

# 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 kinerjadan mutu pelayanan Rumah Sakit terhadap para pelanggannya. Tujuanpenelitian 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 sekvensial, yaitusuatu metode campuran antara penelitian kuantitatif yang diperkuat olehpenelitian kualitatif. Pengumpulan data kuantitatif dengan cara pengamatan,penghitungan dan pencatatan waktu tunggu pasien. Data-data kualitatifdiperoleh melalui proses wawancara mendalam secara terstruktur danmelakukan telaah dokumen yang terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata lama waktu tunggurawat jalan sebesar 66,58 menit per pasien yang berarti melebihi standard waktupelayanan minimal yaitu le; 60 menit sebagaimana yang ditetapkan olehKementerian Kesehatan Republik Indonesia. Hasil analisa terhadap faktorfaktoryang berpengaruh terhadap lama waktu tunggu rawat jalan menunjukkanbahwa ketujuh kriteria Malcolm Baldrige tersebut sangat berpengaruh terhadapnilai rata-rata lama waktu tunggu rawat jalan tersebut di atas.

<hr />

Long waiting time of service in the Outpatient Unit describes theperformance and quality of hospital rsquo s service against its customers. The purpose ofthis research is to know the average length of outpatient waiting time as well as thefactors 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 Focusingon Human Resources Focus on Process and Outcomes.

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

The results showed that the average value of long outpatient waiting time is66.58 minutes per patient means exceeding the standard minimum of service time, le 60 minutes as defined by the Health Ministry of the Republic of Indonesia. Theanalysis results of the influential factors against the long of outpatient waiting timeshowed that seven criteria of Malcolm Baldrige is really influential against theaverage value of the long

of outpatient waiting time.