

ABSTRAK

MANAJEMEN PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BIRU BIRU KABUPATEN DELISERDANG

Rawat jalan merupakan salah satu layanan ada di Puskesmas yang sering digunakan oleh masyarakat untuk pengobatan sehingga terdapat beberapa masalah muncul dalam pelayanan rawat jalan. Seperti permasalahan waktu tunggu yang tidak sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Biru Biru. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen yang ada di Puskesmas Biru Biru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif maka, penelitian ini akan dilakukan dengan mencari data dan fakta serta mengetahui pengelolaan pelayanan rawat jalan terhadap pasien di Puskesmas Biru Biru. Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan temuan berupa perencanaan yang tidak memiliki analisis situasi berupa tidak adanya data kunjungan rawat jalan, kemudian pelaksanaan yang belum maksimal dan pengawasan yang belum optimal yang disebabkan oleh beberapa hal, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan rawat jalan di Puskesmas belum terlaksana dengan baik dan tepat sasaran.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan Publik, Rawat Jalan

ABSTRACT

OUTPATIENT SERVICE MANAGEMENT AT BLUE BLUE HEALTH CENTER REGENCY DELI SERDANG

Outpatient care is one of the services at the Community Health Center which is often used by the community for treatment, so there are several problems that arise in outpatient services. Such as the problem of waiting times that do not comply with service standards at the Biru Biru Community Health Center. This research aims to describe the management at the Biru Biru Community Health Center. The method used in this research is descriptive qualitative. By using a qualitative descriptive research method, this research will be carried out by looking for data and facts and finding out about the management of outpatient services for patients at the Biru Biru Community Health Center. In this study, researchers found findings in the form of plans that did not have situation analysis in the form of no data on outpatient visits, then implementation that was not optimal and supervision that was not optimal which was caused by several things, so it can be concluded that the management of outpatient services at the Community Health Center has not been implemented well and on target.

Keywords: Management, Public Services, Outpatient