

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LAMANYA WAKTU TUNGGU PASIEN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KEPULUNGAN GEMPOL
(Albi Syamsi Machrussanti ¹, Drs. Taufiq Soeltanto, M.Si ²)**

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang
Program studi D3-Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
(Albi Syamsi Machrussanti)
email: syamsialbi25@gmail.com

Abstrak

Albi Syamsi Machrussanti, 2025, Faktor Yang Mempengaruhi Lamanya Waktu Tunggu Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kepulungan, Drs. Taufiq Soeltanto, M.Si, 62 hal.

Waktu tunggu merupakan salah satu aspek kualitas layanan kesehatan. Layanan pertama yang dialami pelanggan di pusat kesehatan masyarakat adalah waktu tunggu pendaftaran, yang juga berfungsi sebagai pintu masuk pusat kesehatan dan sangat mempengaruhi persepsi mereka terhadap pusat tersebut. Layanan kesehatan yang tidak efektif dapat disebabkan oleh antrean yang panjang dan tidak perlu di loket. Antrean yang panjang tidak hanya tidak efisien, tetapi juga akan menyebabkan ketidaknyamanan dan, pada akhirnya, ketidakpuasan di kalangan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien. Pengantar layanan pendaftaran pasien tentu masih menghadapi berbagai hambatan, terutama di. Petugas kemudian melakukan evaluasi ini untuk menentukan efektivitas layanan pendaftaran pasien. Metodologi penelitian deskriptif kualitatif digunakan dalam studi ini. Teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data meliputi dokumentasi dan observasi.

Kata Kunci : Pelayanan, Pendaftaran pasien, Rekam Medis