

TINGKAT UTILITAS LAYANAN REKAM MEDIS RAWAT JALAN DI RSUD TUGU KOJA TAHUN 2021

Nurnas Lulu Mutiara, Ade Heryana, Intan Silviana Mustikawati, Erlina Puspitaloka Mahadewi
Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul DKI
Jakarta

Correspondence author: lulunuh91@gmail.com

ABSTRACT

The health services have to pay attention and give satisfaction to customer within convenience and acceleration also the customer would not have watched in Along time (long queue). The arrival of medical record document in the unit of regional public hospital medical record high service at 07.00 - 10.00. meanwhile the service is one for every medical record based on the first observation it's needed 12,5 minutes, so it ia higher than standart service with minimum it's not 10 minutes less (<10 minutes). So the medical record service case it's busy time at the operational. this observation purposes to identify the level arrival, the service and utility service level of medical record for outpatient at operational hour with three periods it's : 07.00 to 10.00; 10.00 to 14-00; 14.00 to 17.00. The study design used in this study was cross sectional. With the average estimation method, a minimum sample of 450 medical record files is required. The sampling technique used was accidental sampling to observe service time. Univariate Analysis with Operational Research approach uses the Queue Theory formula to measure arrival, service and utility levels. The results showed that the highest arrival rate occurred at 07.00 to 10.00 as many as 329 medical record files for 5 employee or 7.31 medical records per hour per employee. The highest level of service is at 10.00 to 14.00, which is 8.09 Medical Records per hour per employee. The highest level of utility occurred at 10.00 to 14.00 reaching 88%. In conclusion, the arrival rate and service level at 07.00 – 10.00 reached the highest point, while the busiest utility level occurred at 10.00–14.00. It is recommended that the head of the medical record service unit arrange to schedule of the employee. The Hospital Management regulates outpatient poly service restrictions, and evaluates requests for medical records, so that there are no obstacles to medical record services.

Keywords : Arrival Rate, Medical Records, Service level, Utility Level.

Bibliography : 11 (2004-2019)

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan harus memperhatikan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam hal kemudahan dan kecepatan sehingga pelanggan tidak dibiarkan menunggu (mengantri) terlalu lama. Kedatangan permintaan dokumen rekam medis di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Tugu Koja Jakarta Utara pada jam sibuk pelayanan tinggi yaitu 07.00 – 10.00 dan Sementara waktu pelayanan tiap satu Rekam Medis berdasarkan observasi awal dibutuhkan 12,5 menit, atau lebih tinggi dibanding Standar Pelayanan Minimum (< 10 menit). Hal ini menyebabkan pelayanan Rekam Medis pada jam operasional tertentu mengalami kesibukan. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi tingkat kedatangan, tingkat pelayanan dan tingkat utilitas pelayanan Rekam Medis untuk Poli Rawat Jalan pada tiga periode jam operasional yaitu 07.00 – 10.00, 10.00 – 14.00, 14.00 – 17.00. Desain studi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Dengan metode estimasi rata-rata dibutuhkan sampel minimal 450 berkas Rekam Medis. Teknik pemilihan sampel dilakukan dengan *accidental sampling* untuk mengobservasi waktu pelayanan. Analisis univariat dengan pendekatan Riset Operasional menggunakan formula Teori Antrian untuk mengukur tingkat kedatangan, pelayanan dan utilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kedatangan tertinggi terjadi pada jam 07.00 s.d 10.00 sebanyak 329 berkas Rekam Medis untuk 5 petugas atau 7,31 Rekam Medis per jam per petugas. Tingkat pelayanan tertinggi pada jam 10.00 s.d 14.00 yaitu sebanyak 8,09 Rekam Medis per jam per petugas. Tingkat utilitas tertinggi terjadi pada 10.00 s.d 14.00 mencapai 88%. Kesimpulan tingkat kedatangan dan tingkat pelayanan pada jam 07.00 – 10.00 mencapai titik tertinggi, sementara tingkat utilitas paling sibuk terjadi pada jam 10.00 – 14.00. Disarankan kepala unit layanan rekam medis mengatur jadwal petugas. Manajemen rumah sakit mengatur pembatasan layanan poli rawat jalan, dan mengevaluasi permintaan rekam medis agar tidak terjadi hambatan dari layanan rekam medis.

Kata kunci : Tingkat Kedatangan, Rekam Medis, Tingkat Pelayanan, Tingkat Utilitas, Antrian Pelayanan

Pustaka : 11 (2004-2019)