

## **METODE TIME MANAGEMENT TERHADAP WAKTU TUNGGU PASIEN DI BAGIAN LOKET PENDAFTARAN DI PUSKESMAS BANDARHARJO SEMARANG TAHUN 2016**

**OVANIA OCTAVIANI**

(Pembimbing : Eti Rimawati, SKM, M.Kes)

*www.dinus.ac.id*

*Email : 411201201416@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

Loket pendaftaran di pelayanan kesehatan merupakan bagian yang memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan. Time Management (manajemen waktu) merupakan salah satu pendekatan yang penting dalam pencapaian suatu hasil. Puskesmas Bandarharjo dalam sehari dapat melayani pasien hingga 100 pasien lebih setiap harinya dan pelayanan pendaftaran tersebut hanya dilakukan oleh satu orang petugas. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan dari penerapan metode Time Management di bagian pendaftaran di Puskesmas Bandarharjo Semarang

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian tindakan (Action Research) yang terbagi menjadi 4 tahap. Tahap yang pertama yaitu tahap reflecting, dimana pada tahap tersebut dilakukan identifikasi masalah di bagian loket pendaftaran dengan mengobservasi waktu tunggu pada 30 subjek penelitian (pasien) dan pada 1 subyek penelitian (petugas pendaftaran), tahap planning (perencanaan), tahap acting (tindakan) dan tahap yang keempat yaitu tahap observing (observasi), dimana dilakukan penilaian dari penerapan time management dan mekanisme kerja petugas yang baru dengan mengobservasi kembali waktu tunggu pada 15 informan cross check (pasien lama), kemudian di cross check pada 2 informan crosscheck (petugas BP dan petugas simpus). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dan observasi waktu tunggu pasien serta menggunakan teknik tematik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya perbedaan waktu tunggu pasien dan kecepatan pelayanan petugas pendaftaran pada waktu padat dan waktu tidak padat, pada waktu padat pasien harus menunggu untuk di panggil petugas selama 30 menit namun setelah dilakukan penerapan metode time management dan mekanisme kerja petugas pendaftaran yang baru di hasilkan bahwa rata-rata informan cross check merasakan adanya perubahan waktu tunggu yaitu waktu tunggu lebih singkat kurang lebih selama 15 menit.

Perlu adanya konsistensi dari petugas pendaftaran dalam melakukan mekanisme kerja yang baru untuk melayani pendaftaran pasien, sehingga tidak terjadi waktu tunggu pasien yang lama.

Kata Kunci : Bagian loket pendaftaran, waktu tunggu, time management

**METHOD OF TIME MANAGEMENT ON PATIENTS WAITING TIMES AT  
REGISTRATION COUNTERS IN BANDARHAJO PRIMARY HEALTH  
CARE SEMARANG 2016**

**OVANIA OCTAVIANI**

(Lecturer : Eti Rimawati, SKM, M.Kes)

*www.dinus.ac.id*

*Email : 411201201416@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRACT**

Registration counter in health services is a part of taking crucial role of health services. Time management is an important approach to achieve a result. Bandarharjo primary health care can serve patients to 100 patients or more in one day and the registration have been undertaken by one officer. This study aimed to evaluated the level of success on the application of time mangement method at the registration in bandarharjo primary health care semarang.

This study was qualitative research that divided into 4 stage. The first stage was reflecting , in this stage has been done identification problems in registration counter by observation waiting time of patients on 30 the subject of study and atofficer registration, second was planning, action and the fourth was observing. In this stage used assessment of the application of time management and working mechanism officer by observation returned in time of waiting on 15 informants cross check. Data collection has been collected by in-depth interviews and observation waiting time patients and analyzed by thematic .

Result indicated that differences on waiting time patients and speed of registration services officer in the crowded and time not crowded, in the crowded patients wait for in call officers for 30 minutes but after conducted the application of a method of time management and working mechanism officers new registration in generate that average of informants cross check feel the change in waiting time that was waiting time shorter more or less for 15 minutes.

Need a consistency of officers registration in doing working mechanism to serve registration new patients so does not occur waiting time patients long .

Keyword : counter registration, waiting times, time management