

## Analisis Proses Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Awal Bros Batam Tahun 2010 = Process analysis of outpatient services in hospital Awal Bros Batam 2010

Widya Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20281995&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Latar belakang penelitian ini adalah banyaknya pasien batal yang berobat di rawat jalan Rumah Sakit Awal Bros Batam yang kemungkinan disebabkan oleh lamanya waktu tunggu, angkanya berkisar 4% bulan dari total kunjungan. Hal ini dapat menyebabkan berkurangnya mutu pelayanan dan rusaknya performance Rumah Sakit. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mencari informasi dan mengetahui penyebab pasien lama menunggu dengan melakukan penelitian di sub unit yang terkait di unit Rawat Jalan yaitu observasi langsung, wawancara mendalam dan telaah dokumen.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sub unit yang berperan besar terhadap lamanya pasien menunggu adalah di sub unit Rekam Medis pada saat proses persiapan berkas file Rekam Medis dan pada penelitian ini didapatkan juga lama waktu masing-masing proses yang dilalui pasien sehingga dapat dijadikan pedoman standar waktu pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Awal Bros Batam.

Pada penelitian ini didapatkan bahwa sebagai unit Rawat Jalan yang terdiri dari sub unit-sub unit, maka diperlukan SOP yang mengatur secara keseluruhan sebagai satu kesatuan pelayanan yang ada di Rumah Sakit sehingga memudahkan untuk koordinasi dan evaluasi pelayanannya.

.....The background of this research is the number of patients who canceled outpatient in Awal Bros Hospital Batam which may be caused by long waiting periods, the figure ranges from 4% months of total visits. This can lead to reduced quality of service and destruction of hospital performance. The study was a qualitative study that aims to seek information and find out the causes of long wait patients with conducting research in the relevant sub-units in the outpatient unit of direct observation, depth interviews and document review.

Based on the results, sub-units that contribute greatly to the length of patient waiting is the Medical Record subunits during the process of file preparation file Medical Records and in this study, too much time each process through which the patient so that it can be used as guidelines for standards of patient care time Initial Awal Bros Hospital Batam.

In this study it was found that as the Outpatient unit consisting of sub-unit of sub units, the necessary standard operating procedures that set a whole as a single unit to service at the Hospital, making it easier for coordination and evaluation of services.