

ANALISIS PENYEBAB TINGGINYA BEBAN KERJA PETUGAS PENDAFTARAN PASIEN GAWAT DARURAT DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG TRIWULAN I TAHUN 2015

GHANI SAJIDAH

*Program Studi Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, Fakultas
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 422201201262@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat (TPPGD) adalah tempat pertama kali pasien dan keluarga pasien dilayani. Berdasarkan survei awal terdapat satu loket pendaftaran yang melayani pendaftaran pasien gawat darurat, melayani pendaftaran RJ poliklinik gigi dan mendaftarkan pasien GD yang akan di rawat inap dan mengakibatkan rata-rata lama pelayanan kepada pasien adalah 6.5 menit/pasien sehingga sebagian pasien merasa tidak puas. Selain itu hambatan proses pendaftaran muncul ketika banyak pasien yang harus didaftarkan tetapi koneksi dari sistem terganggu. Penelitian ini bertujuan menganalisis penyebab tingginya beban kerja petugas pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan cross-sectional. Populasi pada penelitian ini adalah petugas pendaftaran TPPGD yaitu 4 dengan sampel seluruh dari populasi. Instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner dan pedoman wawancara kepada petugas observasi.

Hasil penelitian tentang standar prosedur pelayanan belum spesifik, dari karakteristik petugas adalah lama kerja dan cara atau keterampilan petugas dalam mendaftarkan pasien yang dapat mempengaruhi proses pelayanan di TPPGD dengan keadaan rangkap fungsi dan banyak tugas yang harus dilakukan oleh satu petugas loket pendaftaran, total petugas pendaftaran di TPPGD sebanyak 4 (empat) orang laki-laki semua. Dan untuk uraian tugas petugas pendaftaran semuanya sama, baik GD, RJ dan RI.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terjadinya rangkap fungsi di TPPGD dan standar pelayanan yang kurang spesifik. Disarankan untuk melakukan perbaikan standar uraian tugas dan prosedur agar lebih spesifik, dan Tambahkan petugas khusus untuk mendaftarkan pasien RI untuk mendaftarkan pasien GD yang akan di RI.

Kata Kunci : Kata kunci : Pendaftaran, Karakteristik, standar

**ANALYSIS OF THE HIGH EMPLOYMENT OFFICERS THE
EMERGENCY PATIENTS IN RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG TRIWULAN I 2015**

GHANI SAJIDAH

*Program Studi Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, Fakultas
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 422201201262 @mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

TPPGD is the place when patient serviced first. Results of survey early there is one registration counter serving registration emergency patient, serving registration RJ patients clinic teeth and registration RI. The caused most of the service for patients long 6.5 minutes/ patient. And some patients was not satisfied. Besides that, the registration process also emerged as a lot of people in the line must be registered and growth. So that was the registration process and penginputan data manually into the system, as well as the accumulation of on the job. This research will be analyse the cause of the high workload officers TPPGD.

The riset is descriptive and quantitative method with cross-sectional. Population in this research are TPPGD registrants and the sample use total registrant TPPGD divided into 4 sample all of population. Research instrument used questionnaire and the result of dialogue with a registrant observation.

Standard procedures not describe the process of specific services at TPPGD , officers from characteristic work is old and the means or skill of the officers in enrolling patients who can affect the process of services in TPPGD with the state of copies of the functions and many tasks to be done by one officer counter registration , the total registration officers in as many as four TPPGD four men all. And to the discussion the task of the registration of everything the same.

Conclusion of this research is the dual function in TPPGD and service standards that is less specific .Suggested to repair the standard description of the duties and procedures to be more specific , and add special officers to enroll patients RI to register patients will be RI.

Keyword : Key word : registration, characteristic, standard