rawat jalan yaitu kurang dari atau sama dengan 60 menit.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem antrian pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Ginjal Rasyida yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan uji triangulasi yang menggabungkan beberapa metode yaitu dengan observasi, wawancara mendalam dan studi dokumentasi.

Dari 81 data kunjungan, 2 pasien (2,5%) memiliki waktu tunggu kurang dari 60 menit, sedangkan 79 pasien (97,5%) dengan waktu tunggu tidak memenuhi standar yaitu lebih dari 60 menit. Penyebab terjadinya hambatan pada lama waktu tunggu pasien rawat jalan yaitu sumber daya manusia, jam praktek dokter, pasien dan sarana prasarana. Saran Bagi Rumah Sakit ini agar dapat memperbaiki alur di bagian pendaftaran seperti membagi petugas yang melayani masing-masing unit, juga dapat menambah perbantuan di bagian pendaftaran saat kunjungan pasien sedang meningkat, dan dapat meningkatkan sarana prasarana berupa fasilitas yang mendukung pelayanan agar petugas dapat melakukan pekerjaan dengan tepat.

Kata Kunci : Rawat Jalan, Sistem Antrian, Waktu Antrian Pelayanan

ABSTRACT

Hospital is a health service institution that provides comprehensive individual health services where the hospital provides services, one of which is outpatient services. After registering, patients need to wait until they get health services from the intended polyclinic. Waiting time is the total time experienced by the patient from the time the patient comes to the hospital and registers until the patient is finished being served by a specialist doctor in each polyclinic with the standard waiting time stated by the Ministry of Health for outpatients, which is less than or equal to 60 minutes.

This study aims to evaluate the outpatient service queue system at the Rasyida Kidney Special Hospital using a qualitative approach with a triangulation test that combines several methods, namely observation, in-depth interviews and documentation studies.

Of the 81 visit data, 2 patients (2.5%) had a waiting time of less than 60 minutes, while 79 patients (97.5%) had a waiting time that did not meet the standard, which was more than 60 minutes. The causes of obstacles in the length of outpatient waiting time are human resources, doctor's practice hours, patients and infrastructure. Suggestions for this hospital are to improve the flow in the registration section, such as dividing the officers who serve each unit, also to increase assistance in the registration section when patient visits are increasing, and to improve infrastructure in the form of facilities that support services so that officers can do their jobs properly.

Keywords : Outpatient, Queue System, Service Queue Time: