

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap lama waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam tahun 2016 = The influential factors against the long of outpatient waiting time at Santa Elisabeth Batam Hospital 2016

Silitonga, Timbul Mei, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20454882&lokasi=lokal>

Abstrak

Lama waktu tunggu pelayanan di Unit Rawat Jalan menggambarkan kinerja mutu pelayanan Rumah Sakit terhadap para pelanggannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui rata-rata lama waktu tunggu rawat jalan serta faktor-faktor yang terkait dengan hal itu, ditinjau melalui pendekatan kriteria Malcolm Baldrige di bidang kesehatan yang meliputi : Profil Organisasi, Kepemimpinan, Rencana Strategis, Fokus pada Pelanggan, Pengukuran, Analisa dan Manajemen Pengetahuan, Fokus pada Sumber Daya Manusia, Fokus pada Proses dan Hasil-hasil.

Metode penelitian yang dipergunakan adalah eksplanatori sekuensial, yaitu suatu metode campuran antara penelitian kuantitatif yang diperkuat oleh penelitian kualitatif. Pengumpulan data kuantitatif dengan cara pengamatan, penghitungan dan pencatatan waktu tunggu pasien. Data-data kualitatif diperoleh melalui proses wawancara mendalam secara terstruktur dan melakukan telaah dokumen yang terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata lama waktu tunggu rawat jalan sebesar 66,58 menit per pasien yang berarti melebihi standard waktu pelayanan minimal yaitu 60 menit sebagaimana yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Hasil analisa terhadap faktor-faktor yang berpengaruh terhadap lama waktu tunggu rawat jalan menunjukkan bahwa ketujuh kriteria Malcolm Baldrige tersebut sangat berpengaruh terhadap nilai rata-rata lama waktu tunggu rawat jalan tersebut di atas.

<hr />

Long waiting time of service in the Outpatient Unit describes the performance and quality of hospital service against its customers. The purpose of this research is to know the average length of outpatient waiting time as well as the factors associated with it, are reviewed through the approach of Malcolm Baldrige in health which includes Organization Profile Leadership Strategic plan Focus on Customers Measurement, Analysis and Management of knowledge Focusing on Human Resources Focus on Process and Outcomes.

The research method used was the sequential explanatory, a mix methods between quantitative research that reinforced by qualitative research. Quantitative data collection by way of observation, calculation and recording patient waiting time. Qualitative data obtained through in depth interviews are structured and do study related documents.

The results showed that the average value of long outpatient waiting time is 66.58 minutes per patient means exceeding the standard minimum of service time, 60 minutes as defined by the Health Ministry of the Republic of Indonesia. The analysis results of the influential factors against the long of outpatient waiting time showed that seven criteria of Malcolm Baldrige is really influential against the average value of the long

of outpatient waiting time.