

EVALUASI PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN TERHADAP WAKTU TUNGGU RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT DR. SUYOTO TAHUN 2023

Safanny Putri

Abstrak

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Di Rumah Sakit dr. Suyoto jumlah pasien BPJS rawat jalan lebih banyak berkali lipat dibandingkan dengan jumlah pasien umum pada tahun 2023. Di samping itu, hanya terdapat 3 loket pendaftaran saja untuk melayani pasien BPJS maupun yang umum. Hal ini berpotensi meningkatkan waktu tunggu pasien dan menyebabkan ketidakpuasan bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan pendaftaran pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini meliputi petugas dari unit pendaftaran, rekam medis, dan instalasi rawat jalan, serta pasien pengguna BPJS Kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai lama rata-rata waktu tunggu rawat jalan bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit dr. Suyoto sebesar 64 menit yang berarti melebihi standar waktu pelayanan minimal yaitu ≤ 60 menit yang telah ditetapkan. Lamanya waktu tunggu pasien disebabkan oleh kurangnya kompetensi petugas, adanya miskomunikasi antar petugas, belum tersedianya sistem antrian pendaftaran *online*, loket pendaftaran pasien yang digabung, serta alat dan teknologi yang sering mengalami kendala/gangguan. Untuk mengatasi hal tersebut, Rumah Sakit dr. Suyoto dapat mengadakan pelatihan dan pengembangan, membangun koordinasi dan kolaborasi antar petugas, memberikan *reward* bagi petugas terbaik, menyempurnakan sistem dan alur pendaftaran, serta rutin merawat alat dan teknologi agar tetap dalam kondisi yang baik.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Pelayanan Pendaftaran, Rawat Jalan, Pasien BPJS Kesehatan, Rumah Sakit

EVALUATION OF PATIENT REGISTRATION SERVICES FOR BPJS KESEHATAN USERS ON OUTPATIENT WAITING TIME AT DR. SUYOTO HOSPITAL IN 2023

Safanny Putri

Abstract

Patient waiting time is one of the important factors that can affect the level of patient satisfaction. At dr. Suyoto Hospital, the number of outpatients BPJS patients are many times more than the number of general patients in 2023. In addition, there are only 3 registration counters to serve both BPJS and general patients. This has the potential to increase patient waiting time and cause dissatisfaction for patients. This study aims to evaluate the registration services of BPJS Health users on outpatient waiting time at dr. Suyoto Hospital. This research uses descriptive qualitative method with the selection of informants using purposive sampling technique. Informants in this study include officers from the registration unit, medical records, and outpatient installations, as well as patients of BPJS Health users. The results showed that the average length of outpatient waiting time for patients using BPJS Kesehatan at dr. Suyoto Hospital was 64 minutes, which means it exceeds the minimum service time standard of ≤ 60 minutes that has been set. The long waiting time of patients is caused by the lack of competence of officers, miscommunication between officers, unavailability of online registration queuing system, merged patient registration counters, as well as tools and technology that often experience problems/disruptions. To overcome this, dr. Suyoto Hospital can do several things, namely by conducting training and development for officers, building coordination and collaboration between officers, providing rewards for the best officers, improving the registration system and flow, and regularly maintain tools and technology to keep them in good condition.

Keywords: *Waiting Time, Registration Service, Outpatient, BPJS Health Patient, Hospital*