

ABSTRAK

Beberapa penelitian telah mengungkapkan adanya hubungan antara waktu menunggu dan tingkat kepuasan pasien. Hal ini menjadi perhatian serius bagi manajer layanan kesehatan dan pembuat kebijakan karena dapat mempengaruhi efisiensi organisasi. Waktu menunggu dan durasi konsultasi menjadi faktor kunci yang memengaruhi kepuasan pasien dan pelanggan. Berdasarkan survey awal penelitian pada awal bulan Januari 2021 melalui wawancara dengan beberapa pengunjung yang datang berobat ke Puskesmas Padang Bulan Kota Medan didapati pasien mengeluh tentang masih lamanya pelayanan yang diberikan Puskesmas Padang Bulan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lama waktu tunggu pelayanan pasien di Puskesmas Padang Bulan Kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui wawancara pada 5 orang informan (data primer) dengan menggunakan pedoman wawancara mendalam. Peneliti juga melakukan observasi dan studi dokumen. Analisis data terdiri dari tiga kegiatan secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada input terlihat bahwa regulasi seperti SOP pelayanan rawat jalan telah dipahami dan dijalankan dengan baik oleh petugas. Sarana penunjang semua sudah dapat dilengkapi oleh pihak puskesmas. Namun ketersediaan jaringan internet yang memadai masih belum dapat dipenuhi. Selain itu jumlah SDM masih dirasakan kurang memadai. Pada proses terlihat bahwa seluruh alur pelayanan rawat jalan telah dijalankan dengan baik. Penyiapan dokumen rekam medis telah memenuhi standar layanan minimal karena lokasi pendaftaran pasien, pengisian dan poliklinik berdekatan, catatan medis yang tersimpan di rak penyimpanan terorganisir dengan baik, dan sistem pengarsipannya teratur sehingga staf dapat dengan mudah mencari catatan medis. Proses pemeriksaan pasien oleh dokter membutuhkan waktu rata-rata 10-15 menit. Pada output terlihat bahwa lama waktu pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Bulan berada pada kategori sedang (30 – 60 menit).

Kata kunci: pelayanan rawat jalan, waktu tunggu

ABSTRACT

Several studies have revealed a relationship between waiting time and patient satisfaction levels. This is a serious concern for healthcare managers and policy makers as it can affect organizational efficiency. Waiting time and consultation duration are key factors that affect patient and customer satisfaction. Based on the initial research survey in early January 2021 through interviews with several visitors who came for treatment at the Puskesmas Padang Bulan in Medan City, it was found that patients complained about the length of service provided by the Puskesmas Padang Bulan. This study aims to analyze the length of waiting time for patient services at Puskesmas Padang Bulan. This research uses qualitative methods through interviews with 5 informants (primary data) using in-depth interview guidelines. Researchers also conducted observations and document studies. Data analysis consists of three activities simultaneously, namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing or verification. The results showed that inputs showed that regulations such as SOPs for outpatient services were well understood and implemented by officers. All supporting facilities can be equipped by the health center. However, the availability of an adequate internet network still cannot be fulfilled. In addition, the number of human resources is still felt to be inadequate. The process shows that the entire outpatient service flow has been carried out well. The preparation of medical record documents has met minimum service standards because the location of patient registration, charging and polyclinics is close together, medical records stored on storage shelves are well organized, and the filing system is regular so that staff can easily search for medical records. The process of examining a patient by a doctor takes an average of 10-15 minutes. The output shows that the length of time for outpatient services at the Puskesmas Padang Bulan is in the medium category (30 - 60 minutes).

Keywords: outpatient services, waiting time