

ABSTRAK

ANINDIA NIDYA SARI, “Tinjauan Terhadap Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelayanan Pendaftaran Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Sukmul Sisma Medika,” Karya Tulis Ilmiah, Program D-III Rekam Medis, Universitas Esa Unggul, Jakarta 2013, 49 hlm, 5 tabel, 4 lampiran.

Unit Rekam Medis adalah satu diantara bagian terpenting dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa pelayanan atau pasien. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan mempunyai peran yang sangat penting karena TP2RJ merupakan gerbang utama pelayanan rekam medis. Jika ada faktor yang menghambat maka akan mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit.

Rumah Sakit Sukmul Sisma Medika yang berlokasi di Jl. Tawes 18-20 Tanjung Priok merupakan rumah sakit swasta bertipe C. Rumah sakit yang mempunyai keunggulan utama medical chechk-up untuk pelaut karena letaknya yang dekat dengan kawasan industri laut.

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah mengidentifikasi SPO yang ada di bagian pendaftaran, mengidentifikasi jumlah petugas yang ada dan lama waktu kegiatan di TP2RJ, mengidentifikasi ketersediaan dan kelengkapan fasilitas di TP2RJ, dan mengidentifikasi sistem yang ada pada bagian TP2RJ. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deksriptif yang memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang menghambat pelayanan pendaftaran di tempat pendaftaran pasien rawat jalan yang dilihat dari : jumlah petugas dan lama waktu pelayanan pendaftaran, sistem yang digunakan, fasilitas, aktivitas di TP2RJ, serta SPO di TP2RJ. Yang semuanya itu dapat memepengaruhi efektifitas dan efesiensi pelayanan pendaftaran. Variabel utama dari penelitian ini adalah : standard prosedur operasional, aktivitas di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, jumlah petugas pendaftaran, fasilitas pada bagian pendaftaran, sistem pada bagian pendaftaran. Sampelnya adalah seluruh petugas pendaftaran dan petugas pengolah dan penyimpanan data (P2D). Untuk pengumpulan data dilaksanakan dengan pedoman observasi dan pedoman wawancara. Dari hasil pengamatan diperoleh gambaran bahwa faktor-faktor yang menghambat pelayanan pendaftaran di tempat pendafran pasien rawat jalan rumah sakit sukmul sisma medika adalah pasien yang datang dengan orang lain yang tidak membawa identitas diri pasien dan banyaknya data identitas sosial pasien yang tidak lengkap, karena petugas yang kurang teliti. Hal-hal tersebut dapat menghambat pelayanan pendaftaran, diperlukan edukasi bagi pasien untuk memberikan identitas diri yang sesuai dengan KTP, SIM, atau pasport. Diharapkan segera dibuatkan nomor antrian pasien agar petugas pendaftaran dapat lebih teliti melaksanakan tugasnya guna menghasilkan pelayanan pendaftaran yang lebih efektif dan efisien.

Kepustakaan : 6 (1991- 2009).