

## **FAKTOR FAKTOR DALAM PROSES PENDAFTARAN PASIEN BPJS DI LOKET PENDAFTARAN RAWAT JALAN RSUP DR KARIADI SEMARANG TAHUN 2015**

**SARTONO**

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

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

*Email : 422201201267@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

Rumah sakit sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan dituntut untuk bisa memberikan pelayanan dengan lancar tepat dan cepat dan bisa memuaskan. Pelayanan pendaftaran pasien dirasa masih jauh dari yang diharapkan. Hal tersebut terlihat adanya antrian yang masih panjang serta waktu tunggu yang lama lebih dari satu jam. Hal ini menimbulkan banyaknya keluhan dan ketidakpuasan pasien. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui faktor-faktor dalam proses pendaftaran yang mungkin berpengaruh terhadap lamanya waktu tunggu pendaftaran.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi Potong Lintang ( cross sectional). Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara kepada petugas pendaftaran dengan jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 10 orang dari populasi study yang dilakukan pada bulan okktober 2015.

Dari hasil penelitian diketahui gambaran faktor-faktor yang ada dalam proses pendaftaran pasien BPJS dilihat dari tiga dimensi pelayanan. Pada dimensi sarana dan prasarana pendaftaran (tangibles) masih kurang jumlah kelengkapannya. Pada dimensi SOP (reliability) belum bisa memberikan jaminan ketepatan waktu pelayanan. Pada dimensi ketanggapan (responsiveness) sudah cukup baik dimana pasien yang perlu penanganan segera maka akan didahulukan.

Saran untuk perbaikan pelayanan yaitu menambah kelengkapan sarana pendaftaran diantaranya printer dan scanner, serta revisi SPO yang memberikan jaminan waktu pelayanan.

Kata Kunci : pendaftaran, diskriptif kualitatif, kelengkapan sarana

**FACTORS OF THE REGISTRATION PROCESS OF HEALTH  
INSURANCE (BPJS) PATIENT AT THE OUT-PATIENT REGISTRATION  
AT DR KARIADI HOSPITAL IN SEMARANG IN 2015**

**SARTONO**

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

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

*Email : 422201201267@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRACT**

Hospital as one of the health-care facilities are required to be able to provide appropriate, quick, and satisfactory services. At the point of patient registration, the service is still far from the expectation. It can be seen from the long queues and the long waiting time of more than an hour. This raises numbers of complaints and dissatisfaction among patients. This study aimed to identify factors in the registration process which may affect the length of waiting time of registration.

This research was conducted using qualitative descriptive study with Cut Latitude (cross-sectional) approach. The data were collected by observation and interview to the registration officer. And the number of respondents in this study is as many as 10 people from a population study conducted in 2015 October.

The study revealed the description of the factors in the BPJS patient registration process which is seen from the three dimensions of service. On the registration facilities and infrastructure dimensions (tangibles) is still less than the number of completeness. On the dimensions of SOP (reliability) is notable to guarantee the timeline for service. In the dimension of responsiveness, it is good enough where patients who need immediate treatment will be put in the first priority.

The suggestions for service improvement is by increasing the completeness of the registration facility such as printers and scanners, as well as the revision of the SOP that guarantee time service.

**Keyword** : registration, descriptive qualitative, completeness means