

FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN RSU QUEEN LATIFA YOGYAKARTA

Inkka Lorenza¹, Imaniar Sevtiyani², Endang Purwanti³

INTISARI

Latar Belakang: Waktu tunggu pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Waktu tunggu pelayanan medis rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran sampai memperoleh dokumen rekam medis yang digunakan untuk mendapatkan pelayanan medis. Dalam standar pelayanan minimal disebutkan bahwa pelayanan pendaftaran cepat jika waktu tunggu ≤ 10 menit.

Tujuan Penelitian: Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya lama waktu tunggu pelayanan ditempat pendaftaran pasien rawat jalan rumah sakit.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Hasil Penelitian: Hasil perhitungan terhadap lama waktu tunggu 43 Informan pasien umum dan 17 Informan pasien BPJS pendaftaran rawat jalan di RSU Queen Latifa Yogyakarta dengan kategori waktu tunggu yang berbeda diperoleh rata-rata pasien umum 4 menit dan rata – rata pasien BPJS 12 menit. Faktor penyebab lama waktu tunggu terkait dengan unsur 5M adalah pada faktor *Man* dan *Machine*. Pada faktor *Man* yaitu pasien tidak membawa identitas, pasien BPJS membawa surat rujukan dari PPK (pemberi pelayanan kesehatan) I belum sesuai dan pasien BPJS tidak membawa persyaratan yang lengkap. Sedangkan faktor *Machine* yaitu koneksi internet pada SIMRS atau pada komputer yang tidak selalu lancar, terkadang ada masalah atau ada *loading* yang lama disebabkan dari *provider* juga dapat dari keadaan komputer atau internetnya.

Kesimpulan: Waktu tunggu pendaftaran rawat jalan umum tergolong cepat dibandingkan dengan waktu tunggu pendaftaran rawat jalan pasien BPJS berdasarkan standar pelayanan minimal rawat jalan rumah sakit.

Kata Kunci: Waktu tunggu pelayanan, Pendaftaran pasien rawat jalan

¹ Mahasiswa RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³ Dosen RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

FACTORS CAUSING LONG WAITING TIME FOR SERVICES AT THE OUTPATIENT REGISTRATION PLACE OF QUEEN LATIFA YOGYAKARTA

Inkka Lorenza¹, Imaniar Sevtiyani², Endang Purwanti³

ABSTRACT

Background: The waiting time for good and quality medical record services is reflected in friendly, fast, and comfortable service. The waiting time for outpatient medical services starts from the place of registration until obtaining the medical record documents used to obtain medical services. In the minimum service standard it is stated that the registration service is fast if the waiting time is ≤ 10 minutes.

Objective: The purpose of this study was to determine the factors that cause long waiting times for services at the hospital outpatient registration.

Method: This study uses descriptive research with a qualitative approach.

Result: The results of the calculation of the waiting time of 43 general patient Informants and 17 BPJS patient Informants for outpatient registration at Queen Latifa General Hospital Yogyakarta with different waiting time categories obtained an average of 4 minutes for general patients and 12 minutes for BPJS patients. The factor causing the long waiting time related to the 5M element is the Man and Machine factors. In the Man factor, namely the patient does not carry an identity, BPJS patients bring a referral letter from PPK (health care provider) I that is not appropriate and BPJS patients do not carry complete requirements. While the Machine factor, namely the internet connection on SIMRS or on a computer that is not always smooth, sometimes there are problems or there is a long loading caused by the provider, it can also be from the state of the computer or the internet.

Conclusion: The waiting time for general outpatient registration is relatively fast compared to the waiting time for BPJS patient registration based on minimum hospital outpatient service standards.

Keyword: Waiting time for services, outpatient registration

¹ Student of Medical Record and Health Management Programme Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Lecturer of Medical Record and Health Management Programme Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³ Lecturer of Medical Record and Health Management Programme Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta