BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada perseorangan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, rumah sakit menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, maupun paliatif, serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan berbagai jenis pelayanan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pasien. Pelayanan yang diberikan rumah sakit tidak hanya berupa pelayanan medis, tetapi juga mencakup pelayanan penunjang yang mendukung proses pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan rumah sakit perlu dilakukan secara terpadu agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Kementerian Kesehatan menjelaskan bahwa pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan bagi pasien untuk memperoleh observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa harus menjalani rawat inap. Rawat jalan merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang melayani pasien dengan lama pelayanan tidak lebih dari 24 jam. Dalam prosesnya, pasien rawat jalan terlebih dahulu melalui proses pendaftaran, baik sebagai pasien baru maupun pasien lama (Wibudi, 2022).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan pintu masuk awal pasien dalam memperoleh pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Setiap pasien yang akan mendapatkan pelayanan rawat jalan perlu melalui proses pendaftaran terlebih dahulu. TPPRJ berperan dalam penerimaan dan pendaftaran pasien serta pencatatan data pasien sebelum

pasien memperoleh pelayanan pada unit atau poliklinik yang dituju (Novayani & Ulfah, 2023).

Pelayanan pendaftaran pasien merupakan salah satu bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit karena menjadi tahapan awal yang berhubungan langsung dengan pasien. Kualitas pelayanan pendaftaran dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek, antara lain kelengkapan dokumen, pemahaman pasien terhadap prosedur, waktu tunggu, kejelasan informasi, serta sarana dan prasarana pelayanan (Ilyas, 2017). Pendaftaran pasien rawat jalan merupakan salah satu tahapan awal dalam pelayanan rumah sakit sebelum pasien memperoleh pelayanan pada unit yang dituju. Proses pendaftaran meliputi penerimaan pasien yang akan mendapatkan pelayanan, pencatatan atau registrasi pasien, serta penyediaan dan pendistribusian formulir rekam medis bagi pasien baru maupun pasien lama (Lopulalan & Haryadi, 2022).

Pada pelayanan rumah sakit, sebagian besar pasien yang mengakses layanan rawat jalan adalah peserta dari program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan badan penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pelayanan bagi pasien BPJS memiliki prosedur administratif tersendiri, di mana pasien diwajibkan menunjukkan rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) serta memperoleh Surat Eligibilitas Peserta (SEP) sebagai bukti keabsahan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Natassa & Maria Ulfa, 2024). Proses penerbitan SEP menjadi bagian penting dalam alur pendaftaran pasien rawat jalan, karena dokumen ini berfungsi sebagai dasar klaim pelayanan kepada BPJS Kesehatan. Namun, dalam praktiknya, masih sering terjadi kendala teknis seperti keterlambatan verifikasi data, ketidaksinkronan sistem antara aplikasi rumah sakit dan portal BPJS, maupun kesalahan input data peserta, yang berdampak pada lamanya waktu pelayanan dan menimbulkan antrean di loket pendaftaran (Kamil & Sari, 2024).

Sistem antrean manual dalam pelayanan rawat jalan merupakan sistem antrean yang mengharuskan pasien datang secara langsung ke fasilitas pelayanan kesehatan untuk memperoleh nomor antrean dan kemudian menunggu hingga nomor antrean dipanggil oleh petugas. Pada proses pendaftaran rawat jalan, pelaksanaan secara manual dapat melibatkan pengisian data pendaftaran dan pemberian nomor antrean secara langsung di loket pelayanan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan pasien harus menunggu dalam antrean, terutama ketika jumlah kunjungan pasien cukup tinggi (Sukono & Yasmiati, 2019). Sistem antrean manual selama ini dianggap kurang menarik dan kurang efisien (Cahyani et al., 2024). Pasien yang ingin mendaftar harus datang langsung ke rumah sakit untuk mengambil nomor antrean. Panjangnya antrean tidak hanya membuat pasien merasa tidak nyaman karena harus menunggu panggilan sesuai urutan nomor, tetapi juga sering kali jam operasional tidak cukup untuk melayani semua pasien yang datang (Cahyani et al., 2024).

Defect adalah kondisi ketika proses pendaftaran pasien melalui APM tidak dapat diselesaikan sehingga pasien diarahkan untuk memperoleh bantuan melalui *Defect Counter.* Berdasarkan Standar Prosedur Operasional (SPO) Pendaftaran Pasien *Defect Counter* Rumah Sakit Pelni, pasien peserta JKN yang mengalami kendala dalam proses pendaftaran melalui APM selanjutnya mendapatkan pelayanan pada loket *Defect Counter*. Pelayanan pada *Defect Counter* mencakup penanganan permasalahan pendaftaran yang tidak dapat diselesaikan melalui APM, termasuk proses perjanjian dengan dokter yang mengalami kegagalan pada APM serta pelayanan pendaftaran rujukan internal antarpolik (Rumah Sakit Pelni, 2026).

Waktu tunggu pasien diartikan sebagai lamanya waktu yang dibutuhkan pasien mulai dari pendaftaran hingga dilakukan tindakan oleh dokter spesialis, dengan waktu tunggu rawat jalan idealnya kurang dari 60 menit (Menteri Kesehatan RI, 2008). Salah satu aspek layanan rumah sakit yang sering menjadi sorotan keluhan pasien adalah lamanya waktu tunggu

di bagian pendaftaran. Waktu pelayanan di area pendaftaran merupakan durasi yang dibutuhkan petugas dalam memberikan pelayanan administratif kepada pasien, sedangkan waktu tunggu merupakan durasi yang dibutuhkan pasien untuk menunggu hingga memperoleh pelayanan (Tursini et al., 2022). Menurut standar pelayanan minimal dari Kementerian Kesehatan, waktu tunggu di bagian pendaftaran idealnya tidak melebihi 10 menit (Menteri Kesehatan RI, 2008). Waktu tunggu yang singkat dapat meningkatkan kepuasan pasien. Sebaliknya, waktu tunggu yang lama dapat meningkatkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan (Milaenia Fitri & Hidayati, 2021). APM adalah Anjungan Pendaftaran Mandiri. Mesin ini sekilas seperti mesin ATM, yang memungkinkan pasien umum maupun pasien BPJS yang telah terdata (pernah berobat di rumah sakit sebelumnya) untuk melakukan pendaftaran dan menerima SEP (Surat Eligibilitas Peserta) tanpa harus melewati loket pendaftaran (Sabrina et al., 2021).

Rumah Sakit Pelni merupakan rumah sakit tipe B yang berlokasi di Jalan K.S. Tubun No. 92–94, RT 10/RW 1, Slipi, Kecamatan Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410. Rumah Sakit Pelni merupakan salah satu rumah sakit yang menjadi mitra BPJS Kesehatan sejak tahun 2014. Sebagian besar pasien yang mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Pelni merupakan pasien dengan jaminan BPJS Kesehatan, yaitu sekitar 80%. Tingginya jumlah pasien tersebut mendorong kebutuhan akan pemanfaatan teknologi dalam mendukung efisiensi dan kelancaran proses pelayanan, khususnya pada pelayanan pendaftaran pasien. Salah satu teknologi yang dimanfaatkan Rumah Sakit Pelni dalam mendukung proses pendaftaran adalah Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). APM merupakan fasilitas yang memungkinkan pasien melakukan proses pendaftaran secara mandiri tanpa melalui petugas pada loket pendaftaran. Penggunaan APM diharapkan dapat mempermudah proses pendaftaran, mengurangi antrean pada loket, serta mempercepat proses administrasi. APM di Rumah Sakit Pelni juga memiliki fitur

bridging dengan sistem BPJS Kesehatan sehingga proses pendaftaran pasien secara mandiri dapat terintegrasi dengan sistem BPJS dan menghasilkan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) (Leaders Talk Digitalisasi PT. Rumah Sakit Pelni untuk Sustainabilitas di Era Universal Coverage, 2020).

Meskipun Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) telah diterapkan untuk mendukung proses pendaftaran pasien secara mandiri, dalam pelaksanaannya masih terdapat kondisi yang menyebabkan proses pendaftaran tidak dapat diselesaikan melalui APM. Berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan APM yang menyebabkan pasien membutuhkan pelayanan pada *Defect Counter*. Kendala tersebut antara lain kegagalan *face recognition* pada mesin APM, pasien dengan rujukan internal yang memerlukan perjanjian dengan dokter, serta perubahan jadwal dokter (*reschedule*). Kondisi tersebut menyebabkan proses pendaftaran pasien tidak dapat diselesaikan secara mandiri melalui APM sehingga pasien harus melanjutkan proses pendaftaran dengan memperoleh bantuan petugas pada *Defect Counter*. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan APM belum sepenuhnya menghilangkan kebutuhan pasien terhadap pelayanan petugas, khususnya ketika terjadi kendala dalam proses pendaftaran yang tidak dapat diselesaikan melalui sistem APM.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada pelayanan loket 3 Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat, ditemukan adanya penumpukan antrean *Defect* dalam proses pelayanan pasien. Antrean *Defect* merupakan antrean pasien yang membutuhkan bantuan petugas karena proses pendaftaran tidak dapat diselesaikan melalui APM. Dalam pelaksanaannya, loket 3 tidak hanya melayani pasien dengan antrean *Defect*, tetapi juga menangani pelayanan lainnya sesuai dengan tugas dan kondisi pelayanan pada saat itu.



Gambar 1.1 Penumpukan pasien di loket 3.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa pelayanan antrean *Defect* pada loket 3 juga berkaitan dengan kondisi pelayanan pada loket lainnya. Pada area pendaftaran terdapat lima loket dengan pembagian tugas masing-masing, yaitu loket 1 dan loket 2 melayani pasien baru, loket 3 melayani pasien *Defect*, loket 4 melayani rujuk luar, dan loket 5 melayani alat bantu dan pasien geriatri. Dalam pelaksanaannya, petugas loket 3 pada waktu tertentu perlu mendahulukan pasien dengan jadwal praktik dokter yang akan segera berakhir. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan antrean *Defect* tidak selalu menjadi pelayanan yang didahulukan. Ketika loket 3 sedang berfokus pada pelayanan pasien tersebut, antrean *Defect* dapat dibantu atau dipanggil oleh satu petugas dari loket lain yang memiliki jumlah antrean lebih sedikit, sesuai dengan kondisi pelayanan dan pembagian tugas masing-masing loket.

Selain kondisi tersebut, berdasarkan observasi awal juga ditemukan bahwa terdapat pasien yang langsung mengambil nomor antrean *Defect* tanpa terlebih dahulu menyelesaikan proses pendaftaran melalui APM. Kondisi tersebut dapat menyebabkan jumlah pasien yang membutuhkan pelayanan pada antrean *Defect* bertambah. Data yang digunakan dalam observasi awal tersebut diperoleh dari pencatatan pada *PHIS (Pelni Hospital Information System)* yang terekam selama bulan Juli 2026 sampai Agustus 2026. Data observasi awal diperoleh dari pencatatan pada PHIS *(Pelni Hospital Information System*) pada pelayanan *Defect Counter* selama periode Juli sampai Agustus 2026. Berdasarkan data antrean *Defect* yang tercatat pada PHIS, terdapat sebanyak 23.205 *record* antrean *Defect*

pada bulan Juli 2026 dan 19.425 *record* antrean *Defect* pada bulan Agustus 2026. Angka tersebut digunakan untuk menggambarkan jumlah antrean yang tercatat dalam sistem selama periode pengamatan dan tidak secara langsung diartikan sebagai jumlah pasien unik. Berdasarkan data *respon time* yang tercatat pada PHIS, pada bulan Juli 2026 diperoleh rata-rata waktu pelayanan sebesar 7,15 menit dan rata-rata waktu tunggu sebesar 24,88 menit. Sementara itu, pada bulan Agustus 2026 diperoleh rata-rata waktu pelayanan sebesar 6,44 menit dan rata-rata waktu tunggu sebesar 17,06 menit. Dalam penelitian ini, waktu pelayanan dan waktu tunggu mengacu pada parameter waktu yang tercatat dalam sistem PHIS. Definisi operasional masing-masing parameter disesuaikan dengan mekanisme pencatatan waktu pada sistem yang digunakan oleh Rumah Sakit PELNI.

Apabila jumlah pasien yang datang dengan antrean *Defect* lebih besar dibandingkan dengan kemampuan pelayanan petugas pada waktu tertentu, maka kondisi tersebut berpotensi menyebabkan terjadinya penumpukan antrean. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pasien *Defect* pada loket 3 terdapat kondisi yang perlu diperhatikan terkait dengan penumpukan antrean. Berdasarkan hasil observasi awal, penumpukan antrean lebih banyak ditemukan pada waktu pelayanan tertentu. Penumpukan terjadi pada hari Selasa sekitar pukul 12.00–15.00, hari Kamis pukul 11.00–16.00, dan hari Sabtu pukul 07.00–10.00. Kondisi penumpukan tersebut terjadi ketika jumlah pasien yang membutuhkan pelayanan *defect* meningkat. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap terjadinya penumpukan antrean Defect pada pelayanan loket 3 Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat.

Penumpukan antrean Defect dapat berdampak terhadap kelancaran proses pelayanan pendaftaran. Berdasarkan observasi awal, ditemukan pasien yang mengalami keterlambatan memperoleh pemeriksaan, waktu tunggu yang belum sesuai dengan standar pelayanan, serta kondisi

pelayanan registrasi yang kurang kondusif ketika terdapat pasien yang perlu didahulukan berdasarkan kondisi pelayanan tertentu.



Gambar 1.2 Kondisi display pemanggilan nomor antrean yang tidak mengalami perubahan pada loket 3.

Kondisi tersebut menjadi salah satu temuan pada observasi awal yang menunjukkan adanya pelayanan yang perlu diperhatikan dalam proses pelayanan antrean *defect.* Namun, berdasarkan hasil observasi awal tersebut belum dapat diketahui secara pasti faktor yang menyebabkan terjadinya penumpukan antrean *defect* pada pelayanan loket 3. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya penumpukan antrean tersebut. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis faktor penyebab suatu permasalahan adalah metode 5M yang terdiri dari *Man*, *Money, Method*, *Material*, dan *Machine*. Penggunaan metode 5M dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat faktor penyebab penumpukan antrean *defect* dari berbagai aspek yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pada loket 3.

Permasalahan mengenai antrean pada pelayanan pendaftaran dan penggunaan APM telah menjadi perhatian dalam beberapa penelitian terdahulu. Nursipa dan Widyaningrum (2026) membahas faktor-faktor penyebab penumpukan antrean pendaftaran pasien rawat jalan, sedangkan Ahadi, Rahayu, Hamdani, dan Fanani (2024) menganalisis faktor yang memengaruhi lama waktu pendaftaran pasien rawat jalan menggunakan unsur 5M. Selain itu, Aini dan Sari (2025) membahas penggunaan APM terhadap efisiensi pelayanan rawat jalan serta kendala yang ditemukan dalam penggunaannya. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa

permasalahan pada pelayanan pendaftaran dapat berkaitan dengan berbagai faktor, baik sumber daya manusia, metode pelayanan, sarana, maupun penggunaan teknologi. Namun, penelitian terdahulu tersebut lebih berfokus pada penumpukan antrean pendaftaran secara umum, lama waktu pendaftaran, dan evaluasi penggunaan APM. Sementara itu, penumpukan antrean *defect* sebagai layanan lanjutan bagi pasien yang mengalami kendala dalam proses pendaftaran melalui APM, khususnya pada loket 3, belum menjadi fokus pada penelitian-penelitian tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis faktor penyebab penumpukan antrean *Defect* pada pelayanan loket 3 di Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat dengan menggunakan metode 5M yang meliputi *Man, Money, Method, Material, dan Machine.*

Metode 5M merupakan pendekatan yang menggunakan lima unsur manajemen, yaitu *Man, Money, Method, Material,* dan *Machine* untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang berkaitan dengan pelaksanaan suatu kegiatan pelayanan. Penggunaan unsur 5M telah diterapkan dalam penelitian di bidang pelayanan kesehatan untuk mengidentifikasi kondisi sumber daya manusia, pembiayaan, metode, material, serta sarana atau peralatan yang mendukung pelaksanaan pelayanan (Valentina & Sinaga, 2021).

Dalam penelitian ini, faktor *Man* akan melihat petugas yang terlibat dalam pelayanan *defect*, meliputi jumlah petugas, pembagian tugas, serta pelaksanaan pelayanan pada loket 3. Faktor *Money* akan melihat aspek pembiayaan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan dan penyediaan sarana pendukung pelayanan *defect*. Faktor *Method* akan melihat alur dan prosedur pelayanan *defect*, termasuk mekanisme pelayanan serta pembagian pelayanan antarloket. Faktor *Material* akan melihat ketersediaan dan kelengkapan dokumen, berkas, serta informasi yang dibutuhkan dalam proses pelayanan *defect*. Faktor *Machine* akan melihat sarana dan sistem yang digunakan untuk menunjang pelayanan *defect*, termasuk APM, sistem antrean, komputer, dan jaringan. Metode 5M

relevan digunakan dalam penelitian ini karena dapat membantu mengelompokkan faktor-faktor yang berkaitan dengan penumpukan antrean *defect* berdasarkan aspek petugas, pembiayaan, prosedur pelayanan, dokumen atau bahan, serta sarana dan sistem yang digunakan. Pengelompokan tersebut dapat membantu penelitian dalam mengidentifikasi kondisi pada masing-masing unsur berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk membahas laporan dengan judul "Analisis Faktor Penyebab Penumpukan Antrean *Defect* pada Pelayanan Loket 3 Menggunakan Metode 5M di Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat." Hasil dari laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang menyebabkan penumpukan antrean *defect* pada pelayanan loket 3 serta menjadi bahan evaluasi bagi Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat dalam meningkatkan kelancaran dan efektivitas pelayanan pendaftaran pasien.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya penumpukan antrean *defect* pada pelayanan loket 3 di Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat menggunakan metode 5M.

1.2.2 Tujuan Khusus

a. Menganalisis faktor penyebab penumpukan antrean *defect* pada pelayanan loket 3 dari aspek *Man* di Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat.
b. Menganalisis faktor penyebab penumpukan antrean *defect* pada pelayanan loket 3 dari aspek *Money* di Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat.
c. Menganalisis faktor penyebab penumpukan antrean *defect* pada pelayanan loket 3 dari aspek *Method* di Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat.

d. Menganalisis faktor penyebab penumpukan antrean *defect* pada pelayanan loket 3 dari aspek *Material* di Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat.
e. Menganalisis faktor penyebab penumpukan antrean *defect* pada pelayanan loket 3 dari aspek *Machine* di Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat.
f. Menyusun matriks analisis faktor penyebab penumpukan antrean *defect* berdasarkan unsur *Man, Money, Method, Material, dan Machine* (5M) yang menghubungkan indikator, sumber informasi, temuan, dan kaitannya dengan penumpukan antrean.

1.2.3 Manfaat

a. Bagi Penulis

1) Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pelaksanaan pelayanan pasien dengan antrean *defect* pada loket 3 di Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat.
2) Menerapkan pengetahuan dan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan, khususnya mengenai pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan serta analisis menggunakan metode 5M.
3) Mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam melakukan observasi, wawancara, serta menganalisis faktor penyebab penumpukan antrean *defect* pada pelayanan loket 3.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

1) Menambah studi literatur dan bahan kajian di Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, khususnya mengenai pelayanan pendaftaran pasien dan analisis faktor penyebab penumpukan antrean.
2) Menjadi bahan referensi bagi mahasiswa dalam melakukan kajian mengenai pelayanan dan penerapan metode 5M di fasilitas pelayanan kesehatan.

3) Memperkuat hubungan kerja sama antara Politeknik Negeri Jember dengan Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat dalam pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapang.

c. Bagi Rumah Sakit

1) Mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan penumpukan antrean *defect* pada pelayanan loket 3 di Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat.
2) Menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi rumah sakit dalam upaya mengurangi penumpukan antrean *defect* pada pelayanan loket 3.
3) Memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kelancaran pelayanan pasien pada loket 3.

1.3 Lokasi Dan Waktu

a. Lokasi Praktik Kerja Lapang

Praktik Kerja Lapang dilaksanakan di Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat yang berlokasi di Jalan K.S. Tubun No. 92–94, RT 10/RW 1, Slipi, Kecamatan Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410.

b. Waktu Praktik Kerja Lapang

Kegiatan Praktik Kerja Lapang dilaksanakan pada tanggal 3 Agustus 2026 sampai dengan 24 Oktober 2026. Kegiatan dilaksanakan setiap hari Senin sampai dengan Sabtu, mulai pukul 07.00 sampai dengan 15.00 WIB.

1.4 Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan praktik kerja lapang (PKL) dilakukan secara luring bertempat di Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat, yang dibimbing oleh *clinical instructor* (CI), petugas Rumah Sakit Pelni dan dosen pembimbing program studi Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember. Validasi

data dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa informan yang memiliki keterkaitan dengan pelayanan *defect* pada loket 3. Selain itu, proses pengumpulan data dilakukan dengan memperhatikan izin pelaksanaan dari pihak Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat, kerahasiaan identitas pasien, pembatasan dokumentasi, dan perlindungan data. Identitas pasien, nomor rekam medis, nomor antrean, wajah, dan informasi pribadi lainnya tidak dicatat maupun disebarluaskan. Dokumentasi dibatasi pada kondisi pelayanan yang diperlukan untuk mendukung hasil observasi. Data yang diperoleh digunakan hanya untuk kepentingan penyusunan laporan praktik kerja lapang dan dijaga kerahasiaannya.

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan pelaksanaan pelayanan *defect* pada loket 3 serta menganalisis faktor-faktor penyebab penumpukan antrean *defect* berdasarkan aspek *Man, Money, Method, Material,* dan *Machine* (5M) di Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat.

1.4.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah informan yang memiliki keterlibatan dan pengetahuan terkait pelaksanaan pelayanan *Defect* pada loket 3 di Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat. Informan dipilih secara *purposive* berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki peran dan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Informan terdiri atas 1 orang Kepala Rekam Medis, 1 orang Supervisor Registrasi Rawat Jalan, dan 2 orang petugas loket 3, sehingga diperoleh 4 orang informan.

Kepala Rekam Medis dipilih karena memiliki pengetahuan mengenai pengelolaan pelayanan rekam medis dan pendaftaran. Supervisor Registrasi Rawat Jalan dipilih karena memiliki keterlibatan dalam pengawasan pelayanan pendaftaran dan pelaksanaan pelayanan antar-

loket. Sementara itu, 2 orang petugas loket 3 dipilih karena terlibat secara langsung dalam pelayanan *Defect* serta mengetahui kondisi antrean, alur pelayanan, dan kendala yang terjadi selama pelayanan berlangsung.

1.4.3 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pedoman wawancara dan lembar observasi. Pedoman wawancara digunakan untuk memperoleh informasi dari informan mengenai pelaksanaan pelayanan *Defect* pada loket 3 serta faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya penumpukan antrean berdasarkan aspek *Man, Money, Method, Material,* dan *Machine* (5M). Lembar observasi digunakan untuk mencatat kondisi dan pelaksanaan pelayanan *Defect* pada loket 3 secara langsung, seperti kondisi antrean, jumlah dan pembagian tugas petugas, alur pelayanan, serta penggunaan sarana dan sistem pendukung pelayanan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa dokumen atau catatan yang berkaitan dengan pelayanan *Defect*, seperti SPO pelayanan dan dokumentasi kondisi antrean pada loket 3.

1.4.4 Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada informan yang terdiri atas 1 orang Kepala Rekam Medis, 1 orang Supervisor Registrasi Rawat Jalan, dan 2 orang petugas loket 3. Wawancara dilakukan menggunakan pedoman wawancara untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelayanan *Defect* pada loket 3 serta faktor-faktor yang berkaitan dengan penumpukan antrean berdasarkan aspek *Man, Money, Method, Material,* dan *Machine* (5M).

b. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung pada pelayanan *Defect* di loket 3. Peneliti mengamati kondisi antrean, alur pelayanan, pembagian tugas petugas, serta penggunaan sarana dan sistem pendukung pelayanan

Defect. Hasil observasi dicatat pada lembar observasi yang telah disiapkan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen atau catatan yang berkaitan dengan pelayanan *defect* pada loket 3 sebagai data pendukung penelitian, seperti SPO Pendaftaran Pasien *Defect Counter* dan dokumentasi kondisi pelayanan pada loket 3.