# RINGKASAN

**Analisis Faktor Penyebab Lama Waktu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang**, Melinda Nur Fatimah, NIM G4123200, Tahun 2026, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Bapak Efri Tri Ardianto, S.KM., M. Kes (Dosen Pembimbing), dan Ibu Diana Endah Rahayu, S.ST. (CI Rumah Sakit).

Pelayanan pendaftaran pasien rawat inap merupakan salah satu tahapan administrasi rumah sakit yang berperan penting dalam mendukung kelancaran pelayanan pasien. Proses pendaftaran meliputi verifikasi identitas dan penjamin pasien, pemeriksaan ketersediaan kamar, pengisian formulir administrasi, validasi biometrik, penginputan data ke Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), serta pencetakan dokumen yang diperlukan. Pelaksanaan setiap tahapan tersebut membutuhkan waktu yang perlu diperhatikan agar sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran yang berlaku di rumah sakit.

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap 40 pasien rawat inap di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, diketahui bahwa sebanyak 16 pasien (40%) memperoleh pelayanan pendaftaran sesuai dengan ketentuan SPO, sedangkan 24 pasien (60%) belum sesuai. Rata-rata waktu pelayanan pendaftaran tercatat selama 27 menit, dengan rata-rata waktu pengisian formulir F1 selama 12 menit. Formulir F1 meliputi pra-admisi, surat persetujuan rawat inap, general consent, serta hak dan kewajiban pasien yang perlu dibaca, dijelaskan, diisi, dan ditandatangani sebagai bagian dari proses administrasi. Berdasarkan SPO, waktu pelayanan pendaftaran ditetapkan selama 13 menit untuk pasien JKN, 14 menit untuk pasien umum, dan 12 menit 30 detik untuk pasien dengan penjamin SPM/JKMM/asuransi lain. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pelayanan pendaftaran pasien rawat inap masih melebihi waktu yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil analisis faktor penyebab lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat inap menggunakan pendekatan 6M *(Man, Method, Machine, Material, Money,* dan *Minute*), pada faktor Man diketahui bahwa jumlah petugas sebanyak enam orang dinilai mencukupi dan petugas telah mendapatkan pelatihan. Namun, kesibukan serta adanya pekerjaan di luar tugas utama dapat memengaruhi kecepatan pelayanan. Pada faktor Method, SOP pendaftaran telah tersedia dan petugas telah memberikan penjelasan mengenai pengisian formulir kepada pasien atau keluarga. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi kendala dalam alur pelayanan dan pengisian formulir administrasi. Pada faktor Machine, komputer dan printer tersedia untuk menunjang pelayanan, tetapi gangguan jaringan dan SIMRS yang lambat, termasuk munculnya pesan Bad Gateway, dapat menghambat penginputan data dan pencetakan dokumen.

Pada faktor Material, ketersediaan formulir dan bahan pendukung pendaftaran secara umum telah mencukupi serta susunan formulir telah terstandarisasi. Sementara itu, pada faktor Money, belum terdapat alokasi dana khusus yang dapat digunakan langsung untuk memenuhi kebutuhan mendesak, sehingga terkadang petugas menggunakan uang pribadi untuk membeli bahan seperti label dan pulpen. Pada faktor Minute, lama waktu pelayanan dipengaruhi oleh penumpukan pasien, pencarian kamar, pengisian formulir F1, serta kendala validasi biometrik dan SIMRS. Pelayanan cenderung lebih padat pada pukul 11.00–15.00, sedangkan pengisian formulir general consent dapat memerlukan waktu lebih lama apabila pasien atau keluarga belum memahami isi formulir.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat inap di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang masih belum sepenuhnya sesuai dengan SPO yang berlaku. Faktor yang perlu mendapat perhatian terutama berkaitan dengan gangguan jaringan dan SIMRS, lamanya pencarian kamar, pengisian formulir F1, serta penumpukan pasien pada waktu pelayanan tertentu. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap waktu pelayanan pendaftaran rawat inap, peningkatan jaringan maupun SIMRS, serta perbaikan alur pelayanan dan

pengelolaan waktu pada setiap tahapan pendaftaran untuk mendukung kelancaran pelayanan pasien rawat inap.