

PELAKSANAAN PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PRAMBANAN

Put Yogta Rilotomo¹, Kuswanto Hardjo²

INTISARI

Latar Belakang: Salah satu bentuk pelayanan administrasi di rumah sakit adalah pelayanan rekam medis. Penyelenggaraan rekam medis untuk memberikan pelayanan yang cepat. Terdapat kendala dalam pendaftaran pasien yaitu pelayanan yang diberikan terlebih dahulu untuk pasien *online* sedangkan pasien yang datang langsung harus menunggu sesuai dengan nomor antrian pendaftaran. Dalam hal ini menyebabkan pasien yang mendaftar langsung menjadi terhambat dan membutuhkan waktu tunggu yang cukup lama.

Tujuan: Mengetahui pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan

Metode: Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah petugas pendaftaran dan beberapa orang pasien rawat jalan. Teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi secara langsung guna melihat secara langsung pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan baik secara *online* ataupun datang langsung dengan menghitung waktu yang dibutuhkan petugas untuk mendaftarkan calon pasien di loket pendaftaran menggunakan *stopwatch* dan menelaah hasil wawancara dengan observasi.

Hasil: Pendaftaran tidak langsung di jelaskan dalam SOP pendaftaran rawat jalan melalui *via wahtsapp* RSUD Prambanan.. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran secara tidak langsung sudah terlaksana sesuai dengan SOP Pendaftaran pasien secara langsung (*online*), hanya saja di dalam SOP tidak dituliskan pasien yang mendaftar secara tidak langsung dilayani terlebih dahulu. Pendaftaran pasien secara langsung di RSUD Prambanan sudah berjalan baik, namun pelaksanaan waktu tunggu pasien langsung membutuhkan waktu yang cukup lama. Dalam pelaksanaan pendaftaran tidak langsung ada aspek yang tidak dicantumkan di SOP pendaftaran rawat jalan tapi dilakukan oleh petugas yaitu untuk pasien BPJS petugas mengarahkan pasien ke bagian verifikasi untuk dibuatkan surat SEP. Faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan pendaftaran rawat jalan yaitu pasien tidak membawa kartu berobat, tidak membawa surat rujukan yang salah, dan tidak membawa dokumen yang diperlukan.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Pelayanan, Pendaftaran pasien *online* dan *non online*

¹ Mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen Pembimbing Perkam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

ROAD PATIENT REGISTRATION SERVICES IMPLEMENTATION IN PRAMBANAN REGIONAL HOSPITALS

Put Yogta Rilotomo¹, Kuswanto Hardjo²

ABSTRACT

Background: *One form of administrative services in hospitals is medical record services. Organizing medical records to provide fast service. There is a problem in patient registration, namely the service provided first to the patient online while the patient who comes directly must wait according to the registration queue number. In this case, patients who register immediately become obstructed and require a long waiting time.*

Objective: *Knowing the implementation of outpatient registration services*

Method:. *This type of research is descriptive qualitative. The informants in this study were registration officers and several outpatients. Data collection techniques in the form of interviews and direct observation to see firsthand the outpatient registration service either online or come directly by calculating the time it takes the officer to register the prospective patient at the registration counter using the stopwatch and review the results of interviews with observation*

Results: *Based on the results of the interview and cross check with the observation of registration services for patients online faster because the online patient has registered 1 day before the examination in the service the patient only confirms to the registration officer and retrieves the check queue number. In registering a patient online the officer takes 4 minutes. Whereas registration comes directly (non-online) the patient's waiting time is long enough because it is not directly served by the officer and the patient has to wait according to the registration queue number, the officer needs time to register the new patient 7 minutes for the patient the patient takes 11 minutes. Factors inhibiting the registration of new or old patients is that the patient does not carry an identity card, medical card, referral letter if the patient is referred to and factors that influence direct registration, ie obstruction with patients who register online are served first.*

Keywords: *Implementation, service, online and non-patient registration*

¹ *A student of Medical Record Study Program Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta*

² *Lecturer of Medical Record Study Program Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta*