

**ANALISIS PENYEBAB LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN
RAWAT JALAN DI POLI UMUM KLINIK CITRA MEDIKA
KOTA TANGERANG TAHUN 2021**

Linda Hikmatul Nurjanah¹, Dwi Nurmawaty¹, Namira W. Sangadji¹, Susi Shoryasari¹

Program studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul

Jl. Harapan Indah Boulevard No. 2, Pusaka Rakyat, Bekasi, Jawa Barat 17214

Email : lindahnj9@gmail.com

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh setiap Instansi pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan terdapat hasil bahwa waktu tunggu pelayanan di poli umum rawat jalan Klinik Citra Medika Kota Tangerang yaitu 86 menit. Lamanya waktu tunggu pelayanan berdampak pada ketidak puasan pasien karena ketidak sesuaian dari standar yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui penyebab lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di poli umum Klinik Citra Medika Kota Tangerang. Metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan kualitatif (*mix methods*). Pada penelitian kuantitatif dengan 135 responden, pengumpulan data menggunakan observasi untuk menganalisis lama waktu tunggu pelayanan. Pada penelitian kualitatif dengan bantuan enam informan yang terdiri dari informan kunci, informan utama dan informan pendukung. Pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi serta telaah dokumen. Hasil penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa rata – rata waktu tunggu pelayanan di unit rawat jalan Klinik Citra Medika adalah 99,77 menit. Hasil penelitian kualitatif menunjukkan bahwa penyebab lama waktu tunggu pelayanan diantaranya: masih kurangnya SDM, tidak adanya jobdesk tetap, kurangnya kompetensi petugas, masih sering terjadi error pada SIM BPJS dan Klinik, sarana dan prasarana yang masih kurang mendukung pelayanan, sosialisasi kebijakan yang masih kurang, dokter yang telat datang serta kurangnya pengetahuan pasien tentang mekanisme berobat. Kesimpulan pada penelitian ini adalah mengenai faktor utama penyebab lama waktu tunggu pelayanan diantaranya masih kurangnya SDM di bagian pelayanan rawat jalan, dokter yang telat datang, sarana dan prasarana yang masih kurang mendukung terutama untuk kursi tunggu, serta pasien yang kurang mengetahui tentang prosedur tata cara berobat. Saran agar sebaiknya Klinik dapat menambah SDM di bagian pelayanan rawat jalan, menambah sarana dan prasarana yang dapat mendukung pelayanan, memberikan sosialisasi kepada dokter agar dapat hadir tepat waktu serta Klinik dapat membuat poster agar memudahkan pasien dalam mengetahui mekanisme cara berobat untuk pasien BPJS dan KIS.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Waktu Pelayanan, Poli Umum.

6 Bab 82 halaman, 7 Tabel, 12 Lampiran.

Pustaka: 10 (2008 – 2019)

**ANALYSIS OF THE CAUSES OF LONG WAITING TIME PATIENT SERVICE
OUTCOME AT POLY GENERAL CITRA MEDIKA CLINIC
CITY OF TANGERANG IN 2021**

Linda Hikmatul Nurjanah¹, Dwi Nurmawaty¹, Namira W. Sangadji¹, Susi Shoryasari¹

Public Health Study Program, Faculty of Health Sciences, Esa Unggul University

Jl. Harapan Indah Boulevard No. 2, Pusaka Rakyat, Bekasi, Jawa Barat 17214

Email : lindahnj9@gmail.com

ABSTRACT

Waiting time for services is an important thing that must be considered by every health service agency. Based on the results of the preliminary study, there are results that the waiting time for services at the outpatient general polyclinic Citra Medika Clinic, Tangerang City is 86 minutes. The length of service waiting time has an impact on patient dissatisfaction due to non-compliance with established standards. The purpose of the study was to determine the cause of the long waiting time for outpatient services at the Citra Medika Clinic general poly, Tangerang City. The research method uses a descriptive quantitative approach and qualitative (mix methods). In quantitative research with 135 respondents, data collection uses observation to analyze the length of service waiting time. In qualitative research with the help of six informants consisting of key informants, main informants and supporting informants. Collecting data using in-depth interviews, observation and document review. The results of the quantitative research show that the average waiting time for services in the outpatient unit of Citra Medika Clinic is 99.77 minutes. The results of qualitative research show that the causes of long waiting times for services include: lack of human resources, lack of permanent job desks, lack of competence of officers, errors in BPJS and Clinic SIMs, facilities and infrastructure that still do not support services, policy socialization that is still lacking, doctors who arrive late and the patient's lack of knowledge about the mechanism of treatment. The conclusion in this study is about the main factors causing long waiting times for services including the lack of human resources in the outpatient service department, doctors who arrive late, facilities and infrastructure that are still not supportive, especially for waiting chairs, and patients who do not know about the procedure. how to treat. Suggestions that clinics should increase their human resources in outpatient services, add facilities and infrastructure that can support services, provide socialization to doctors so that they can be present on time and clinics can make posters to make it easier for patients to know the mechanism of treatment for patients BPJS and KIS.

Keywords: *waiting time, service time, general poly*

6 Chapter 82 pages, 7 Tables, 12 Attachment

References: 10 (2008-2019)
