



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 5675-5682

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Upaya Menurunkan Waktu Tunggu melalui Pelatihan Manajemen Waktu dan Pelayanan Prima di Puskesmas Sungai Mariam

Al Fitri Aulia, Nurhasanah

Administrasi Rumah Sakit, STIKES Mutiara Mahakam Samarinda, Kota Samarinda, Indonesia

fitriauliaa26@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, termasuk Puskesmas Sungai Mariam. Salah satu permasalahan yang sering terjadi di puskesmas adalah lamanya waktu tunggu pelayanan poli yang dapat memengaruhi mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, serta memberikan solusi terhadap permasalahan waktu tunggu pelayanan poli di Puskesmas Sungai Mariam Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara. Metode yang digunakan meliputi observasi langsung, wawancara, studi dokumentasi, serta analisis manajemen pelayanan kesehatan menggunakan metode Fishbone Diagram untuk mengetahui akar penyebab masalah. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa lamanya waktu tunggu dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, metode pelayanan yang belum optimal, sistem antrian yang kurang efektif, serta manajemen waktu kerja tenaga kesehatan yang belum terorganisasi dengan baik. Selain itu, kurangnya koordinasi antarpetugas juga menjadi faktor pendukung terjadinya keterlambatan pelayanan. Solusi yang dirancang berupa pelatihan manajemen waktu dan pelayanan prima bagi tenaga kesehatan guna meningkatkan efisiensi pelayanan, kemampuan komunikasi efektif, serta kualitas pelayanan kepada pasien. Implementasi plan of action yang disusun diharapkan mampu menurunkan waktu tunggu pelayanan poli, meningkatkan kinerja tenaga kesehatan, memperbaiki sistem pelayanan di puskesmas, serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan secara berkelanjutan dan optimal bagi seluruh masyarakat sekitar wilayah kerja puskesmas tersebut.

Kata Kunci: Manajemen, Waktu Pelayanan Prima, Waktu Tunggu Poli, Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan Kesehatan.

1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus diselenggarakan secara cepat, tepat, dan berkualitas. Salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan adalah waktu tunggu pasien, khususnya pada pelayanan rawat jalan. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat mencerminkan rendahnya efisiensi sistem pelayanan serta berdampak langsung terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, waktu tunggu menjadi parameter penting dalam evaluasi kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan (Ulfah et al., 2026).

Waktu tunggu didefinisikan sebagai rentang waktu yang dibutuhkan pasien sejak proses pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan medis. Dalam praktiknya, waktu tunggu masih menjadi permasalahan utama di berbagai fasilitas kesehatan di Indonesia. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien masih melebihi standar pelayanan minimal yang ditetapkan, yaitu ≤ 60 menit, sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien dan menurunkan persepsi terhadap mutu pelayanan (Nurfadillah & Setiatin, 2021).

Dampak dari waktu tunggu yang panjang tidak hanya menurunkan kepuasan pasien, tetapi juga berpengaruh terhadap loyalitas pasien dan citra fasilitas kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa efisiensi waktu tunggu memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien, sehingga peningkatan kualitas pelayanan harus difokuskan pada upaya mempercepat alur pelayanan dan meningkatkan pengalaman pasien (Wesnawa et al., 2026).

Salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah melalui pelatihan manajemen waktu bagi tenaga kesehatan serta peningkatan pelayanan prima (service excellence). Pelatihan manajemen waktu bertujuan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam mengatur alur kerja secara efektif dan efisien, sedangkan pelayanan prima berfokus pada peningkatan sikap profesional, komunikasi, dan responsivitas terhadap kebutuhan pasien. Kombinasi kedua upaya ini diharapkan mampu menurunkan waktu

tunggu serta meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh (Agustina, 2026; Kurniawati & Kusumawardhani, 2023).

Selain faktor internal fasilitas kesehatan, karakteristik pasien juga dapat memengaruhi panjangnya waktu tunggu pelayanan. Tingginya jumlah kunjungan pasien pada waktu tertentu sering menyebabkan terjadinya penumpukan antrean di loket pendaftaran maupun ruang pemeriksaan. Kondisi ini biasanya terjadi pada pagi hari ketika sebagian besar pasien datang secara bersamaan untuk mendapatkan nomor antrean lebih awal. Apabila tidak diimbangi dengan sistem pelayanan yang baik dan tenaga kesehatan yang memadai, maka proses pelayanan akan berjalan lebih lambat dan menyebabkan waktu tunggu semakin panjang. Situasi tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien, terutama pasien lanjut usia, ibu hamil, serta pasien dengan kondisi kesehatan tertentu yang membutuhkan penanganan cepat.

Dalam pelayanan kesehatan, efisiensi waktu sangat berkaitan dengan produktivitas tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan yang mampu mengelola waktu kerja secara optimal cenderung dapat menyelesaikan pelayanan dengan lebih cepat tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, kurangnya kemampuan dalam mengatur waktu dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, penumpukan pekerjaan, dan meningkatnya beban kerja petugas. Oleh sebab itu, penerapan manajemen waktu yang baik menjadi salah satu komponen penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Manajemen waktu tidak hanya berkaitan dengan kedisiplinan, tetapi juga menyangkut kemampuan menentukan prioritas pekerjaan, membagi tugas secara proporsional, serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan juga perlu didukung oleh kepemimpinan dan pengawasan yang baik dari pihak manajemen fasilitas kesehatan. Kepala puskesmas maupun penanggung jawab pelayanan memiliki peran penting dalam memastikan seluruh tenaga kesehatan menjalankan tugas sesuai standar operasional prosedur. Pengawasan yang dilakukan secara rutin dapat membantu mengidentifikasi hambatan pelayanan sejak dini sehingga solusi dapat segera diterapkan. Selain itu, evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan juga diperlukan untuk mengetahui efektivitas sistem pelayanan yang diterapkan. Melalui evaluasi tersebut, fasilitas kesehatan dapat menentukan langkah perbaikan yang lebih tepat sesuai dengan kebutuhan pelayanan di lapangan.

Penerapan budaya kerja yang disiplin dan berorientasi pada pelayanan pasien juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Budaya kerja yang baik dapat tercermin dari ketepatan waktu petugas, kemampuan bekerja sama dalam tim, serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Ketika seluruh tenaga kesehatan memiliki komitmen yang sama untuk memberikan pelayanan terbaik, maka proses pelayanan akan berjalan lebih teratur dan efisien. Sebaliknya, rendahnya disiplin kerja dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan dan menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk membangun budaya kerja positif melalui pembinaan, motivasi, serta peningkatan kompetensi tenaga kesehatan secara berkelanjutan.

Selain aspek sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi juga dapat menjadi solusi dalam mengatasi permasalahan waktu tunggu pelayanan. Penggunaan sistem pendaftaran online, antrean elektronik, serta rekam medis digital dapat membantu mempercepat proses administrasi dan mempermudah alur pelayanan pasien. Teknologi informasi memungkinkan pasien memperoleh kepastian jadwal pelayanan sehingga dapat mengurangi kepadatan antrean di fasilitas kesehatan. Di sisi lain, tenaga kesehatan juga dapat bekerja lebih efektif karena data pasien tersimpan secara terintegrasi dan mudah diakses. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus meningkatkan kualitas pengalaman pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan.

Perbaikan waktu tunggu pelayanan perlu dilakukan secara menyeluruh dengan melibatkan seluruh unsur yang ada di fasilitas kesehatan. Tidak hanya tenaga kesehatan, tetapi juga petugas administrasi, manajemen, dan pasien perlu memiliki pemahaman yang baik mengenai pentingnya kedisiplinan waktu dalam pelayanan kesehatan. Edukasi kepada pasien mengenai alur pelayanan dan jadwal pemeriksaan juga dapat membantu mengurangi antrean yang tidak teratur. Selain itu, koordinasi antarunit pelayanan harus ditingkatkan agar proses pelayanan dapat berjalan secara berkesinambungan tanpa hambatan yang berarti. Kolaborasi yang baik antarpetugas akan membantu menciptakan sistem pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan efisien.

Dalam konteks pelayanan publik, puskesmas memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang mudah diakses dan berkualitas bagi masyarakat. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, puskesmas menjadi tempat pertama masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan dasar. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan di puskesmas sangat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan kesehatan secara umum. Pelayanan yang cepat dan responsif dapat meningkatkan citra positif puskesmas, sedangkan pelayanan yang lambat dan tidak terorganisasi dapat menurunkan kepercayaan masyarakat. Dengan

demikian, upaya peningkatan mutu pelayanan, khususnya dalam mengurangi waktu tunggu pasien, perlu menjadi prioritas utama dalam pengelolaan pelayanan kesehatan di puskesmas.

Melalui berbagai upaya perbaikan yang dilakukan, diharapkan fasilitas kesehatan mampu menciptakan sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Pelatihan manajemen waktu, peningkatan pelayanan prima, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan koordinasi pelayanan merupakan langkah strategis yang dapat diterapkan untuk menurunkan waktu tunggu pasien. Selain meningkatkan kepuasan pasien, perbaikan tersebut juga dapat meningkatkan produktivitas tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Dengan pelayanan yang lebih baik, masyarakat akan merasa lebih nyaman dan percaya terhadap fasilitas kesehatan sehingga tujuan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dapat tercapai secara optimal.

Keberhasilan program perbaikan pelayanan kesehatan juga memerlukan dukungan dari pemerintah daerah dan pemangku kebijakan terkait. Dukungan tersebut dapat berupa penyediaan anggaran, penambahan tenaga kesehatan, pengembangan sarana prasarana, serta penyusunan kebijakan pelayanan yang mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pemerintah memiliki peran penting dalam memastikan setiap fasilitas kesehatan mampu memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. Selain itu, monitoring dan evaluasi secara berkala dari dinas kesehatan juga diperlukan untuk memastikan implementasi program berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Partisipasi masyarakat juga menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Masyarakat dapat memberikan masukan dan penilaian terhadap pelayanan yang diterima sehingga fasilitas kesehatan dapat mengetahui aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki. Survei kepuasan pasien menjadi salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Hasil survei tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi dalam menyusun strategi peningkatan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya kerja sama antara fasilitas kesehatan, pemerintah, dan masyarakat, maka upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih optimal dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat luas.

Pada akhirnya, pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya diukur dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat, nyaman, aman, dan memuaskan bagi pasien. Pengelolaan waktu tunggu yang baik menjadi salah satu langkah penting untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan kesehatan perlu memiliki komitmen bersama untuk terus melakukan perbaikan mutu pelayanan secara berkesinambungan demi tercapainya pelayanan kesehatan optimal.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada kegiatan ini yaitu analisis masalah menggunakan fishbone dan penyelesaian masalah dengan metode Reinke. Observasi langsung berupa pengamatan terhadap alur pelayanan, pencatatan waktu tunggu di setiap tahap, serta interaksi antara petugas dan pasien. Wawancara dilakukan melakukan tanya jawab dengan petugas dan pasien untuk mendapatkan informasi mengenai kendala yang dihadapi dan harapan terhadap pelayanan. Studi dokumentasi dengan mengumpulkan data sekunder berupa profil Puskesmas, data jumlah kunjungan, data tenaga kesehatan, serta pedoman kerja yang berlaku.

Analisis data Menggunakan metode fishbone untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah yang dikelompokkan ke dalam kategori sumber daya manusia, metode, sarana prasarana, dan lingkungan. Hasil analisis kemudian digunakan sebagai dasar penyusunan rancangan solusi berupa modul pelatihan. Intervensi merancang materi pelatihan manajemen waktu dan pelayanan prima yang disesuaikan dengan kondisi Puskesmas, meliputi teknik pengaturan jadwal kerja, komunikasi efektif, penanganan antrean, serta penyusunan standar alur pelayanan.

3. Hasil dan Diskusi

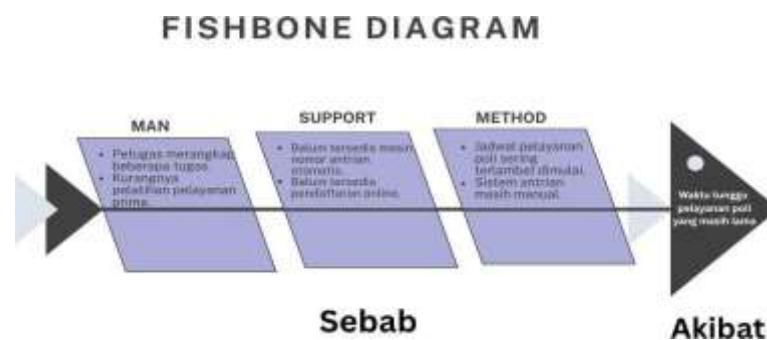
Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan magang di Puskesmas Sungai Mariam, serta hasil wawancara dengan petugas pendaftaran dan tenaga kesehatan, ditemukan adanya permasalahan pada aspek pelayanan, yaitu waktu tunggu pelayanan poli tergolong lama yaitu 20 menit (Fari et al., 2021).

Waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidaknyamanan pasien, menurunkan tingkat kepuasan, serta berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas. standar pelayanan poli yaitu

Hasil observasi menunjukkan bahwa pasien sering kali harus menunggu cukup lama sebelum mendapatkan pelayanan di poli, terutama pada jam-jam sibuk. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti tingginya jumlah kunjungan pasien, keterbatasan tenaga kesehatan, serta alur pelayanan yang belum berjalan secara optimal. Selain itu, sistem antrean yang masih manual juga turut berkontribusi terhadap terjadinya penumpukan pasien di ruang tunggu

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi standar mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam aspek ketepatan waktu (*responsiveness*). Apabila tidak segera ditangani, permasalahan ini dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan serta kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Mariam. Selain itu, evaluasi terkait waktu tunggu pelayanan poli belum dilakukan secara berkala dan terstruktur. Data yang tersedia masih terbatas, sehingga belum dapat digunakan secara maksimal sebagai dasar dalam pengambilan keputusan untuk perbaikan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan poli sebagai dasar dalam penyusunan solusi yang tepat dan sesuai dengan kondisi di lapangan Analisis Masalah



Berdasarkan analisis menggunakan diagram fishbone, dapat diketahui bahwa penyebab utama terjadinya waktu tunggu pelayanan poli yang masih lama berasal dari tiga faktor utama, yaitu faktor Manusia (Man), Sarana Pendukung (Support), dan Metode Kerja (Method). Pada faktor Manusia, masalah ditemukan pada beban kerja petugas yang seringkali merangkap beberapa tugas sekaligus, sehingga proses pelayanan menjadi kurang optimal. Selain itu, kurangnya pelatihan mengenai pelayanan prima juga menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dari sisi Sarana Pendukung, fasilitas yang tersedia belum memadai. Hal ini terlihat dari belum tersedianya mesin nomor antrian otomatis yang dapat mengatur alur pasien dengan teratur, serta belum adanya sistem pendaftaran online yang memudahkan pasien dan mempercepat proses administrasi. Terakhir, pada faktor Metode, ditemukan bahwa jadwal pelayanan poli sering terlambat dimulai yang mengakibatkan penumpukan pasien. Selain itu, sistem antrian yang digunakan masih bersifat manual, yang cenderung kurang efisien dan memakan waktu lebih lama dibandingkan sistem yang terkomputerisasi. Kombinasi dari berbagai faktor inilah yang pada akhirnya mengakibatkan terjadinya akibat berupa waktu tunggu pelayanan poli yang masih lama bagi pasien.

Alternatif Pemecahan Masalah

Setelah dilakukan identifikasi masalah melalui analisis Fishbone, langkah selanjutnya adalah merumuskan alternatif penyelesaian atau intervensi yang tepat. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah Metode Reinke, yaitu metode yang menekankan pada pertimbangan efektivitas dan efisiensi dalam menentukan solusi. Dengan metode ini, setiap pilihan intervensi dievaluasi berdasarkan sejauh mana mampu mencapai tujuan secara optimal dengan sumber daya yang tersedia, sehingga keputusan yang diambil dapat memberikan hasil maksimal sekaligus tetap efisien.

$$P = M \times V \times I \times C$$

Keterangan :

M : *Magnitude* (Besarnya masalah yang dihadapi)

I : *Important* (Pentingnya jalan keluar menyelesaikan masalah)

V : *Vulnerability* (Ketetapan jalan keluar masalah)

C : *Cost* (Biaya yang keluar)

Tabel Analisis Pemecahan Masalah

No	Alternatif Pemecahan Masalah	M	I	V	C	Jumlah	Peringkat
1	Melakukan pelatihan petugas poli dalam manajemen waktu dan pelayanan prima.	4	4	3	2	24	I
2	Perbaikan sistem antrean secara online atau digital.	3	4	3	3	12	II
3	Evaluasi SOP pelayanan poli secara berkala.	3	3	2	4	4,5	III

Berdasarkan hasil dari rumus matriks Reinke pada tabel di atas, ditemukan hasil alternatif pemecahan masalah yang paling pertama adalah meningkatkan pelatihan petugas pendaftaran dalam pelayanan prima dan komunikasi dengan pasien. Bobot yang diberikan pada kriteria *Magnitude* (M) adalah 4, pada kriteria *Important* (I) diberikan bobot 4, pada kriteria *Vulnerability* (V) diberikan bobot 3, dan pada kriteria *Cost* (C) diberikan bobot 2. Hasil akhir bobot yaitu 24, maka dari itu pemecahan masalah ini adalah yang paling utama dan harus segera diselesaikan

Plan Of Action

No	Kegiatan	Tujuan	Sasaran Minggu	Target	Penanggung Jawab	Minggu			
						1	2	3	4
1.	Persiapan (koordinasi) penyusunan materi penjadwal.	Menyiapkan pelaksanaan pelatihan yang terstruktur	Tim manajemen & panitia	Tersusunnya jadwal dan materi pelatihan	Kepala unit/Manajemen	✓			
2.	Pelaksanaan pelatihan manajemen waktu	Meningkatkan kemampuan manajemen waktu	Petugas pendaftaran & poli	Petugas memahami manajemen waktu	Trainer / Narasumber		✓		

3.	Pelatihan pelayanan prima	Meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien	Petugas pendaftaran & poli	Petugas mampu menerapkan pelayanan prima	Trainer			✓	
4.	Simulasi dan roleplay pelayanan	Melatih keterampilan praktik pelayanan	Petugas pendaftaran & poli	Petugas mampu melakukan komunikasi efektif dengan pasien	Tim Pelatihan		✓		
5.	Evaluasi hasil pelatihan (pre post test)	Menilai peningkatan pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan kepada pasien	Peserta pelatihan	Nilai post-test meningkat	Tim Mutu			✓	

Diskusi

Hasil identifikasi masalah menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan poli di Puskesmas Sungai Mariam masih menjadi persoalan penting dalam mutu pelayanan. Waktu tunggu selama sekitar 20 menit tidak hanya menggambarkan keterlambatan proses pelayanan, tetapi juga memperlihatkan adanya hambatan dalam alur kerja, kesiapan petugas, dan dukungan sistem pelayanan. Dalam pelayanan kesehatan tingkat pertama, waktu tunggu berkaitan langsung dengan persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Semakin lama pasien menunggu tanpa kepastian, semakin besar kemungkinan munculnya keluhan, rasa tidak nyaman, dan penilaian negatif terhadap puskesmas. Oleh karena itu, permasalahan ini tidak dapat dilihat sekadar sebagai persoalan antrean, melainkan sebagai tanda bahwa sistem pelayanan perlu dievaluasi secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil analisis fishbone, faktor manusia menjadi salah satu penyebab utama lamanya waktu tunggu. Petugas yang merangkap beberapa tugas dapat mengalami beban kerja berlebih, sehingga proses pelayanan tidak berjalan optimal. Kondisi ini dapat membuat petugas sulit membagi waktu antara pendaftaran, pengelolaan berkas, komunikasi dengan pasien, dan koordinasi dengan poli. Apabila beban kerja tidak diimbangi dengan keterampilan manajemen waktu yang baik, maka pelayanan berpotensi melambat. Selain itu, kurangnya pelatihan pelayanan prima juga berpengaruh terhadap kemampuan petugas dalam mengatur komunikasi, memberikan informasi antrean, serta merespons keluhan pasien. Dalam situasi ruang tunggu yang padat, komunikasi yang kurang jelas dapat membuat pasien merasa diabaikan, meskipun petugas sedang berusaha menyelesaikan pekerjaan administratif.

Faktor sarana pendukung juga berperan besar dalam memperpanjang waktu tunggu. Tidak tersedianya mesin nomor antrean otomatis menyebabkan alur pasien masih bergantung pada pencatatan manual. Sistem manual cenderung lebih mudah menimbulkan ketidakteraturan, seperti pasien yang bingung mengenai urutan layanan, petugas yang harus memanggil pasien secara langsung, atau terjadinya penumpukan pada loket pendaftaran. Selain itu, belum adanya sistem pendaftaran online membuat seluruh proses administrasi dilakukan ketika pasien sudah berada di puskesmas. Akibatnya, jam sibuk menjadi titik paling rawan karena banyak pasien datang dalam waktu bersamaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sarana digital belum dimanfaatkan secara maksimal untuk mempercepat pelayanan dan mengurangi kepadatan ruang tunggu.

Dari sisi metode kerja, keterlambatan dimulainya jadwal pelayanan poli menjadi faktor yang memperburuk penumpukan pasien. Walaupun waktu tunggu pasien dapat dipengaruhi oleh jumlah kunjungan, keterlambatan awal pelayanan akan menciptakan efek berantai terhadap pasien berikutnya. Sistem antrean manual juga membuat proses pelayanan kurang efisien karena tidak ada mekanisme yang mampu mengatur alur pasien secara cepat, transparan, dan terpantau. Hal ini memperlihatkan bahwa standar operasional prosedur perlu dievaluasi, bukan hanya dari segi keberadaannya, tetapi juga dari segi penerapan di lapangan. SOP yang baik harus dapat mengatur waktu mulai pelayanan, pembagian tugas petugas, mekanisme antrean, serta cara pemberian informasi kepada pasien.

Hasil penilaian alternatif pemecahan masalah dengan metode Reinke menunjukkan bahwa pelatihan petugas dalam manajemen waktu dan pelayanan prima menjadi prioritas utama. Alternatif ini memperoleh skor tertinggi karena dinilai memiliki dampak besar, penting untuk segera dilakukan, cukup memungkinkan diterapkan, dan membutuhkan biaya yang relatif lebih rendah dibandingkan perbaikan sistem digital. Pilihan ini cukup realistis karena peningkatan kapasitas petugas dapat dilakukan dalam waktu singkat tanpa menunggu pengadaan sarana yang lebih kompleks. Pelatihan juga dapat langsung menyasar penyebab pada faktor manusia, yaitu keterbatasan keterampilan petugas dalam mengelola waktu, mengatur komunikasi, dan memberikan pelayanan yang responsif.

Meskipun demikian, pelatihan petugas tidak boleh dipahami sebagai satu-satunya solusi. Pelatihan memang penting sebagai langkah awal, tetapi dampaknya akan lebih kuat jika diikuti dengan pembenahan sistem antrean dan evaluasi SOP. Apabila petugas sudah dilatih, tetapi jumlah kunjungan tetap tinggi, sarana masih manual, dan jadwal poli masih sering terlambat, maka perbaikan waktu tunggu kemungkinan belum optimal. Oleh karena itu, intervensi perlu dilakukan secara bertahap. Tahap pertama adalah memperbaiki kompetensi petugas melalui pelatihan. Tahap berikutnya adalah memperbaiki alur kerja, menyusun pembagian tugas yang lebih jelas, dan mulai merancang sistem antrean yang lebih tertib. Dengan demikian, solusi yang diterapkan tidak hanya bersifat sementara, tetapi mengarah pada perubahan sistem pelayanan.

Rencana kegiatan atau Plan of Action yang disusun sudah sesuai dengan hasil prioritas masalah. Kegiatan dimulai dari koordinasi dan penyusunan materi, kemudian dilanjutkan dengan pelatihan manajemen waktu, pelatihan pelayanan prima, simulasi pelayanan, serta evaluasi melalui pre-test dan post-test. Urutan kegiatan ini menunjukkan bahwa intervensi tidak hanya menekankan teori, tetapi juga praktik. Simulasi dan roleplay penting karena pelayanan poli berhubungan langsung dengan interaksi petugas dan pasien. Melalui simulasi, petugas dapat berlatih menghadapi berbagai kondisi, seperti pasien yang bertanya mengenai antrean, pasien yang mengeluh karena menunggu lama, atau pasien yang membutuhkan arahan menuju poli tertentu.

Evaluasi hasil pelatihan melalui pre-test dan post-test juga menjadi bagian penting karena dapat menunjukkan peningkatan pengetahuan peserta. Namun, evaluasi sebaiknya tidak berhenti pada nilai tes. Perlu dilakukan pemantauan setelah pelatihan untuk melihat apakah perilaku kerja petugas benar-benar berubah. Indikator yang dapat digunakan antara lain rata-rata waktu tunggu sebelum dan sesudah intervensi, ketepatan waktu dimulainya pelayanan poli, jumlah keluhan pasien, serta kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran dan poli. Dengan adanya indikator tersebut, puskesmas dapat mengetahui apakah pelatihan memberi dampak nyata atau masih memerlukan tindak lanjut.

Secara umum, diskusi ini memperlihatkan bahwa lamanya waktu tunggu pelayanan poli di Puskesmas Sungai Mariam merupakan masalah multidimensional. Penyebabnya tidak hanya berasal dari petugas, tetapi juga dari sarana dan metode pelayanan. Oleh karena itu, upaya perbaikan harus dilakukan secara terencana, bertahap, dan berbasis data. Pelatihan petugas menjadi prioritas yang tepat karena dapat segera dilaksanakan dan memiliki potensi memperbaiki kualitas pelayanan. Namun, keberlanjutan perbaikan tetap membutuhkan dukungan manajemen, evaluasi SOP, penguatan sistem antrean, serta pemantauan mutu secara berkala. Apabila langkah-langkah tersebut dilaksanakan secara konsisten, maka waktu tunggu dapat dikurangi, kepuasan pasien meningkat, dan mutu pelayanan puskesmas menjadi lebih baik.

Selain aspek teknis, keberhasilan intervensi juga bergantung pada komitmen internal puskesmas dalam membangun budaya pelayanan yang disiplin dan berorientasi pada pasien. Petugas perlu memahami bahwa kecepatan pelayanan bukan berarti mengurangi ketelitian, tetapi mengatur proses agar pasien memperoleh kepastian dan perlakuan yang baik. Kepala unit dan tim mutu memiliki peran penting untuk memastikan jadwal pelayanan berjalan tepat waktu, pembagian tugas dipatuhi, dan hasil evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan. Dengan cara ini, kegiatan pelatihan tidak berhenti sebagai program formal, melainkan menjadi bagian dari perubahan perilaku kerja. Pelayanan yang lebih cepat, tertib, dan komunikatif akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas sebagai fasilitas kesehatan pertama. Perubahan kecil yang konsisten dapat memberi dampak besar terhadap pengalaman pasien setiap hari, terutama pada jam kunjungan ramai.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan magang yang dilaksanakan di Puskesmas Sungai Mariam, dapat disimpulkan bahwa lamanya waktu tunggu pelayanan poli dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, metode pelayanan dan sistem antrian. Solusi yang paling tepat dan berkelanjutan untuk mengatasi hal tersebut adalah melalui pelatihan manajemen waktu dan pelayanan prima yang disertai dengan penyusunan standar alur pelayanan yang jelas. Rencana tindak lanjut yang telah disusun diharapkan dapat menurunkan waktu tunggu pelayanan secara signifikan, meningkatkan efisiensi kerja tenaga kesehatan, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Sungai Mariam. Untuk menjamin keberhasilan jangka panjang, disarankan agar dilakukan pemantauan dan evaluasi berkala, serta penyesuaian metode pelayanan sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi.

Referensi

1. Agustina, S. I. (2026). Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien lansia di tempat pendaftaran antrian online di Puskesmas Jailolo. *Jurnal Penelitian Keperawatan Kontemporer*, 6(1), 488-497.
2. Ariatama, R., Soegeng, W., & Melitina, T. (2024). Pengaruh manajemen puskesmas terhadap kualitas layanan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 1730-1747.
3. Ariani, R. (2026). Pengetahuan dan kesalahpahaman tentang tuberkulosis pada masyarakat pedesaan di Kabupaten Bandung: Studi cross-sectional. *Jurnal Sains dan Kesehatan*, 8(1), 59-68.
4. Awalia, N., Alwi, M. K., Puspitasari, A., Patimah, S., & Yusuf, R. A. (2023). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kejadian diare pada anak usia 1-4 tahun di Puskesmas Antang Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 4(2), 244-256.
5. Barus, D. J., & Rajagukguk, D. L. (2024). Gambaran pengetahuan remaja tentang penyakit HIV/AIDS. *Jurnal Teknologi Kesehatan dan Ilmu Sosial*, 6(2), 63-70.
6. Hanafi, S. T., Panjaitan, W. U., Ramadhan, A. R., & Purba, S. H. (2025). Tinjauan literatur: Penerapan sistem informasi kesehatan di puskesmas di Indonesia. *Sagita Academia Journal*, 3(1), 19-23.
7. Kistik regio colli. (2024). *Ibnu Sina: Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 25(1), 141-154.
8. Kurniawati, R. F., & Kusumawardhani, O. B. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi petugas dalam pelayanan waktu tunggu pasien di rumah sakit. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 5(1), 125-136.
9. Munaira, H., Yulida, Y., & Karim, M. A. (2024). Analisis sensitivitas model epidemi SIR dan SVIR pada penyakit menular. *Epsilon: Jurnal Matematika Murni dan Terapan*, 18(1), 69-87.
10. Nurfadillah, A., & Setiatin, S. (2021). Pengaruh waktu tunggu pasien rawat jalan terhadap kepuasan pelayanan pendaftaran di Klinik X Kota Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1133-1139.
11. Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2022). Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *Kinerja*, 18(4), 527-532.
12. Oktavianti, D., Indar, I., & Abadi, Y. (2022). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 210-218.
13. Purba, B. M. (2025). Optimalisasi sistem manajemen kesehatan di puskesmas: Tinjauan terhadap efektivitas pelayanan dasar. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 5(1), 167-186.
14. Rahayu, S., & Nasrawati, I. J. (2024). Servqual dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna JKN di Puskesmas Karangrayung. *Pro Health Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 41-47.
15. Wahyudin, N., & Yusnita, M. (2022). Kualitas pelayanan Puskesmas Lubuk Besar dengan pendekatan importance performance analysis dan customer satisfaction index. *Journal of Application Business & Management*, 8(3), 455-462.
16. Toji, M. E., Anisyah, L., & Hasana, A. R. (2023). Profil pengobatan pneumonia pada pasien rawat inap di rumah sakit X Kota Malang periode Januari-Desember 2021. *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(10), 4511-4516.
17. Ulfah, U., Hariyanto, S. W., Avidati, H., Nurlaili, A. N., & Tejaningrum, K. D. (2026). Studi waktu tunggu pasien di instalasi rawat jalan di RS Akademik UGM. *Jurnal Keperawatan Klinis dan Komunitas*, 10(1), 20-27.
18. Wulandari, F. R., Fannya, P., Dewi, D. R., & Putra, D. H. (2023). Tinjauan lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan poli jantung di RSAL Mariner Cilandak tahun 2022. *Student Scientific Creativity Journal*, 1(4), 27-40.
19. Wesnawa, I. B. N. E., Hendajany, N., & Halim, A. (2026). Efisiensi waktu tunggu dan kenyamanan pasien terhadap kepuasan serta loyalitas pasien pada apotek rawat jalan rumah sakit umum daerah. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 10(1), 758-778.
20. Wijayanti, A. R., Setiyandari, B. H., & Saputra, L. A. (2026). Pendekatan diagnosis lesi. *Jurnal Kedokteran Klinis*, 9(2), 101-110.