

ABSTRAK

ATHOULLAH ARYTANTRI SUTISNA, 18D30431

TINJAUAN FAKTOR TIDAK TERCAPAINYA SASARAN MUTU WAKTU PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS SUNGAI MARIAM KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA TAHUN 2021

KTI, Program Studi D3 Perekam medis dan Informasi Kesehatan 2021
(xvi,108)

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan pelayanan pertama sebagai pintu gerbang yang berperan penting memberikan kesan pertama yang baik bagi pasien. Waktu tunggu di tempat pendaftaran pasien rawat jalan menjadi salah satu faktor yang menentukan citra awal fasilitas pelayanan kesehatan. Terhambatnya pelayanan karena waktu tunggu pendaftaran yang lama dapat mengakibatkan pasien merasa tidak nyaman serta dapat menyebabkan antrian yang panjang. Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif, dengan teknik Accidental Sampling dengan jumlah sampel sebanyak 245 pasien rawat jalan. Instrumen yang digunakan yaitu wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini adalah alur dan prosedur pendaftaran pasien rawat jalan sudah diterapkan sesuai dengan standar operasional prosedur, Sumber daya manusia dari aspek pendidikan dan aspek pelatihan masih tidak sesuai, karena petugas tidak memiliki latar belakang pendidikan rekam medis dan belum mendapatkan pelatihan khusus rekam medis. Kelengkapan persyaratan pendaftaran pasien rawat jalan tidak lengkap 100% pada pasien baru sebanyak 31.7% tidak membawa kartu identitas, 43.9% tidak membawa kartu keluarga, 73.1% tidak membawa kartu berobat 68.3% tidak membawa kartu asuransi kesehatan. pada pasien lama 11.8% tidak membawa kartu identitas, 31.9 tidak membawa kartu keluarga, 90.1% tidak membawa kartu kerobat dan 83.3% tidak membawa kartu asuransi kesehatan, sarana dan prasarana di tempat pendaftaran pasien rawat jalan masih tidak terpenuhi. Sistem pendaftaran pasien tidak sesuai karena masih menggunakan sistem pendaftaran manual. Sehingga faktor tidak tercapainya sasaran mutu waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan puskesmas sungai mariam kabupaten kutai kartanegara adalah faktor sumber daya manusia, kelengkapan persyaratan pendaftaran pasien, Sarana dan prasarana TPPERJ, serta sistem pendaftaran pasien rawat jalan.

Kata Kunci : Sasaran Mutu, Waktu Pelayanan, Pendaftaran Pasien Rawat Jalan , Puskesmas

ABSTRACT

ATHOULLAH ARYTANTRI SUTISNA, 18D30431

REVIEW OF FACTORS NOT ACHIEVING THE QUALITY TARGET OF OUTPATIENT REGISTRATION SERVICES OF SUNGAI MARIAM HEALTH CENTER, KUTAI KARTANEGARA REGENCY IN 2021

Scientific Paper, Medical Record and Health Information Program 2021
(xvi,108)

The place of outpatient registration is the first service as a gateway that plays an important role in providing a good first impression for patients. Waiting times at the place of outpatient registration become one of the factors that determine the initial image of health care facilities. Hampering of service due to long registration waiting times can cause patients to feel uncomfortable and can cause long queues. This research method uses descriptive research, with accidental sampling techniques with a sample number of 245 outpatients. The instruments used are interviews and observations. The results of this study are the flow and procedure of registration of outpatients has been applied in accordance with operational standards of procedure, human resources from the aspect of education and training aspects are still not appropriate, because officers do not have a background in medical record education and have not received special training medical records. Completeness of outpatient registration requirements is incomplete 100% in new patients as much as 31.7% do not carry an identity card, 43.9% do not carry a family card, 73.1% do not carry a medical card 68.3% do not carry a health insurance card. in old patients 11.8% did not carry an identity card, 31.9 did not carry a family card, 90.1% did not carry a medical card and 83.3% did not carry a health insurance card, facilities and infrastructure at the outpatient registration site are still not fulfilled. The patient registration system is not appropriate because it still uses a manual registration system. So that the factor of not achieving the target of quality of the time of outpatient registration services of the mariam river health center of Kutai Kartanegara regency is the human resource factor, completeness of patient registration requirements, TPPRJ facilities and infrastructure, and the outpatient registration system.

Keywords: Quality Goals, Service Time, Outpatient Registration, Health Center