

# ANALISIS WAKTU TUNGGU PADA PELAYANAN POLIKLINIK NAPZA DAN POLIKLINIK JIWA DI RUMAH SAKIT KETERGANTUNGAN OBAT JAKARTA TAHUN 2017

Ninda Chika Paramita

## Abstrak

Rumah sakit merupakan tempat pemberi pelayanan kesehatan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan ini merupakan unit terdepan yang dapat menampilkan citra rumah sakit sehingga pelayanan yang diberikan harus berkualitas, efektif dan efisien. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari dimensi *responsiveness*, salah satu bentuknya adalah waktu tunggu. Waktu tunggu yang lama akan mempengaruhi mutu rumah sakit dan menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis lama waktu tunggu antara Poliklinik Napza dan Poliklinik Jiwa di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analitik deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Responden penelitian ini berjumlah 140 pasien yang terbagi menjadi 70 responden pada Poliklinik Napza dan 70 responden pada Poliklinik Jiwa dengan melakukan pengamatan dan pencatatan pada lembar observasi. Hasil analisis diperoleh nilai median waktu tunggu rawat jalan pada poliklinik napza selama 33 menit dan pada poliklinik jiwa selama 78 menit selain itu dengan menggunakan uji statistik *Mann-Whitney U Test* dengan  $\alpha=0,05$  diperoleh nilai *p value* sebesar 0,000 ( $\leq 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang bermakna antara waktu tunggu rawat jalan pada Poliklinik Napza dengan Poliklinik Jiwa.

**Kata Kunci :** Waktu tunggu, pelayanan, rawat jalan

# **WAITING TIME ANALYSIS IN OUTPATIENTS DRUGS POLYCLINIC AND PSYCHIATRIC POLYCLINIC AT RUMAH SAKIT KETERGANTUNGAN OBAT JAKARTA 2017**

**Ninda Chika Paramita**

## **Abstract**

Hospital is a health care provider one of the service provided is outpatient service. Outpatient service is the leading unit that can display the image of the hospital so that the services provided must be qualified, effective and efficient. Quality of services provided can be seen from the dimensions of responsiveness, one form is the waiting time. Long waiting time will affect the quality of the hospital and reduce the level of patient satisfaction with the services provided. The purpose of this study is to analyze the length of waiting time between Drugs Polyclinic and Psychiatric Polyclinic at Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta. This research is quantitative descriptive analytic method with cross sectional approach. The respondents of this study were 140 patients who were divided into 70 respondents in Drugs Polyclinic and 70 respondents in Psychiatric Polyclinic by doing observation and recording on the observation sheet. The results obtained by analysis of the value of the median waiting time of outpatient drug polyclinic for 33 minutes and the psychiatric polyclinic for 78 minutes in addition to the statistical Mann-Whitney U test with  $\alpha=0.05$  was obtained p value of 0.000 ( $\leq 0.05$  ). Then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  accepted. This indicates that there is a significant difference between the outpatient waiting time at the Drugs Polyclinic and the Psychiatric Polyclinic.

**Keywords:** Waiting time, services, outpatient