

ABSTRAK

RATNA VELA FISTINISA, 16D30302

FAKTOR KETERLAMBATAN PELAYANAN RAWAT JALAN DI UPT PUSKESMAS MARTAPURA 2

KTI. Program Studi DIII Perekam dan Informasi Kesehatan. 2019

(xv+61)

Dalam upaya melaksanakan pelayanan kesehatan yang bermutu salah satu aspek mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Waktu tunggu merupakan salah satu tolak ukur mutu pelayanan kesehatan. Pelaksanaan pelayanan pasien pada pelayanan rawat jalan di UPT Puskesmas Martapura 2 sendiri masih belum berjalan dengan baik dan kurang maksimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor keterlambatan pelayanan rawat jalan di UPT puskesmas Martapura 2, dengan subjek penelitian dengan menggunakan populasi dan sample yaitu petugas pendaftaran, petugas rekam medis, petugas poliklinik, petugas apotik dan pasien rawat jalan yang berkunjung ke UPT Puskesmas Martapura 2 dan sampel menggunakan. Instrumen penelitian menggunakan pedoman wawancara dan observasi dianalisis dengan memaparkan hasil penelitian apa adanya dan membandingkan dengan teori yang ada kemudian diambil kesimpulan. Hasil penelitian di UPT Puskesmas Martapura 2 menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan menunjukkan pada mayoritas lama >60 menit sebanyak 80 pasien. Diharapkan Sumber daya manusia di UPT Puskesmas Martapura 2 di pelayanan khususnya di poli umum ditambahkan satu dokter dan di apotik di tambahkan satu orang farmasi lagi sehingga bisa mempercepat pelayanan rawat jalan. Berdasarkan hitungan metode WISN Sumber daya manusia dalam pelayanan rawat jalan di UPT Puskesmas Martapura 2 masih kekurangan untuk di poli umum dan apotik jadi diharapkan akan meninjau kembali sistem pelayanan rawat jalan yang dalam hal ini waktu tunggu bagi pasien yang berobat di berbagai poli klinik rawat jalan yang mengacu kepada standar minimal pelayanan dan menggunakan SIMPUS (sistem informasi puskesmas) agar pelayanan lebih cepat.

Kata Kunci : Keterlambatan, Pasien Rawat Jalan

ABSTRACT

RATNA VELA FISTINISA, 16D30302

DELAY FACTOR IN OUTPATIENT SERVICES AT THE UPT PUSKESMAS MARTAPURA 2

KTI. DIII Recorder and Health Information 2019 Study Program

(xv+61)

In an effort to implement quality health services, one aspect of the quality of health services is access to services that are characterized by patient waiting time. Waiting time is one measure of the quality of health services. The implementation of patient services in outpatient services at the UPT Puskesmas Martapura 2 it self has not run well and is not optimal. The purpose of this study was to determine the delay factors in outpatient at the UPT Puskesmas Martapura 2, with the research subjects using populations and samples namely registration officers, medical record officers, polyclinic officers, pharmacy officers and outpatients who visited the UPT Puskesmas Martapura 2. The research instrument uses interview guidelines and observations are analyzed by presenting research results as they are and comparing with existing theories and drawing conclusion. The results of research at the UPT Puskesmas Martapura 2 showed that the waiting time for outpatient services showed a majority & >60 minutes as much as 80 patient. It is expected that human resources at the UPT Puskesmas Martapura 2 in services, especially in the general polyclinic, will add one doctor and one pharmacy is added to the pharmacy so that it can be accelerate outpatient services. Based on the calculation of WISN methods of human resources in outpatient services at the UPT Puskesmas Martapura 2 there are still shortcomings for general poly anad pharmacies so it is expected to review the outpatient service system in this case the waiting time for patients treated in various outpatient polyclinics that refer at a minimum standard of services and use SIMPUS (sistem informasi puskesmas) / puskesmas information system for faster services.

Keywords: Delay, Outpatient