

## Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan di rumah sakit: Literature review = Factors that influence the waiting time of outpatients in hospitals: Literature review

Fatimah Zahra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20506703&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi seberapa lama waktu tunggu pasien di berbagai negara dan faktor apa saja yang berhubungan dengan lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan di rumah sakit. Penelitian ini merupakan literature review. Hasil penelitian mendapatkan rentang waktu tunggu pasien rawat jalan berkisar dari 3 menit sampai dengan 284 menit. Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan di rumah sakit terutama keterlambatan dokter, lalu jenis pembayaran, jenis poliklinik, jumlah antrean, penyediaan berkas rekam medis, kedatangan pasien sebelum jam praktik, ketersediaan sarana prasarana, lama pemeriksaan, sistem perjanjian pertemuan, lama waktu menunggu di bagian pendaftaran, keterampilan SDM, alur proses pelayanan, dan kurangnya SDM.

.....Waiting time is one of the factors that can affect patient satisfaction. This study was conducted to identify the length of waiting time for patients in various countries and what factors are related to the length of time waiting for outpatients in the hospital. This research is a literature review. The results of the study showed that the waiting time range for outpatients ranged from 3 minutes to 284 minutes. Factors that affect the waiting time for outpatients at the hospital, especially late doctors, then the type of payment, the type of polyclinic, the number of queues, the provision of medical record files, the arrival of patients before practice hours, the availability of infrastructure, the length of the examination, the meeting appointment system, the length of time waiting time at registration, human resource skills, service process flow, and lack of human resources.<i/>