

## ABSTRAK

Hasil pengamatan bulan Mei 2023, menemukan fakta adanya penumpukkan pasien. Ditemukan bahwa lama waktu penyelesaian pembayaran di *counter* rawat jalan melebihi standar yang ditetapkan rumah sakit (10 menit). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat utilitas pelayanan shift 1 dan shift 2 di *counter* pembayaran rawat jalan Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro tahun 2023. Metode yang digunakan dengan metode komparatif. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *mann whitney*. Hasil uji *mann whitney* menunjukkan hasil 0,048 Ha diterima. Disimpulkan bahwa ada perbedaan tingkat utilitas pelayanan shift 1 dan shift 2 di *counter* pembayaran rawat jalan di Rumah sakit Mitra Keluarga Bintaro tahun 2023. Berdasarkan hasil analisis tingkat utilitas pelayanan *counter* pembayaran, ditemukan bahwa tingkat kedatangan pasien lebih tinggi pada shift pagi dibandingkan dengan shift sore. Namun, tingkat pasien yang terlayani di *counter* rawat jalan ternyata lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kedatangan pasien. Hal ini menunjukkan adanya permasalahan dalam proses pelayanan di *counter* pembayaran rawat jalan yang perlu diperhatikan dan diperbaiki.

**Kata Kunci** : Tingkat Kedatangan, Tingkat Pelayanan, Tingkat Utilitas

## **ABSTRACT**

*The results of observations in May 2023 found facts that there was an accumulation of patients. It was found that the length of time for completing payments at the outpatient counter exceeded the standard by the hospital (10 minutes). This study aims to determine differences in the service utility levels for shift 1 and shift 2 at outpatient payment counters at Mitra Keluarga Hospital in 2023. The method used is the comparative method. Data analysis carried out in this study used univariate and bivariate analysis using the Mann Whitney test. The results of the Mann Whitney test showed that 0.048 Ha was accepted. It was concluded that there were differences in the service utility rates for shift 1 and shift 2 at the outpatient payment counter at Mitra Keluarga Hospital in 2023. Based on the analysis of the utility level for payment counter services, it was found that the patient arrival rate was higher in the morning shift compared to the afternoon shift. However, the rate of patients served at the outpatient counter was lower than the rate of patient arrivals. This shows that there are problems in the service process at outpatient payment counters that need attention and improvement.*

**Keywords:** *Arrival Rate, Service Level, Utility Level*