

# Analisis waktu tunggu pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad tahun 2011 = Patient waiting time analysis at department of dental and oral health central army hospital RSPAD Gatot Soebroto year 2011

Rr. Ratna Arietta, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20315207&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Waktu tunggu merupakan komponen penentu kepuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh sebuah rumah sakit. Semakin lama pelayanan yang diberikan kepada pasien semakin tidak puas pula pasien terhadap pelayanan rumah sakit sehingga mutu pelayanan pun dinilai tidak baik. Untuk itu, peneliti melakukan penelitian mengenai waktu tunggu pasien dengan tujuan menganalisis waktu tunggu pasien yang bervariasi di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto selama periode 21 November hingga 28 November 2011. Kategori pasien dibagi menjadi pasien lama dan pasien baru sedangkan cara pendaftaran terbagi menjadi pasien SOP dan Non SOP serta untuk status pasien dibagi atas Militer dan Sipil.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan cross sectional, kemudian dilakukan uji statistik Chi Square Tests. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien SOP sekitar 1 jam 33 menit yang melebihi ketentuan yang ditetapkan pada Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dalam keputusan menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, yaitu kurang dari atau sama dengan 60 menit yang berarti belum ada perbaikan yang berarti dari pihak manajemen rumah sakit berkaitan dengan waktu tunggu. Dengan demikian rekomendasi penelitian kepada pihak manajemen adalah agar memberikan saran dengan memberlakukan aturan-aturan yang terkait dengan standar pelayanan minimal termasuk waktu tunggu poliklinik, agar para petugas yang terkait dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, dan pihak manajemen dapat mengubah cara pandang terhadap waktu tunggu dengan memprioritaskan waktu tunggu dalam upaya perbaikan pelayanan.

.....Waiting time is a crucial component of patient's satisfaction on services provided by an hospital. The longer the time needed to provide service to the patient, the more unsatisfaction felt by the patients, Then the quality of services will be judged as not good. Therefore, the research on patients waiting time in order to analyze the variety of patient waiting time was made. The research took place in Department of Dental and Oral Health Central Army Hospital RSPAD Gatot Soebroto, and held from November 21st until November 28th 2011. Patient category was divided into old and new patients, while patient registration method was divided into SOP and Non SOP, and for patient status was divided into Civil and Military.

This research is using a quantitative approach with a cross sectional design. The data were analyzed using a statistical test, Chi Square test. The outcome shows that the average waiting time spent by patient through SOP is approximately 1 hour 33 minutes, exceeding the provision of Hospital Minimum Service Standard in Policy of Health Minister Number 129/Menkes/SK/II/2008, that is less than or equal to 60 minutes, which means there is still no significant improvement from the hospital management related to patient waiting time. The research recommendations to the management party are to give a suggestion to enforce regulations on minimum services standard, included patients waiting time in clinic. So, the relevant

employees would finish their works on time, and the management party should change the perception on waiting time by making a priority in patients waiting time.