RINGKASAN

Analisis Faktor Penyebab Penumpukan Antrean *Defect* pada Pelayanan Loket 3 Menggunakan Metode 5M di Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat, Fadhilla Choirunnisa, NIM G41231004, Tahun 2026, Program Studi D-IV 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 fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Salah satu tahapan penting dalam pelayanan rawat jalan adalah pendaftaran pasien, yang berperan dalam mendukung kelancaran proses pelayanan. Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat memanfaatkan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) untuk mempermudah proses pendaftaran pasien. Namun, dalam pelaksanaannya, proses pendaftaran melalui APM tidak selalu dapat diselesaikan secara mandiri sehingga pasien memerlukan bantuan petugas pada pelayanan *defect*. Kondisi tersebut dapat terjadi karena kendala *face recognition*, perubahan jadwal praktik dokter, serta kebutuhan pelayanan rujukan internal antarpoli. Tingginya jumlah pasien yang membutuhkan bantuan petugas, disertai kondisi pelayanan tertentu, dapat menimbulkan penumpukan antrean pada loket 3. Berdasarkan data pada PHIS (*Pelni Hospital Information System*), tercatat 23.205 record antrean *defect* pada Juli 2026 dan 19.425 record pada Agustus 2026. Rata-rata waktu tunggu yang tercatat mencapai 24,88 menit pada Juli dan 17,06 menit pada Agustus 2026.

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor penyebab penumpukan antrean *defect* pada pelayanan loket 3 Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat menggunakan metode 5M yang meliputi *Man, Money, Method, Material*, dan *Machine*. Penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dipilih secara *purposive* sebanyak empat orang, terdiri atas satu Kepala Rekam Medis, satu Supervisor Registrasi Rawat Jalan, dan dua petugas loket 3. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan analisis yang disusun berdasarkan lima unsur 5M.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pada unsur *Man*, penumpukan antrean berkaitan dengan beban kerja petugas yang meningkat ketika harus mendahulukan pasien dengan jadwal praktik dokter yang akan segera berakhir, sementara pelayanan *defect* tetap berlangsung. Pada unsur *Money*, tidak ditemukan hambatan pembiayaan yang secara langsung menyebabkan penumpukan antrean. Pada unsur *Method*, ditemukan praktik prioritas pelayanan yang belum tercantum dalam Standar Prosedur Operasional (SPO), serta tahapan tambahan dalam kondisi tertentu yang dapat memengaruhi waktu pelayanan. Pada unsur *Material*, ketidaksesuaian data atau dokumen pasien memerlukan verifikasi, konfirmasi, maupun perbaikan data sehingga berpotensi memperpanjang pelayanan. Sementara itu, pada unsur *Machine*, gangguan APM, jaringan internet, sistem *bridging* BPJS, dan perangkat pendukung dapat menyebabkan pasien beralih ke loket 3 serta memperpanjang waktu pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, faktor yang perlu mendapatkan perhatian dalam upaya mengurangi penumpukan antrean *defect* meliputi pembagian beban kerja petugas, evaluasi dan penyempurnaan SPO, penguatan verifikasi data pasien, serta pemantauan dan pemeliharaan APM dan sistem pendukung pelayanan. Unsur *Money* tidak teridentifikasi sebagai faktor penyebab langsung, tetapi dukungan pembiayaan tetap diperlukan untuk menunjang operasional dan pemeliharaan sarana. Dengan demikian, analisis 5M dapat menjadi dasar evaluasi bagi Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat untuk meningkatkan kelancaran pelayanan *defect* pada loket 3.