

## DESKRIPSI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN DI TPPRJ RSUD TUGUREJO SEMARANG TAHUN 2013

**Dwi Hani Febriyanti\*), Arif Kurniadi, M. Kom\*\*)**

\*) Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

\*\*) Staf Pengajar Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

Jl. Nakula I No 5-11 Semarang

Email : [hanihani838@gmail.com](mailto:hanihani838@gmail.com)

### ABSTRAK

Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Berdasarkan hasil survey awal pada tanggal 19 Desember tahun 2012 di loket pendaftaran (TPPRJ) RSUD Tugurejo Semarang selama 1 jam, dari 30 pasien 40% diantaranya mengeluh terhadap waktu tunggu pelayanan yang dianggap lama. Tujuan umum dari penelitian ini adalah mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Objek penelitian adalah pasien yang datang ke TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang dan petugas TPPRJ. Sampel yang di gunakan dalah 100 pasien untuk menghitung waktu tunggu dan mengetahui kelengkapan persyaratan. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan *accidental sampling*. Cara pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, observasi, dan menghitung waktu tunggu.

Berdasarkan hasil pengamatan selama penelitian di dapatkan rata-rata waktu tunggu 6 menit 33 detik untuk pasien baru dan 7 menit 2 detik untuk pasien lama. Dari 18 petugas hanya 33,3 % lulusan diploma RM. Pada sarana tidak terdapat pengeras suara. Sumber daya Material tidak terdapat KIUP dan buku register manual. Petugas petugas tidak melaksanakan isi protap untuk menyerahkan DRM pasien baru kepada pasien untuk di bawa sendiri ke poliklinik. Dari 100 pasien sebanyak 36,4 % tidak membawa KIB. Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu yaitu persyaratan pasien yang tidak lengkap, pasien lama mengaku sebagai pasien baru, SIM dan printer error, pasien baru tidak mengisi formulir pendaftaran.

Protap yang lama sebaiknya harus segera di revisi dan di sahkan oleh direktur rumah sakit, karena untuk penyerahan DRM kepada pasien sudah tidak dilaksanakan oleh petugas TPPRJ. Peningkatan komunikasi antara petugas dengan pasien untuk selalu mengingatkan

pasien untuk tidak lupa membawa KIB dan persyaratan lainnya. Untuk sarana sebaiknya perlu menambahkan alat pengeras suara, untuk menghindari kejadian pasien tidak mendengar pada saat di panggil.

Kata kunci : Faktor-faktor, Waktu Tunggu, TPPRJ

Kepustakaan : 12 ( 1998 -2011)

## **ABSTRAK**

One of the dimensions of quality of health care is access to services that are marked with the patient waiting time. Based on initial survey results on December 19, 2012 at the registration booth (TPPRJ) Tugurejo Hospital Semarang for 1 hour, from 40% among 30 patients complain against waiting time services are considered old. The general objective of this study was to determine the factors - factors that affect waiting times TPPRJ registration Tugurejo Hospital Semarang.

Type of study is a descriptive cross-sectional approach. Research object is the patient who comes to the hospital TPPRJ Tugurejo TPPRJ Semarang and officers. Samples used to calculate 100 patients waiting times longer and determine the completeness of requirements. Sampling technique is by using accidental sampling. Way of collecting data using interviews, observations, and calculate the waiting time.

Based on observations during the study in get average wait time 6 minutes 33 seconds for new patients and 7 minutes 2 seconds for the old patients. Of 18 officers only 33,3% graduate diploma RM. On means there are no loudspeakers. Material resources are not KIUP manual registers and books. Officers officers did not implement DRM contents of standard operating procedures for handing a new patient to the patient to be brought to the clinic alone. Of the 100 patients not carrying as much as 36,4 % KIB. Factors affecting the waiting time of patients who did not complete the requirements, the old patients admitted as new patients, driver's license and a printer error, do not fill out new patient registration form.

SOPs should old should be revised and validated by the director of the hospital, due to DRM delivery to the patient is not operated by someone TPPRJ. Improved communication between staff with patients to always remind patients not to forget to bring KIB and other requirements. To add a vehicle should have a megaphone, to avoid the incidence of patients did not hear at the time on the call.

Keywords: factors, Wait Time, TPPRJ

Literature : 12 (1998 -2011)

## **PENDAHULUAN**

Sarana pelayanan kesehatan dalam menghadapi era globalisasi berupaya meningkatkan kualitas akan jasa yang ditawarkan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh sarana pelayanan kesehatan dengan cara memberikan pelayanan (service) terbaik bagi konsumen dengan tujuan menciptakan kepuasan pasien.

Rumah sakit merupakan tempat pemondokan yang memberikan pelayanan medik jangka pendek dan jangka panjang yang meliputi kegiatan observasi, diagnostik, terapeutik dan rehabilitasi bagi semua orang yang menderita sakit atau luka serta bagi mereka yang melahirkan, dan juga diberikan pelayanan berdasarkan rawat jalan bagi yang membutuhkan sesuai dengan sakit yang dideritanya. Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 983 Tahun 1992 tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya kesehatan berdaya guna dan berhasil guna, serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan. Fungsi rumah sakit itu sendiri adalah tempat menyelenggarakan pelayanan medik, pelayanan penunjang, pelayanan keperawatan, pelayanan rehabilitasi, dan pelayanan pencegahan penyakit. Dengan demikian rumah sakit merupakan institusi yang multi produk, padat modal, padat karya, dan padat teknologi, sehingga memerlukan manajemen yang baik dalam pengelolaannya.<sup>(2)</sup>

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) atau yang sering disebut loket pendaftaran mempunyai fungsi atau peran dalam pelayanan kepada pasien yaitu sebagai pemberi pelayanan yang pertama kali diterima pasien maupun keluarga pasien, sehingga baik buruknya mutu pelayanan rumah sakit dapat dinilai dari pelayanan yang diterima oleh pasien di tempat pendaftaran (TPPRJ). Baik buruknya rumah sakit dapat dinilai dari cara, sikap, dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan, serta kebersihan & kenyamanan dari fasilitas yang tersedia di rumah sakit.

Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Waktu tunggu pasien dalam hal ini terhadap pelayanan di tempat pendaftaran (TPPRJ) merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra

awal pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh – sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Bila waktu tunggu di rekam medis rawat jalan lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang.<sup>(1)</sup>

RSUD Tugurejo Semarang Semarang merupakan salah satu Pusat Layanan Kesehatan di kota Semarang yang menyediakan fasilitas dengan peralatan lengkap dan professional, RSUD Tugurejo Semarang siap melayani para pasien dengan handal dan maksimal. RSUD Tugurejo Semarang tidak mempunyai standar waktu tunggu pendaftaran di TPPRJ. Rata-rata kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Tugurejo Semarang sebanyak 375 pasien per hari. Berdasarkan hasil survey awal pada tanggal 19 Desember tahun 2012 di loket pendaftaran (TPPRJ) RSUD Tugurejo Semarang selama 1 jam, 40 % diantaranya mengeluh terhadap waktu tunggu pelayanan yang dianggap lama yaitu 5-7 menit. Oleh karena itu perlu diteliti "*Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang*" dengan harapan dapat dilakukan upaya perbaikan bagi pihak rumah sakit.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif artinya penelitian yang dilakukan untuk memperoleh penjelasan-penjelasan yang berkenaan dengan objek penelitian. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada. Penelitian ini hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai yang diteliti.

Pendekatan yang digunakan yaitu secara *cross sectional*, artinya menganalisis variabel-variabel penelitian yang bersifat sewaktu dan tidak diikuti kejadian masa lampau atau masa depan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil yang diperoleh dari penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugurejo yaitu :

### **1. Alur pelayanan TPPRJ**

Alur di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang untuk pasien baru maupun pasien lama urutannya sudah sesuai dengan teori.

## 2. Protap pelayanan TPPRJ

Sebagian besar Protap pelayanan TPPRJ sudah sesuai dengan teori, tapi pada pelayanan pasien baru untuk kegiatan penyerahan DRM kepada pasien sebaiknya di hilangkan karena tidak sesuai dengan teori. Hal ini bertujuan untuk menjaga kerahasiaan isi dari DRM.

## 3. Kepatuhan Petugas terhadap Protap

Kepatuhan petugas terhadap protap adalah menilai kesesuaian antara kerja petugas dengan yang berlaku di TPPRJ. Observasi kepatuhan petugas terhadap protap di lakukan kepada petugas TPPRJ.

### a. Pelayanan pasien baru

Hasil observasi kepatuhan petugas TPPRJ terhadap protap untuk pasien baru di RSUD Tugurejo Semarang tahun 2013 sebagai berikut :

Tabel 4.1

Kepatuhan petugas terhadap protap untuk pasien baru

<b>Alur dan prosedur</b>	<b>Ya</b>	<b>Persentase</b>	<b>Tidak</b>	<b>Persentase</b>
Memanggil sesuai nomer antrian	18	100 %	0	0 %
Menanyakan apakah pasien lama atau baru	18	100 %	0	0 %
mengisi formulir pendaftaran yang telah disediakan	18	100 %	0	0 %
Menanyakan keluhan / poliklinik yang dituju	18	100 %	0	0 %
Meminta persyaratan jika pasien menggunakan jaminan	18	100 %	0	0 %
Entri data pasien pada komputer	18	100 %	0	0 %

<b>Alur dan prosedur</b>	<b>Ya</b>	<b>Persentase</b>	<b>Tidak</b>	<b>Persentase</b>
Membuat dokumen rekam medis rawat jalan dan KIB	18	100 %	0	0 %
Menyerahkan DRM rawat jalan kepada pasien	0	0 %	18	100 %
Menyerahkan slip pendaftaran, dan KIB dan persyaratan kepada pasien dengan pesan KIB selalu dibawa setiap kali pasien datang berobat	18	100 %	0	0 %
Meminta pasien untuk ke kasir dan kemudian menunggu di poliklinik	18	100 %	0	0 %

b. Pelayanan pasien lama

Hasil observasi kepatuhan petugas TPRJ terhadap protap untuk pasien lama di RSUD Tugurejo Semarang tahun 2013 sebagai berikut :

Tabel 4.2

Kepatuhan petugas TPRJ terhadap protap untuk pasien lama

<b>Alur dan prosedur</b>	<b>Ya</b>	<b>Persentase</b>	<b>Tidak</b>	<b>Persentase</b>
Memanggil sesuai nomer antrian	18	100 %	0	0 %
Menanyakan keluhan / poliklinik yang dituju	18	100 %	0	0 %
Meminta persyaratan jika pasien menggunakan jaminan	18	100 %	0	0 %
Pencarian data pada komputer. Dan mencetak slip pembayaran	18	100 %	0	0 %

Alur dan prosedur	Ya	Persentase	Tidak	Persentase
Menyerahkan slip pendaftaran, dan KIB dan persyaratan kepada pasien	18	100 %	0	0 %
Meminta pasien untuk ke kasir & menunggu di poli	18	100 %	0	0 %

Untuk isi Protap TPPRJ sebagian besar sudah sesuai dengan teori. Pelayanan pasien baru dan pasien lama alur sudah sesuai dengan protap yang ada. Hanya untuk protap pasien baru memberikan DRM kepada pasien sudah tidak dilaksanakan, karena untuk tetap menjaga kerahasiaan isi dari dokumen rekam medis dan menghindari kejadian dokumen rekam medis hilang atau dibawa pulang oleh pasien. Isi dari protap yang mengharuskan memberikan DRM kepada pasien baru merupakan isi dari protap yang lama, protap yang baru masih belum di sahkan oleh direktur RSUD Tugurejo Semarang.

#### 4. Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ

Tahapan waktu tunggu antara pasien baru dan pasien lama berbeda. Untuk pasien baru tahapan waktu tunggu terdiri dari waktu tunggu di loket pendaftaran. Sedangkan untuk pasien lama terdiri dari waktu tunggu di loket pendaftaran sampai pencarian DRM pasien lama.

Tabel 4.3

Hasil perhitungan rata-rata waktu tunggu pelayanan di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang tahun 2013.

Jenis pasien	Jumlah	Rata-rata waktu tunggu di loket	Rata-rata waktu pencarian DRM	Rata-rata waktu yang di butuhkan
Baru	15	6 menit 33 detik	-	6 menit 33 detik
Lama	85	4 menit 38 detik	2 menit 24 detik	7 menit 2 detik

Pelayanan TPPRJ dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah 10 menit, dan pelayanan dokumen rekam medis pelayanan rawat

inap selama 15 menit. Pelayanan di TPPRJ dikatakan lama apabila pelayanannya lebih dari 10 menit.

Dari hasil penelitian untuk rata-rata pelayanan pasien baru lebih cepat di banding pasien lamayaitu 6 menit 33 detik untuk pasien baru dan 7 menit 2 detik untuk pasien lama.. Rata-rata pelayanan pasien baru dan lama masih tergolong cepat karena waktu tunggu pasien tidak lebih dari 10 menit.

## 5. Pendidikan Petugas

Tingkat pendidikan petugas di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang dilihat dari data kepegawaian petugas di TPPRJ dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.4  
Tingkat Pendidikan Petugas TPPRJ

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SLTA / SMA	5	27,8 %
Diploma RM	6	33,3 %
Diploma ( TI )	1	5,6 %
Sarjana ( HI, ekonomi, TI, SI, desain grafis )	6	33,3 %
Total	18 petugas	100 %

Di lihat dari tingkat pendidikan petugas dari 18 orang petugas hanya terdapat 6 orang lulusan DIII Rekam medis. Menurut teori untuk petugas Rekam Medis di suatu Sarana Kesehatan sebaiknya pendidikan minimalnya adalah Diploma RM.

## 6. Pengetahuan Petugas

Untuk pengetahuan petugas dari kuisisioner yang diberikan kepada petugas di dapatkan hasil :

- a. Sebanyak 100 % petugas mengetahui alur pendaftaran pasien lama dan pasien baru di RSUD Tugurejo Semarang
- b. Sebanyak 100 % petugas mengetahui berkas-berkas yang di perlukan di TPPRJ.

- c. Sebanyak 88.8 % petugas tidak mengetahui apakah terdapat standar waktu pelayanan atau tidak.
- d. Sebanyak 100 % petugas mengetahui kendala-kendala pada saat pelayanan di TPPRJ.

## 7. Sarana

Sarana yang menunjang pelayanan di RSUD Tugurejo Semarang. Dari observasi didapatkan data sebagai berikut :

Tabel 4.5  
Hasil observasi terhadap sumber daya machines

Sumber Daya Machines	Keterangan
Loket pendaftaran	Ada
Alat Tulis Kantor (ATK)	Ada
Pengeras suara	Tidak ada
Komputer	Ada
Telepon	Ada
Ruang kerja lengkap dengan meja kerja	Ada
Rak untuk menyiapkan map DRM baru untuk pasien baru	Ada

Menurut teori setiap tempat sarana kesehatan harus mempunyai peralatan yang lengkap guna untuk menunjang mutu dari tempat pelayanan kesehatan tersebut agar menjadi lebih baik. Dari hasil observasi untuk sarana pada setiap loket di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang sudah cukup lengkap, hanya saja tidak terdapat pengeras suara sehingga biasanya pasien tidak mendengar pada saat di panggil oleh petugas.

## 8. *Materials*

Sumber daya *materials* yang diteliti meliputi bahan, formulir, dan dokumen yang digunakan dalam pelaksanaan pendaftaran di TPPRJ. Dari observasi sumber daya material di TPPRJ di dapatkan data sebagai berikut :

Tabel 4.6  
Hasil observasi sumber daya material

Sumber Daya Matherial	Keterangan
Nomer antrian	Ada
Formulir pasien baru	Ada
KIB	Ada
Buku register	Tidak ada
KIUP	Tidak ada
Map DRM baru untuk pasien baru	Ada

Penyelenggaraan kegiatan rekam medis perlu didukung keberadaan sumber daya material yang meliputi bahan, formulir dan dokumen sesuai ketentuan yang menunjang pelaksanaan rekam medis.

Dari hasil checklist sumber daya material di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang lengkap dan sesuai teori. Tetapi KIUP dan register pendaftaran sudah menggunakan sistem komputerisasi sehingga pekerjaan petugas menjadi lebih cepat.

#### 9. Kelengkapan persyaratan

Untuk mengetahui apakah pasien membawa persyaratan atau tidak, terdapat 100 pasien dijadikan responden. Pengambilan data dengan menggunakan checklist. Untuk kelengkapan persyaratan yang dibawa pasien di dapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.7  
Hasil kelengkapan persyaratan pendaftaran yang di bawa pasien

Jenis pasien	Persyaratan	Ya	Persentase	Tidak	Persentase
1. Pasien umum	Membawa KIB	8	44.4 %	10	55.6 %
2. Pasien Jamsostek	Bawa KIB	9	50 %	9	50 %
	Fotocopy kartu Jamsostek	13	72.2 %	5	27.7 %
	Fotocopy rujukan	18	100 %	0	0 %

<b>Jenis pasien</b>	<b>Persyaratan</b>	<b>Ya</b>	<b>Persentase</b>	<b>Tidak</b>	<b>Persentase</b>
3. Pasien Jamkesmas Nasional	Bawa KIB	13	72.2 %	5	27.7 %
	Fotocopy kartu Jamkesmas	16	88.9 %	2	11.1 %
	Fotocopy KTP	18	100 %	0	0 %
	Fotocopy KK	18	100 %	0	0 %
	Fotocopy rujukan	18	100 %	0	0 %
4. Pasien Jamkesmas Kota Semarang	Bawa KIB	14	77.8 %	4	22.2 %
	Fotocopy kartu Jamkesmas	18	100 %	0	0 %
	Fotocopy KTP	18	100 %	0	0 %
	Fotocopy KK	18	100 %	0	0 %
	Fotocopy rujukan	18	100 %	0	0 %
	Surat dari DKK	15	83.3 %	3	16.7 %
5. Pasien Askes	Bawa KIB	15	83.3%	3	16.7 %
	Kartu Askes	16	88.9 %	2	11.1 %
	Fotocopy rujukan	18	100 %	0	0 %
6. Pasien Inhealth	Bawa KIB	5	100 %	0	0 %
	Fotocopy kartu Inhealth	4	80 %	1	20 %
	Fotocopy rujukan	5	100 %	0	0 %

Kesiapan pasien di lihat dari kelengkapan persyaratan yang harus dibawa pasien ketika datang untuk berobat. Dari keseluruhan responden 100 pasien sebanyak 36,4% tidak membawa KIB. Untuk persyaratan lain, pasien Jamsostek 27,7 % tidak membawa kartu Jamsostek, pasien Jamkesmas nasional 11,1 % tidak membawa fotocopy kartu Jamkesmas, pasien Jamkesmas Kota Semarang 16,7 % tidak membawa surat dari DKK, pasien Askes 11,1 % tidak membawa kartu Askes, dan pasien Inhealth 20 % tidak membawa Fotocopy kartu Inhealth. Hal ini disebabkan oleh pasien kurang memahami persyaratan apa saja yang harus mereka bawa pada saat mereka mendaftar di rumah sakit.

## 10. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu

Dari penelitian ini di dapatkan hasil faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu antara lain :

- a. Pasien tidak membawa KIB
- b. Persyaratan pasien yang tidak lengkap
- c. Pasien lama mengaku sebagai pasien baru
- d. SIM dan printer error
- e. Kurangnya komunikasi antara pasien dengan petugas sehingga pasien tidak membawa persyaratan pendaftaran dengan lengkap
- f. Pasien salah loket pendaftaran
- g. pasien baru tidak mengisi form pendaftaran untuk pasien baru

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Rata-rata pelayanan pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang adalah 6 menit 33 detik untuk pasien baru dan 7 menit 2 detik untuk pasien lama. Selain itu tidak terdapat standar waktu pelayanan TPPRJ.
2. Semua petugas TPPRJ telah melaksanakan sebagian besar protap. Hanya untuk menyerahkan DRM rawat jalan kepada pasien sudah tidak di laksanakan oleh petugas.
3. Tingkat pendidikan dari 18 petugas hanya 33,3 % petugas lulusan Diploma RM.
4. Setiap petugas mempunyai pengetahuan yang baik terkait dengan TPPRJ, tetapi sebanyak 88,8 % petugas tidak mengetahui apakah terdapat standar waktu pelayanan atau tidak.
5. Sarana yang terdapat di TPPRJ sudah tergolong lengkap hanya saja tidak terdapatnya alat pengeras suara sehingga memungkinkan pasien tidak mendengar pada saat di panggil oleh petugas.
6. *Materials* sudah lengkap, serta penggunaan Register dan KIUP dengan sistem komputerisasi dapat mengurangi beban kerja petugas di TPPRJ.
7. Kelengkapan persyaratan yang di bawa pada saat mendaftar Dari keseluruhan responden 100 pasien sebanyak 36,4 % tidak membawa KIB. Untuk persyaratan lain, pasien Jamsostek 27,7 % tidak membawa kartu Jamsostek, pasien Jamkesmas nasional 11,1 % tidak membawa fotocopy kartu Jamkesmas, pasien Jamkesmas Kota Semarang 16,7 %

tidak membawa surat dari DKK, pasien Askes 11,1% tidak membawa kartu Askes, dan pasien Inhealth 20 % tidak membawa Fotocopy kartu Inhealth.

8. Dari penelitian ini di dapatkan hasil faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu antara lain :
  - a. Pasien tidak membawa KIB
  - b. Persyaratan pasien yang tidak lengkap
  - c. Pasien lama mengaku sebagai pasien baru
  - d. SIM dan printer error
  - e. Kurangnya komunikasi antara pasien dengan petugas sehingga pasien tidak membawa persyaratan pendaftaran dengan lengkap
  - f. Pasien salah loket pendaftaran
  - g. Pasien baru tidak mengisi form pendaftaran untuk pasien baru

## **SARAN**

1. Protap yang lama sebaiknya harus segera di revisi dan di sahkan oleh direktur rumah sakit, karena untuk penyerahan DRM kepada pasien sudah tidak dilaksanakan oleh petugas TPPRJ. Selain itu perlu di berikan standar waktu untuk pelayanan di TPPRJ.
2. Peningkatan komunikasi antara petugas dengan pasien untuk selalu mengingatkan pasien untuk tidak lupa membawa KIB dan persyaratan lainnya.
3. Untuk sarana sebaiknya perlu menambahkan alat pengeras suara di setiap loket, sehingga pasien mendengar pada saat di panggil oleh petugas.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1. Wijono, Djoko. 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Airlangga University Press
2. Jacobalis, 2000
3. Muninjaya, A.A GDE. Manajkes Buku Kedokteran EGC
4. Shofari, Bambang. Sistem dan prosedur pelayanan medis buku ke 2. Tidak di publikasikan
5. Perasuraman A. 1998. *Assesement of Expectation as A comparison Standart in Measure of Quality: Implications for futher Research, Journal Organization market Service*
6. GR Terry & LW Rue. 1999. Dasar-dasar Manajemen. Bumi Aksara. Jakarta.
7. Rustiyanto, Ery. 2009. *Etika Profesi Perekam Medis & Informasi Kesehatan*. Yogyakarta.

8. Hatta, G. 2009. *Pedoman Manajemen Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
9. Depkes RI. 2007
10. Wijono. 1999
11. Notoatmodjo. 2005
12. Khatimah, Khusnul. 2011. *Tinjauan Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu Pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Datu Sanggul Rantau. Banjarbaru.*  
<http://perpustakaanhb.files.wordpress.com/2011/11/karya-tulis-ilmiah-khusnul-khatimah-soebarto.pdf>