

Upaya perbaikan waktu tunggu rawat jalan pada poli kebidanan dan kandungan di RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan tahun 2019 = improving outpatient waiting time of obstetrics and gynaecology clinic at Mampang Prapatan Hospitals in the year 2019.

Siahaan, Rame Manurita Verysanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20502818&lokasi=lokal>

Abstrak

Waktu tunggu merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan kesehatan yang akan menunjukkan kesan terhadap rumah sakit akan ketanggapan dan kinerja pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut sehingga lamanya waktu tunggu secara tidak langsung menunjukkan rendahnya kinerja pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan upaya perbaikan waktu tunggu rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan RSUD Mampang Prapatan. Metode penelitian yang dilakukan adalah riset operasional dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif melalui enam tahap penelitian yaitu identifikasi input, identifikasi proses, pengamatan output, identifikasi penyebab masalah, identifikasi alternatif solusi dan perancangan intervensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah SDM di bagian Rekam Medis belum mencukupi, hanya ada 1 orang runner yang mendistribusikan dokumen rekam medis ke semua poli; jam mulai pelayanan Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Dokter sering tidak tepat waktu dalam memulai pelayanan; jarak ruangan Rekam Medis berada di gedung terpisah sedangkan bagian pendaftaran di lantai 1 dan Poli ada di Lantai 2, pasien datang terlalu cepat merupakan masalah utama yang berkontribusi terhadap lamanya waktu tunggu. Rata-rata total waktu tunggu di Poli Kebidanan dan Kandungan adalah 117.66 menit dan belum sesuai dengan SPM RS yaitu 80;60 menit. Rancangan intervensi yang disepakati adalah membuat SPO dan SK tentang pendaftaran pasien dilakukan 30 menit sebelum jadwal pelayanan dokter. Disaranan melakukan penjadwalan ulang jadwal praktek Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan sesuai dengan kesepakatan bersama sehingga ada kejelasan jam mulai pelayanan, membuat sistem reservasi yang optimal secara bertahap mulai dari offline sampai dengan online, menambah 2 orang petugas di bagian Rekam Medis dan menerapkan rekam medis elektronik.

<hr>

Waiting time is part of the dimensions of the quality of health services that will show the impression of the hospital about the responsiveness and performance of existing services in the hospital so that the length of waiting time indirectly indicates the low performance of the service. This study aims to make efforts to improve the outpatient waiting time in the Obstetrics and Gynecology Polyclinic of Mampang Prapatan Hospital. The research method used is operational research with quantitative and qualitative approaches through six stages of research, namely identification of inputs, identification of processes, observing outputs, identifying causes of problems, identifying alternative solutions and designing interventions. The results showed that the number of human resources in the Medical Records section was not sufficient, there was only one runner who distributed medical record documents to all polyclinics; the starting hours for midwifery and obstetricians are not in accordance with the specified schedule. Doctors are often not timely in starting services; the distance of the Medical Record room is in a separate building while the registration section is on the 1st floor and the Polyclinic is on the 2nd floor, patients arrive too soon which is a major problem which contributes to the long waiting time. The average total waiting time at the Obstetrics and

Gynecology Clinic is 117.66 minutes and is not in accordance with the hospital SPM is ≤60 minutes. The agreed intervention design is to make a Standard Operating Procedure and Decree on patient registration 30 minutes before the doctor's scheduled service. It is recommended to reschedule the Obstetrics and Gynecology practice schedule in accordance with the mutual agreement so that there is clarity of hours of service start, making an optimal reservation system gradually from offline to online, adding two staffs in the Medical Records section and implementing an electronic medical record.