RINGKASAN

Evaluasi Tata Letak Ruang Registrasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pelni Menggunakan Pendekatan *Post-Occupancy Evaluation* (POE), Amanda Areta Maheswari, NIM G41230920, Tahun 2026, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Mudafiq Riyan Pratama, S.Kom., M.Kom. (Dosen Pembimbing), Khoirum Watiatsaro, S.Tr. MIK (Clinical Instructor).

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan rawat jalan menjadi salah satu pelayanan yang membutuhkan dukungan lingkungan fisik yang sesuai agar aktivitas pasien dan petugas dapat berlangsung secara efektif. Ruang registrasi merupakan bagian awal dari proses pelayanan rawat jalan yang melibatkan aktivitas pendaftaran mandiri melalui Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), pelayanan melalui loket, pengambilan nomor antrean, serta pergerakan pasien menuju fasilitas pelayanan lainnya. Oleh karena itu, tata letak ruang registrasi perlu mendukung keteraturan alur pelayanan, kemudahan akses fasilitas, kelancaran sirkulasi, dan kenyamanan pengguna ruang.

Rumah Sakit Pelni memiliki ruang registrasi pasien rawat jalan yang dilengkapi dengan tiga unit APM, lima loket registrasi, dan satu mesin nomor antrean. Berdasarkan hasil observasi, kondisi tata letak ruang registrasi masih menunjukkan beberapa kendala. Antrean APM berpotensi beririsan dengan antrean loket, mengganggu akses menuju lift dan tangga, serta menyebabkan mesin nomor antrean kurang mudah terlihat oleh pasien. Selain itu, ditemukan keterbatasan ruang gerak petugas di belakang loket, penempatan meja dan komputer yang berpotensi menimbulkan gangguan pencahayaan pada layar, serta keluhan petugas mengenai kenyamanan ruang kerja dan kondisi termal ketika ruang dalam keadaan ramai. Kondisi tersebut menjadi dasar perlunya evaluasi terhadap tata letak ruang registrasi untuk mengidentifikasi kesesuaian ruang dengan aktivitas pelayanan dan kebutuhan penggunanya.

Evaluasi dilakukan menggunakan pendekatan Post-Occupancy Evaluation (POE), yaitu evaluasi terhadap ruang yang telah digunakan dengan

mempertimbangkan fungsi ruang, kondisi teknis, serta pengalaman dan kebutuhan pengguna. Pada Bab IV, evaluasi mencakup aspek fungsional, teknis, dan perilaku/pengguna. Aspek fungsional digunakan untuk menilai kesesuaian fungsi ruang dengan aktivitas registrasi serta kelancaran aktivitas dan sirkulasi pengguna. Aspek teknis mencakup kondisi tata letak, pencahayaan, sirkulasi udara dan kenyamanan termal, serta ruang kerja petugas. Sementara itu, aspek perilaku/pengguna berfokus pada persepsi petugas terhadap tata letak dan kebutuhan ruang kerja untuk menunjang pelaksanaan tugas.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa ruang registrasi secara umum telah mendukung fungsi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Namun, hubungan antararea pelayanan dan pola pergerakan pengguna belum sepenuhnya optimal. Tumpang tindih antrean, akses menuju lift dan tangga yang berpotensi terganggu, serta keterbatasan ruang gerak petugas menjadi permasalahan yang perlu diperhatikan. Kondisi ruang kerja juga menunjukkan perlunya penataan kembali meja, kursi, dan komputer, disertai pertimbangan terhadap pencahayaan layar serta sirkulasi udara. Temuan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan ruang registrasi tidak hanya berkaitan dengan keberadaan fasilitas, tetapi juga dengan penempatan fasilitas dan hubungan antararea dalam mendukung aktivitas pelayanan.

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, disusun usulan tata letak baru yang diarahkan untuk mengurangi irisan antrean APM dan loket, mempertahankan akses menuju lift dan tangga, menempatkan mesin nomor antrean agar lebih mudah terlihat, serta memperbaiki keteraturan hubungan antara area APM, antrean, dan loket. Penataan ruang kerja petugas juga diarahkan untuk menyediakan ruang gerak yang lebih baik dan mempertimbangkan posisi meja, kursi, komputer, serta sumber pencahayaan. Usulan desain disajikan dalam bentuk denah konseptual dengan mempertahankan posisi elemen ruang tetap, termasuk lift dan tangga. Dengan demikian, pendekatan POE dapat digunakan sebagai dasar untuk menyusun rekomendasi tata letak ruang registrasi rawat jalan Rumah Sakit Pelni yang lebih terstruktur dan sesuai dengan kebutuhan aktivitas pelayanan serta pengguna ruang.