

EVALUASI PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT KEN SARAS KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2016

MEI SAPUTRI

(Pembimbing : Maryani Setyowati, M.Kes)

Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, FKes, Universitas Dian

Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 422201301367@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Prosedur tetap merupakan kebijakan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit dimana terdapat ketentuan tupoksi maupun peran setiap pegawai rumah sakit serta tata cara atau prosedur yang harus dilaksanakan. Petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Ken Saras tidak melaksanakan beberapa aspek yang telah ditetapkan dalam prosedur tetap. Hal ini akan menyebabkan keluhan-keluhan pasien yaitu lamanya antrian pasien. Sehingga akan berdampak buruk pada mutu pelayanan Rumah Sakit dimata pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ken Saras pada Tahun 2016.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Metode penelitian yang digunakan yaitu observasi dan wawancara. Subjek penelitian 11 orang petugas pendaftaran, objek penelitian yaitu kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Januari tahun 2016 sebanyak 7835 pasien dengan dilakukan pengamatan kepada 10 petugas dimana setiap satu petugas mendapatkan 10 sampel kepatuhan terhadap SOP. Instrumen penelitian menggunakan pedoman observasi dan pedoman wawancara. Data dianalisis secara deskriptif dan selanjutnya dibandingkan dengan teori untuk ditarik kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian di unit pendaftaran pasien rawat jalan RS Ken Saras tahun 2016 pada karakteristik petugas terlihat pada tingkat pendidikan petugas bahwa 9 petugas bukan berasal dari D3 Rekam Medis, 6 petugas telah melaksanakan aspek-aspek yang tercantum di dalam SOP, pada aspek sarana seringkali komputer yang digunakan untuk mendaftarkan pasien sering rusak sehingga menghambat proses pendaftaran, pada aspek kepatuhan petugas terhadap protap masih terdapat beberapa hal yang belum dilaksanakan yaitu petugas tidak memberi salam kepada pasien atau keluarga pasien dan kurangnya penjelasan alur terhadap pasien sehingga seringkali pasien harus kembali ke loket untuk menanyakan apa selanjutnya yang harus dilakukan, pada pelayanan pendaftaran pasien ditemukan keluhan pasien karena lamanya antrian dan sikap simpati petugas terhadap pasien masih kurang karena hal tersebut sangat berpengaruh pada mutu pelayanan rumah sakit.

Saran bagi RS Ken Saras yaitu setiap loket pendaftaran diberi printer agar memperlancar proses pendaftaran pasien dan perbaikan untuk sarana komputer yang sering mengalami error.perlunya revisi SOP dan memuat tentang standar waktu pelayanan pendaftaran termasuk pendistribusian DRM. Dilakukan kontrol terhadap petugas agar selalu mengisi response time

Kata Kunci : TPPERJ, alur prosedur, Standar Operasional Prosedur

EVALUATION OF OUTPATIENT ADMISSIONS SERVICES IN KEN SARAS HOSPITAL, SEMARANG DISTRICT, 2016

MEI SAPUTRI

(Lecturer : Maryani Setyowati, M.Kes)

*Diploma of Medical Record - D3, Faculty of Health Science,
DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 422201301367@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Policies regarding outpatient admissions procedures have been set by the hospital. Every hospital employee shall implement procedures outpatient service according the policy. Outpatient admissions officer did not followed several aspect in this prosedural policy. This would cause patient complaints such as length of the queue in outpatient admissions. The purpose of this study was to evaluate outpatient admissions service in Ken Saras Hospital in 2016.

This study was an observational descriptive study. The object of research is the outpatient visit in January of 2016 (7835 patients). This study Observed 11 officers with 10 samples of patients in each officer. The research instrument used observation and interview guides. Data were analyzed in descriptive.

Based on results study, outpatient registration departement in Ken Saras Hospital in 2016, 9 officers not graduated from Diploma of Medical Records, 6 officers have been following all aspect in the Standard Operational Procedure of the outpatient admissions, in material aspect sometimes computer in outpatient admissions was broken, some officers was not follow the whole procedure on outpatient admissions such as officers not greet the patient and family during registration services, officers not give an explanation about outpatient medical services workflow, some patient's complaints because of length of the queue in the outpatient admissions and officers have lack of sympathetic attitude towards patients. all these things would be affected the quality of hospital services.

RS Ken Saras should provide a printer on each outpatient admissions in order to facilitate patient admissions and improve computer facilities which often damaged. Revise the Standard Operational Procedure that contains about service time admissions standard, including the distribution of medical record documents. Supervise the officers in order to fill up the response time.

Keyword : Outpatient admissions , workflow procedures, Standard Operational Procedure