

HALAMAN RINGKASAN

Analisis Faktor Penyebab Lamanya Waktu Tunggu Loker Pendaftaran Rawat Jalan di RSD Mangusada Badung Bali, Wildatun Hasanah, NIM G41202294, Tahun 2023 80 halaman, Rekam Medik, Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Mudafiq Riyan Pratama, S.Kom, M.Kom (Dosen Pembimbing), Adi Purnama S.PIK (Pembimbing CI).

Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang meliputi rawat jalan, rawat inap maupun UGD dari tempat pendaftaran sampai masuknya ke ruang pemeriksaan dokter. Berdasarkan pada pelayanan rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampainya diterima atau dilayani oleh dokter spesialis.

Layanan yang akan diterima pertama kali oleh pasien yaitu pelayanan di loket pendaftaran. Loket merupakan empat untuk melakukan registrasi awal sebelum pasien kontrol ataupun periksa ke poli yang dituju. Loket juga yang menangani penerimaan pasien yang akan berobat rawat jalan ataupun rawat inap. Loket pendaftaran bertugas untuk mengumpulkan informasi atau data sosial pasien secara tepat dan akurat sehingga keamanan dan keselamatan pasien terjamin. Dalam standar pelayanan minimal disebutkan bahwa pelayanan pendaftaran cepat jika waktu tunggu kurang dari ± 10 menit.

Dari hasil pengamatan selama magang didapatkan informasi bahwa rata-rata kunjungan pasien tiap hari 500-800 pasien, dengan rata-rata waktu tunggu pasien pendaftaran rawat jalan lebih dari 60 menit per pasien. RSD Mangusada menyediakan pelayanan pendaftaran melalui 10 loket tetapi yang dapat melayani pendaftaran setiap harinya hanya 6 loket saja, dan juga tidak jarang terjadi komplain dari pasien yang merasa bahwa pelayanan pendaftaran masih lambat.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di RSD Mangusada Badung tahun 2023. Peneliti melakukan identifikasi

menggunakan unsur 5M (*Man, Money, Material, Machine, Method*) dengan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan dokumentasi, observasi serta wawancara kepada petugas di loket pendaftaran.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat 4 faktor yang paling penting dan sangat berpengaruh dalam pelaksanaan pendaftaran pasien rawat jalan yaitu pada unsur *man, methode, material* dan *machine*. Unsur *man* disebabkan oleh kurangnya petugas dengan pendidikan rekam medis serta kurangnya pelatihan dalam mengoperasikan komputer. Pada unsur *material* terjadinya gagal simpan data pasien yang telah di inputkan oleh petugas yang dikarenakan oleh sistem transmedic yang eror. Pada unsur *machine* yaitu mesin printer yang memakan waktu untuk mencetak SEP serta sidik jari susah terbaca. Pada unsur *methode* yaitu belum tersosialisasikannya isi SOP tentang pendaftaran rawat jalan.

Upaya penyelesaian permasalahan tersebut yaitu, penambahan petugas dengan lulusan rekam medis dan mengadakan pelatihan koding maupun pelatihan komputer, diperlukannya peningkatan sistem transmedic dan *fingerprint*, perlunya pergantian mesin printer, perlu diadakan kembali KIB, perlunya pengadaan *reward* dan *punishment*, dan perlunya mensosialisasikan tentang isi SOP pendaftaran rawat jalan kepada petugas loket.