

# TINJAUAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT (LITERATURE REVIEW)

Anggi Widya Astuti<sup>1</sup> Ratna Prahesti<sup>2</sup>

## INTISARI

**Latar Belakang:** Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran rawat jalan sampai dokumen rekam medis pasien ditemukan. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lama waktu tunggu pelayanan di rumah sakit mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan rekam medis yang terbaik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman.

**Tujuan Penelitian:** Mengetahui gambaran cepat, lamanya waktu tunggu pelayanan rekam medis di rumah sakit menggunakan *Literature Review*.

**Metode Penelitian:** Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif menggunakan metode penelitian *literature review*.

**Hasil:** Dari kelima jurnal yang telah di *review*, menunjukkan bahwa pada rata-rata waktu tunggu pelayanan di bagian rawat jalan rumah sakit masih terdapat banyak yang belum memenuhi aturan dari teori (Kemenkes, 2008). Hasil yang diperoleh dari kelima jurnal yang masih tergolong rendah hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan bagian rawat jalan ialah 20,1 %. Untuk keempat jurnal yang telah di *review* hasilnya masih tergolong tinggi dengan hasil presentase 50% keatas. Waktu tunggu yang lama diakibatkan oleh beberapa faktor penyebab dan mengakibatkan pasien merasa tidak puas.

**Kesimpulan:** Waktu tunggu pelayanan rawat jalan masih tergolong tinggi dari ke 4 jurnal presentasinya melebihi 50% dikarenakan masih terdapat faktor penyebab yang mengakibatkan waktu tunggu yang lama pada bagian rawat jalan.

**Kata Kunci:** Waktu Tunggu, Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen Pembimbing Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta

# OVERVIEW OF WAITING TIME IN HOSPITAL OUTPATIENT HEALTH SERVICES

Anggi Widya Astuti<sup>1</sup> Ratna Prahesti<sup>2</sup>

## ABSTRACT

**Background:** Waiting time is the time used by patients to get outpatient services from the outpatient registration place until the patient's medical record document is found. Waiting time is a problem that often causes patient complaints in several hospitals. The length of waiting time for outpatient services reflects how the hospital manages service components that are tailored to the patient's situation and expectations. The best and quality medical record services are reflected in friendly, fast, and comfortable service.

**Research Objective:** Knowing a quick picture, the length of waiting time for medical record services in an outpatient hospital using a Literature Review.

**Research Methods:** This type of research is descriptive research with a qualitative approach using literature review research methods.

**Result:** Of the five journals that have been reviewed, it shows that in the average waiting time for services in the outpatient department of the hospital there are still many who do not meet the rules of the theory (Kemenkes, 2008). The results obtained from the five journals which are still relatively low, the average waiting time for outpatient services is 20.1%. For the four journals that have been reviewed, the results are still relatively high with a percentage of 50% and above. The long waiting time is caused by several factors and causes the patient to feel dissatisfied.

**Conclusion:** The waiting time for outpatient services is still relatively high from the 4 journals, the percentage exceeds 50% because there are still causal factors that result in long waiting times in the outpatient department.

**Keywords:** Waiting Time, Outpatient Health Service

---

<sup>1</sup> Students Medical Records and Health Information Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup> Supervising Lecturer Medical Record and Health Information Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta