

EVALUASI SISTEM MANAJEMEN ANTRIAN DI PUSKESMAS

**MENGUPAYAKAN PELAYANAN PRIMA UNTUK PASIEN
SEMINAR NASIONAL MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN
PUSKESMAS ATURAN MUMPO KABUPATEN BENGKULU TENGAH**

OLEH:

BADARUDDIN NURHAB

DOSEN UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

PENDAHULUAN

KENAPA SISTEM ANTRIAN PENTING?

- Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien.
- Efisiensi sistem mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan.

PUSKESMAS SEBAGAI FASILITAS KESEHATAN PRIMER

- Tingkat kunjungan pasien yang tinggi.
- Tantangan dalam manajemen antrian yang efektif.

MASALAH UMUM DALAM SISTEM ANTRIAN

MASALAH YANG DIHADAPI:

- Penumpukan pasien di waktu tertentu.
- Ketidakjelasan giliran pelayanan.
- Sistem manual yang tidak efisien.

DAMPAK PADA PASIEN DAN PETUGAS:

- Pasien merasa tidak nyaman.
- Petugas menghadapi tekanan kerja yang tinggi.

TUJUAN SEMINAR

- Memberikan wawasan tentang pentingnya sistem manajemen antrian.
- Mengidentifikasi solusi praktis untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.
- Mendorong adopsi teknologi dalam sistem antrian di Puskesmas.

STRATEGI UNTUK MANAJEMEN ANTRIAN YANG EFEKTIF

PENGUNAAN TEKNOLOGI:

- Sistem tiket elektronik.
- Aplikasi reservasi online.

PENINGKATAN SUMBER DAYA MANUSIA:

- Pelatihan petugas dalam pengelolaan waktu.
- Penguatan komunikasi dengan pasien.

PENGATURAN OPERASIONAL:

- Jadwal layanan berdasarkan jenis kebutuhan pasien.
- Penambahan loket atau jalur pelayanan saat beban tinggi.

STUDI KASUS DAN PRAKTIK BAIK

CONTOH IMPLEMENTASI SUKSES:

- Sistem antrian digital menurunkan waktu tunggu hingga 30%.
- Tingkat kepuasan pasien meningkat hingga 20%.

PELAJARAN YANG BISA DIPETIK:

- Teknologi harus disesuaikan dengan kebutuhan lokal.

Edukasi pasien menjadi kunci dalam transisi sistem.

TANTANGAN DALAM IMPLEMENTASI

HAMBATAN YANG MUNGKIN DIHADAPI:

- Biaya awal implementasi sistem.
- Resistensi terhadap perubahan.

CARA MENGATASI:

- Sosialisasi yang komprehensif.
- Pendekatan bertahap dalam penerapan teknologi.
- Kemitraan dengan pihak ketiga untuk solusi teknologi.

MANFAAT SISTEM ANTRIAN YANG EFISIEN

BAGI PASIEN:

- Waktu tunggu lebih singkat.
- Kepastian giliran pelayanan.
- Pengalaman yang lebih nyaman di fasilitas kesehatan.

BAGI PUSKESMAS:

- Operasional lebih efisien.
- Kepuasan pasien meningkat.
- Beban kerja petugas lebih terkelola.

REKOMENDASI UNTUK PUSKESMAS

MULAI DENGAN ANALISIS KEBUTUHAN:

- Pahami pola kunjungan pasien.
- Identifikasi kendala utama dalam antrian.

ADOPTI TEKNOLOGI SECARA BERTAHAP:

- Mulai dengan sistem manual terstruktur sebelum beralih ke digital.

KETERLIBATAN SEMUA PIHAK:

- Libatkan petugas dan pasien dalam proses perencanaan.

PENUTUP

KESIMPULAN:

- Sistem antrian yang baik adalah kunci pelayanan kesehatan yang prima.
- Kolaborasi antara teknologi, petugas, dan pasien sangat penting.



**WAKTU UNTUK DISKUSI DAN
TANYA JAWAB.**

