

ABSTRAK

Nama : Ika Kristallina Wulandari
Program Studi : Kesehatan Masyarakat, Universitas Esa Unggul
Judul : Analisis Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan Tahun 2019

Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yang menyatakan waktu tunggu pelayanan ≤ 60 menit. Berdasarkan data observasi di RSU Kota Tangerang Selatan rata-rata waktu tunggu pelayanan mencapai 173 menit untuk poliklinik penyakit dalam mulai dari pendaftaran sampai mendapat pemeriksaan dokter. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab lama waktu tunggu pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poliklinik Penyakit Dalam RSU Kota Tangerang Selatan Tahun 2019. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif dan kualitatif (*mix methods*). Hasil penelitian dari lama waktu tunggu pelayanan adalah mencapai waktu 166 menit (95% CI = 165,4 – 166,6) dengan penyebab diantaranya adalah sumber daya manusia, sarana prasarana dan lingkungan kerja. Diharapkan seluruh pegawai bisa mengedukasi kepada para pasien mengenai ketidaktahuannya, dan ditambahkan sarana yang mendukung alur tersebut.

Kata Kunci: mutu pelayanan kesehatan, rawat jalan, poliklinik penyakit dalam, lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan, pasien JKN.

xix+84 halaman; 2 gambar; 14 tabel.

Pustaka: 38 (2005-2019)