

EVALUASI IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT PRIKASIH TAHUN 2024

Nabiilah Salsa Zain

Abstrak

Rumah Sakit Prikasih menghadapi tantangan dalam memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu tunggu rawat jalan yang ditetapkan maksimal 60 menit sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam dan telaah dokumen, termasuk Standar Operasional Prosedur (SOP) dan alur pelaksanaan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November hingga Desember 2024. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan 63 menit melebihi $SPM \leq 60$ menit yang telah ditetapkan. Lama waktu tunggu tersebut mempengaruhi mutu pelayanan khususnya kepuasan pasien. Dari hasil informasi lamanya waktu tunggu dipengaruhi oleh keterlambatan jam visit dokter dalam melayani pasien tidak tepat waktu, kurangnya sosialisasi kebijakan waktu tunggu rumah sakit untuk datang satu jam sebelum jadwal kontrol, keterbatasan jumlah dokter yang tersedia, serta banyaknya serta usia pasien lanjut usia yang menyebabkan pelayanan yang diberikan belum maksimal. Rumah Sakit Prikasih dapat memberikan sosialisasi yang lebih luas kepada pasien mengenai kebijakan kedatangan waktu tunggu, menambah jumlah dokter dan petugas di unit pelayanan, serta memberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi petugas. Selain itu, penting untuk melakukan evaluasi berkala terhadap proses pelayanan rawat jalan dan mengimplementasikan sistem manajemen yang efisien.

Kata Kunci: Evaluasi, Standar Pelayanan Minimal, Waktu tunggu, Pelayanan, Mutu pelayanan

EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF MINIMUM SERVICE STANDARDS (SPM) WAITING TIMES FOR OUTPATIENT SERVICES ON THE QUALITY OF SERVICES AT PRIKASIH HOSPITAL IN 2024

Nabiilah Salsa Zain

Abstract

Prikasih Hospital faces challenges in meeting the Minimum Service Standards (SPM) for outpatient waiting times which are set at a maximum of 60 minutes in accordance with Minister of Health Regulation Number 30 of 2022. This research uses qualitative methods with in-depth interviews and document review, including Standard Operating Procedures (SOP) and implementation flow. This research was conducted from November to December 2024. The results showed that the average waiting time for outpatients was 63 minutes, exceeding the set $SPM \leq 60$ minutes. The long waiting time affects the quality of service, especially patient satisfaction. From the results of the information, the length of waiting time is influenced by delays in doctor visit hours in serving patients who are not on time, lack of socialization of the hospital's waiting time policy to arrive one hour before the control schedule, limited number of doctors available, and the number and age of elderly patients which causes service provided is not optimal. Prikasih Hospital can provide wider outreach to patients regarding arrival waiting time policies, increase the number of doctors and officers in service units, and provide training and competency development for officers. In addition, it is important to carry out regular evaluations of the outpatient service process and implement an efficient management system.

Keyword: *Evaluation, Minimum Service Standards, Waiting Time, Service, Service Quality*