

## ABSTRAK

Antrian pasien terjadi di berbagai rumah sakit di dunia terutama pada pasien rawat jalan dengan rata-rata waktu tunggu lebih dari 60 menit. Antrian panjang sering terjadi dan menjadi masalah karena banyaknya orang yang datang untuk menunggu melebihi batas dari perkiraan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya keantrian pasien.

Penelitian ini adalah penelitian studi analitik dengan pendekatan potong lintang (*cross sectional*). Penelitian dilakukan di RSIA Stella Maris Medan. Populasi penelitian sebanyak 5.898 orang dan sampel 260 orang. Penarikan sampel dengan cara *accidental sampling*. Analisis data menggunakan univariat, bivariat dengan uji *chi-square*, dan multivariat dengan regresi logistik berganda pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh waktu tunggu pasien di pendaftaran sampai pemanggilan, lama waktu pemeriksaan dokter, sumber daya manusia dengan keantrian pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan,  $p < 0,05$ . Variabel yang tidak berpengaruh yaitu proses kedatangan, dan lama waktu pelayanan farmasi. Variabel yang paling besar pengaruhnya dalam penelitian ini adalah ketersediaan SDM bahwa pasien yang menyatakan ketersediaan SDM memadai, keantrian pasien teratasi sebesar 9,6 kali lebih tinggi dibandingkan pasien yang menyatakan ketersediaan SDM tidak memadai.

Kesimpulan penelitian bahwa keantrian pasien di RSIA Stella Maris dipengaruhi oleh waktu tunggu pasien di pendaftaran sampai pemanggilan, lama waktu pemeriksaan dokter, sumber daya manusia. Disarankan kepada pihak manajemen RSIA Stella Maris Medan dapat membuat inovasi agar pasien tidak bosan menunggu, karena pasien biasanya datang lebih awal dari jadwal praktek dokter dengan menyediakan layanan wifi gratis, memberikan penyuluhan atau konseling tentang kesehatan serta menyediakan bacaan seperti majalah atau jurnal kesehatan.

**Kata Kunci : Keantrian Pasien, Rawat Jalan, Waktu Tunggu**

## ABSTRACT

*Patient queues occur in various hospitals in the world, especially in outpatients with an average waiting time of more than 60 minutes. Long queues often occur and become a problem because the number of people who come to wait exceeds the expected limit. The purpose of this study was to analyze the factors that cause patient queue.*

*This research is an analytic study with cross sectional approach. The study was conducted at RSIA Stella Maris Medan. The study population was 5,898 people and a sample of 260 people. Sampling by accidental sampling. Data analysis used univariate, bivariate with chi-square test, and multivariate with multiple logistic regression at the 95% confidence level ( $\alpha = 0.05$ ).*

*The results showed that there was an influence of patient waiting time at registration until the call, length of time for the doctor's examination, human resources with patient queues at the Stella Maris Mother and Child Hospital Medan,  $p < 0.05$ . Variables that have no effect are the arrival process, and the length of time of the pharmaceutical service. The most influential variable in this study was the availability of HR that patients who stated that HR availability was adequate, patient queue was overcome by 9.6 times higher than patients who stated HR availability was inadequate.*

*The conclusion of the study was that the patient queue at Stella Maris Hospital was influenced by the patient's waiting time at registration until the call, the length of time for the doctor's examination, human resources. It is suggested that the management of RSIA Stella Maris Medan be able to make innovations so that patients do not get bored waiting, because patients usually arrive earlier than the doctor's practice schedule by providing free wifi services, providing counseling or counseling about health and providing readings such as health magazines or journals.*

***Keywords: Patient Queue, Outpatient, Waiting Time.***