

ABSTRAK

Waktu tunggu adalah indikator yang paling penting dari kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Jumlah waktu pasien menunggu untuk dilihat sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi eksploitasi layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tentang faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit sesuai dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Metode penelitian yang dipergunakan adalah *literature review* dengan melakukan pencarian atau *searching database* atau sumber referensi untuk mengidentifikasi artikel dan skripsi yang berhubungan dengan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit. Hasil dari sumber referensi menunjukkan bahwa sebanyak 10 sumber yang ditemukan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit. Faktor yang dominan mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah (1) ratio dokter dengan jumlah pasien yang berobat tidak sebanding, (2) belum optimalnya manajemen dalam merencanakan kebutuhan SDM, (3) Kurang tepatnya dokter saat datang ke rumah sakit. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat 11 temuan terkait permasalahan perencanaan, 5 temuan terkait permasalahan pengorganisasian, 7 temuan terkait permasalahan pengawasan.

Kata Kunci : pelayanan rawat jalan, waktu tunggu, unit rawat jalan

ABSTRACT

Waiting time is the most important indicator from hospital services. The patient waiting time is seen as one factor that influences health service quality. This study intends to identify the factors that can influence waiting time services at hospitals based on the previous studies. The method used in this study was reviewing some related studies by searching the database or the references in the form of articles or theses related to the factors that influence waiting time services of outpatient care at hospitals. The results show that 10 related studies explain the factors that influence waiting time services of outpatient care at hospitals. The factors that frequently influence waiting time services of outpatient care at hospitals are (1) imbalance in the number of doctors and patients (2) inefficiency in human resource management (3) doctor's lateness in arriving at the hospital. In conclusion, there are 11 findings regarding management problems, 5 findings on organisational problems, and 7 findings about surveillance issues.

Keywords : outpatient care, outpatient services, waiting time