

**ANALYSIS OF THE CAUSES OF LONG WAITING TIME FOR SERVICES FOR
PATIENTS WITH JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) AT THE POLI
KESEHATAN IBU DAN ANAK IN PUSKESMAS KECAMATAN DUREN SAWIT 2022**

Fatharani Putri Hartanto¹, Dwi Nurmawaty², Gisely Vionalita³, Ade Heryana⁴

Public Health Study Program, Faculty of Health Sciences, Universitas Esa Unggu

Jl. Arjuna Utara No.9 Tol Tomang Kebon Jeruk Jakarta Barat 11510

ran.fatharan@student.esaunggul.ac.id

ABSTRACT

Services for patients with Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) at the Maternal and Child Health Polyclinic at Duren Sawit District Public Health Center still experience long waiting times, especially when the number of patients is crowded. Based on observation data, the average length of service waiting time reaches 90 minutes whereas the standard guideline for service waiting times is 60 minutes. This study aims to analyze the length of waiting time and the causes associated with waiting time for services to patients with Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) at the Maternal and Child Health Polyclinic at Duren Sawit District Public Health Center in 2022. This research is a type of quantitative research followed by qualitative (Mix Methods). The results showed that the length of waiting time for services for JKN patients at the Maternal and Child Health Polyclinic was >60 minutes, as many as 83 patients (87%), while the lowest proportion of waiting time for maternal health services was <60 minutes as many as 12 patients (13%). The average obtained from the results of this study is 64.52 minutes. In the registration section, the waiting time for registration is 20.29 minutes, the vital signs examination is 8.44 minutes and the midwife examination is 31.58 minutes. Based on the results of qualitative research the causes of the long waiting time include the lack of human resources in the registration section, there are registration officers who have double jobs as ambulance drivers and there are officers who are on leave, the occurrence of internet network disturbances and disturbances in the E-Puskesmas management information system and SIM BPJS Kesehatan, limited communication with patients, lack of patient understanding of the flow of services, patient conditions, missed queues, and policies that cause high rates of pregnant women visiting the MCH poly. It is expected that there will be conformity with the number of human resources with the workload, the improvement of systems and networks, and the adjustment of facilities and infrastructure to the density of patients during peak hours.

Keyword : Long waiting time, JKN Patients, Maternal and Child wellness

IX + 113 page : 2 picture ; 11 table

Bibliography : 120 (2012 – 2021)

**ANALISIS PENYEBAB LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN PADA PASIEN
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI POLI KESEHATAN IBU DAN ANAK
PUSKESMAS DUREN SAWIT TAHUN 2022**

Fatharani Putri Hartanto¹, Dwi Nurmawaty², Gisely Vionalita³, Ade Heryana⁴

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan

Universitas Esa Unggul

Jl. Arjuna Utara No.9 Tol Tomang Kebon Jeruk Jakarta Barat 11510

ran.fatharan@student.esaunggul.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Kecamatan Duren Sawit masih mengalami waktu tunggu yang panjang terlebih disaat padatnya pasien. Berdasarkan data observasi rata – rata lama waktu tunggu pelayanan mencapai 90 menit dimana pedoman standar waktu tunggu pelayanan adalah ≤ 60 menit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lama waktu tunggu dan penyebab yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Tahun 2022. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang dilanjutkan dengan kualitatif (Mix Methods). Hasil penelitian dari lama waktu tunggu pelayanan pada pasien JKN di Poli Kesehatan Ibu dan Anak yang >60 menit yaitu sebanyak 83 pasien (87%), sedangkan proporsi terendah lama waktu tunggu pelayanan kesehatan ibu yang <60 menit sebanyak 12 pasien (13%). Rata – rata yang didapatkan dari hasil penelitian ini yaitu 64.52 menit. Pada bagian pendaftaran, lama waktu tunggu pendaftaran yaitu 20.29 Menit, pemeriksaan tanda – tanda vital 8.44 menit dan pemeriksaan bidan selama 31.58 menit. berdasarkan hasil penelitian kualitatif penyebab lamanya waktu tunggu diantarnya adalah kurangnya sumber daya manusia di bagian pendaftaran, terdapat petugas pendaftaran yang memiliki pekerjaan rangkap sebagai pengemudi ambulans dan terdapat petugas yang cuti, terjadinya gangguan jaringan internet dan gangguan pada sistem informasi manajemen E-Puskesmas dan SIM BPJS Kesehatan, keterbatasan komunikasi dengan pasien, kurangnya pemahaman pasien mengenai alur pelayanan, kondisi pasien, antrean yang terlewat, dan adanya kebijakan yang menyebabkan tingginya angka kunjungan ibu hamil di poli KIA. Diharapkan adanya kesesuaian mengenai jumlah SDM dengan beban kerja, adanya perbaikan sistem dan jaringan, dan penyesuaian sarana dan prasarana dengan kepadatan pasien di jam sibuk.

Kata Kunci: Lama Waktu Tunggu, Pasien JKN, Poli KIA

Kata Kunci : *Long waiting time, JKN Patients, Maternal and Child wellness*

IX + 165 halaman : *2 picture ; 11 table*

Pustaka : *120 (2012 – 2021)*