

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

DWI HANI FEBRIYANTI

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

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

Email : hani

ABSTRAK

Salahsatu 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 digunakan adalah 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 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

DESCRIPTION OF FACTORS AFFECTING THE WAITING TIME IN REGISTRATION TPRJ TUGUREJO HOSPITAL SEMARANG YEAR 2013

DWI HANI FEBRIYANTI

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

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

Email : hani

ABSTRACT

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 (TPRJ) 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 TPRJ registration Tugurejo Hospital Semarang.

Type of study is a descriptive cross-sectional approach. Research object is the patient who comes to the hospital TPRJ Tugurejo TPRJ 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 TPRJ. 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.

Keyword : factors, Wait Time, TPRJ