

EVALUATION OF WAITING TIME FOR OUTPATIENT PATIENTS AT LUDIRA HUSADA TAMA HOSPITAL IN 2024

Hanifa Nur Fathia¹, Primus Radixto Prabowo², Arif Nugroho Triutomo³
^{1, 2, 3} Departement of Midwifery Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
Jl. Mangkuyudan MJ III/304 Mantrijeron, Yogyakarta
Email: hanifanurfathia@gmail.com, primusradixtop@gmail.com,
arifngрту@gmail.com

ABSTRACT

Background: Hospitals are one of the health service facilities that have Minimum Service Standards. Minimum Service Standards are a reference that can be used by hospitals to provide the best service to patients. Waiting time is an important aspect of the Minimum Service Standards to maintain the quality of hospital services. Patients will feel dissatisfied if they have a long waiting time. Based on preliminary research, 9 out of 10 patients have waiting times that do not comply with Minimum Service Standards. So Ludira Husada Tama Hospital needs an evaluation of patient waiting times in order to improve the quality of service.

Objective: Evaluating the waiting time for outpatients at Ludira Husada Tama Hospital based on Minister of Health Regulation No. 129 of 2008 which can then be used as consideration for improving service quality.

Method: This research is descriptive research using a mixed method approach. The sample in this study was calculated using the Slovin formula with incidental sampling technique. The types of data used are primary and secondary data. Data collection techniques using observation, documentation, and in-depth interviews.

Results: The results of observations on outpatient waiting times showed an average waiting time of 73.5 minutes, consisting of 39 patients with waiting times that met minimum service standards and 61 patients who did not have waiting times that met minimum service standards.

Conclusion: There are 61% of outpatients who have waiting times that do not comply with minimum service standards at skin & genital clinics, eye clinics, children's clinics, internal medicine clinics, dental clinics, medical rehabilitation clinics, heart clinics, and nerve clinics with an average time wait 73.5 minutes.

Keywords: waiting time, outpatient, hospital

EVALUASI WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT LUDIRA HUSADA TAMA PADA TAHUN 2024

Hanifa Nur Fathia¹, Primus Radixto Prabowo², Arif Nugroho Triutomo³
^{1, 2, 3} Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
Jl. Mangkuyudan MJ III/304 Mantrijeron, Yogyakarta
Email: hanifanurfathia@gmail.com, primusradixtop@gmail.com,
arifngрту@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki Standar Pelayanan Minimal (SPM). SPM merupakan acuan yang dapat digunakan oleh rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan terbaik untuk pasien. Waktu tunggu merupakan salah satu aspek penting dalam SPM untuk menjaga mutu pelayanan rumah sakit. Pasien akan merasa tidak puas apabila memiliki waktu tunggu yang lama. Berdasarkan studi pendahuluan, 9 dari 10 pasien memiliki waktu tunggu yang tidak sesuai dengan SPM. Sehingga RS Ludira Husada Tama membutuhkan evaluasi terhadap waktu tunggu pasien agar dapat meningkatkan mutu pelayanan.

Tujuan: Melakukan evaluasi terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama berdasarkan Permenkes No. 129 tahun 2008 yang kemudian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan *mixed method*. Sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin dengan teknik *incidental sampling*. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan observasi, dokumentasi, dan *in-depth interview*.

Hasil: Hasil observasi terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan memiliki rata-rata waktu tunggu sebesar 73,5 menit, terdiri dari 39 pasien dengan waktu tunggu yang sesuai dengan SPM dan 61 pasien belum memiliki waktu tunggu yang sesuai dengan SPM.

Kesimpulan: Terdapat 61% pasien rawat jalan memiliki waktu tunggu yang tidak sesuai dengan SPM yaitu > 60 menit pada poliklinik kulit & kelamin, mata, anak, penyakit dalam, gigi, rehabilitasi medik, jantung, dan syaraf dengan rata-rata waktu tunggu 73,5 menit.

Kata Kunci: waktu tunggu, rawat jalan, rumah sakit