

ABSTRAK

Nama : Rambu Mutiara Devi
Program Studi : D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Response Time* Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Unsur Manajemen Di Rumah Sakit Tk. II Dr. Soepraoen Malang

Berdasarkan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bahwa waktu penyediaan dokumen rekam medis ≤ 10 menit. *Response time* merupakan kecepatan penanganan pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui *Response time* Pendaftaran Pasien Rawat Jalan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya. Metode penelitian deskriptif kualitatif menggunakan observasi dan wawancara. Populasi 16.677 periode triwulan pada bulan September – November Tahun 2022 jumlah sampel 99 pasien BPJS rawat jalan. Hasil penelitian ditemukan presentase tertinggi *response time* pelayanan 51-59 menit sebanyak 21 pasien (21,21%) dan presentase terendah *response time* pelayanan 2 jam-2 jam 23 menit sebanyak 3 pasien (3,03%). Dimana presentase pelayanan tercepat yaitu 19 menit dan terlama 2 jam 23 menit. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *response time* belum sesuai ketentuan Menteri Kesehatan. Faktor- faktor yang mempengaruhi berdasarkan unsur *man* yaitu petugas masih sulit mengubah kebiasaan pola kerja dan kurang komunikatif kepada pasien. Berdasarkan unsur *method*, terdapat SPO belum terlaksana sesuai SPM. Berdasarkan unsur *machine*, gangguan terhadap komputer, jaringan eror, sertakurangnya sepeda untuk pendistribusian DRM. Dari hasil tersebut hal yang dapat dilakukan adalah perlu diadakannya pelatihan dan pengembangan skill petugas, mensosialisasikan SPO dan SPM kepada petugas agar lebih memahami waktu yang diperlukan untuk pendaftaran pasien rawat jalan, penyediaan sarana seperti *banner*, *pamflet*, video edukasi tentang alur pendaftaran pasien rawat jalan, dan *redesign* antrian anjungan serta penggunaan Rekam Medis Elektronik.

Kata Kunci : *Response Time*, Unsur-Unsur Manajemen (*Man, Money, Method, Machine, Material*)