

ABSTRAK

Nama : Ivan Permana
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Judul : Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur Tahun 2021.

Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah ketepatan waktu. Pada kenyataannya masih banyak fasilitas pelayanan kesehatan yang waktu tunggu pelayanannya melebihi standar yang ditetapkan dari KMK RI 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu ≤ 60 menit. Desain penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Teknik sampling adalah *purposive sampling* sebanyak 106 pasien yang diukur waktu tunggu pelayanan rawat jalan mulai dari pasien mengambil karcis sampai mendapatkan pelayanan di poliklinik dan wawancara untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SPO pelayanan rawat jalan tidak ada tetapi dalam pelaksanaannya mengacu pada SPO pendaftaran pasien. Hasil perhitungan analisis rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan sebesar 62,5 menit, dengan lama waktu tunggu ≤ 60 menit sebanyak 37 pasien (34,9%) dan lama waktu tunggu > 60 menit sebanyak 69 pasien (65,1%). Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan antara lain jaringan ke sistem puskesmas sering terganggu, pasien tidak membawa kartu berobat, Rekam Medis yang tidak ada pada rak penyimpanan dan petugas sakit terpapar COVID-19. Beberapa saran adalah pembuatan SPO khusus secara keseluruhan terkait pelayanan rawat, *maintenance* berkala koneksi jaringan ke sistem Puskesmas, membuat petunjuk tentang syarat pendaftaran, telusur berkala pada rak penyimpanan rekam medis dan pembuatan outguide rekam medis yang akan keluar.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Rawat Jalan, Puskesmas

ABSTRACT

Name : Ivan Permana
Study Program : *Medical Records and Health Information*
Title : *Overview of Waiting Time for Outpatient Services at the Duren Sawit Subdistrict Health Center, East Jakarta in 2021.*

One dimension of the quality of health services is timeliness. In fact, there are still many health care facilities whose waiting time for services exceeds the set standard, which is 60 minutes. The research design used a quantitative descriptive method. The sampling technique was purposive sampling as many as 106 patients measured the waiting time for outpatient services starting from patients taking tickets to getting services at the polyclinic and interviews to determine the factors that affect the waiting time for outpatient services. The results showed that the SOP for outpatient services did not exist but in practice it refers to the SOP for patient registration. The results of the analysis of the average waiting time for outpatient services were 62.5 minutes, with a waiting time of <60 minutes as many as 37 patients (34.9%) and a waiting time of >60 minutes as many as 69 patients (65.1%). Factors that affect the waiting time for outpatient services include frequent disruption of the network to the puskesmas system, patients not carrying medical cards, medical records that are not on storage shelves and sick staff exposed to COVID-19. Some suggestions are the making of a special SOP as a whole related to care services, periodic maintenance of network connections to the Puskesmas system, making instructions on registration requirements, periodic searches on medical record storage racks and making outguide medical records that will come out.

Keywords: *Waiting Time, Outpatient, Public health center*