

RINGKASAN

Menurut Permenkes Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan layanan secara menyeluruh, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Rekam medis berperan penting dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan, dan sesuai Permenkes Nomor 24 Tahun 2022, semua fasilitas kesehatan diwajibkan menerapkan rekam medis elektronik (RME) paling lambat 31 Desember 2023. Rumah Sakit Pelni, sebagai rumah sakit tipe B di Jakarta Barat, telah menggunakan sistem RME berbasis Pelni Hospital Information System (PHIS) untuk mendukung layanan pendaftaran pasien secara elektronik, meningkatkan efisiensi dan akurasi data.

Namun, observasi di unit rawat jalan menunjukkan adanya hambatan pada pendaftaran pasien baru. Kendala yang ditemukan meliputi kurangnya informasi jelas pada papan petunjuk loket pendaftaran dan gangguan teknis pada mesin antrean serta printer. Hambatan ini menyebabkan kebingungan pasien baru, meningkatkan waktu tunggu, dan mengurangi efisiensi pelayanan. Laporan ini bertujuan menganalisis faktor hambatan dalam pendaftaran pasien baru di Rumah Sakit Pelni menggunakan metode 4M (Man, Material, Machine, Method).

Kesimpulan laporan menunjukkan bahwa faktor manusia (man) tidak menjadi hambatan karena petugas sudah memiliki kualifikasi dan pelatihan memadai, meskipun pelatihan berkelanjutan tetap diperlukan. Faktor bahan (material) mendukung dengan tersedianya fasilitas dan teknologi yang memadai. Namun, hambatan ditemukan pada faktor mesin (machine) seperti gangguan printer dan mesin antrean, serta pada faktor metode (method) karena kurangnya informasi jelas mengenai loket pendaftaran. Pembaruan perangkat, perawatan berkala, dan penambahan informasi pada papan petunjuk sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi layanan.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, disarankan agar rumah sakit menyediakan printer baru guna menunjang kelancaran proses administrasi. Perawatan berkala pada mesin antrian juga sangat penting untuk mendeteksi dan mencegah kerusakan teknis. Dengan langkah-langkah ini, waktu tunggu pasien dapat dikurangi, dan pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

Selain itu, rumah sakit perlu memperbarui papan informasi dengan menambahkan panduan yang lebih jelas untuk pasien baru. Penambahan informasi seperti "Informasi Layanan BPJS dan Pendaftaran Pasien Baru" serta penunjuk arah strategis dapat membantu pasien pertama kali yang datang, meningkatkan kenyamanan, dan mengurangi kebingungan saat proses pendaftaran.

Faktor manusia dalam analisis hambatan ini sudah cukup mendukung karena petugas memiliki keahlian dan pelatihan yang sesuai. Namun, untuk mempertahankan kualitas pelayanan, rumah sakit dapat mempertimbangkan pelatihan berkelanjutan bagi staf, terutama dalam menghadapi situasi khusus atau pasien dengan kebutuhan khusus. Peningkatan kompetensi ini akan memberikan dampak positif pada pengalaman pasien secara keseluruhan.

Di sisi lain, faktor mesin dan metode memerlukan perhatian lebih lanjut. Gangguan teknis seperti kerusakan pada printer dan mesin antrian harus segera diatasi melalui perawatan rutin. Selain itu, pengelolaan metode seperti penyediaan informasi yang jelas pada papan petunjuk juga harus menjadi prioritas untuk memastikan pasien merasa nyaman saat mendaftar.