

## Faktor-faktor yang berhubungan dengan lamanya waktu proses pendaftaran pasien rawat inap di RS.Pondok Indah th.2002

Suryanti, Netty

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=12492&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Salah satu aspek di Rumah Sakit yang paling mendatangkan keluhan pasien adalah menunggu. Departemen Penerimaan Pasien (Admission Department) mempunyai peranan penting bagi Rumah Sakit, karena departemen ini merupakan tempat pertama kali pasien datang ke Rumah Sakit. Pada Departemen Penerimaan Pasien Rawat Inap di RSPI, tempat tersebut merupakan tempat pendaftaran pasien rawat inap, rawat jalan dan informasi. Departemen ini dikeluhkan karena waktu proses pendaftaran rawat inapnya lama. Penghitungan awal waktu proses penyelesaian administrasi pendaftaran rawat inap yang dilakukan pada tanggal 6 - 11 Agustus 2001 pada 20 pasien di dapat waktu rata-ratanya adalah 30 menit (pasien belum diantar ke ruangan). Waktu proses pendaftaran pasien rawat inap ini, kalau menurut hasil studi yang dilakukan bulan Mei 1993 di oleh NAHAM (National Association of Health care Access Management) adalah 10,57 menit/pasien. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran lamanya proses pendaftaran pasien masuk rawat inap di RSPI, serta faktor-faktor apa yang ada hubungannya dengan lamanya waktu proses tersebut. Metode penelitian yang dipakai pada penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, dilakukan dengan cara pengamatan (observasi), yaitu melihat dan mencatat jumlah dan taraf aktifitas tertentu, serta mencatat jumlah waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian setiap tahapan proses pendaftaran pasien rawat inap. Penelitian dilakukan selama 22 hari, dengan jumlah sampel 131 pasien yang mendaftar rawat inap di RSPI (yang bukan dari emergency). Pengambilan sampel dengan metoda proposional random sampling berdasarkan jenis pembayaran yang berlaku di RSPI, yaitu Cash (69%), Asuransi (16%) dan Kerjasama Perusahaan (15%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk pendaftaran rawat inap mempunyai alur proses yang berbeda antara pasien yang melakukan pembayaran rawat inapnya dengan cash, asuransi atau kerjasama perusahaan. Rata-rata lamanya waktu proses pendaftaran pasien masuk rawat inap di RSPI adalah 32 menit 7 detik. Untuk melihat ada tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, maka dilakukan uji Chi-Square, maka hasil didapat dari 8 variabel bebas yang diteliti ada 4 variabel yang mempunyai hubungan bermakna dengan lamanya waktu penyelesaian proses pendaftaran pasien rawat inap (variabel terikat), yaitu kesiapan ruang rawat dalam menerima pasien, kesiapan pasien untuk diantar ke ruang rawat, mencari bed (alokasi bed) dan pemberian tanda kunjungan dan tanda parkir. Dengan teridentifikasinya rata-rata lama waktu proses pendaftaran pasien rawat inap dan faktor-faktor penghambatnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki prosedur penyelesaian pendaftaran pasien rawat inap agar lebih singkat lagi.

Factors Influencing the Administration Processing Time for In-Patients Admitted at Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI) (2002) One of the common aspects in hospital that complained by patients is "waiting time". The admission department in hospital plays an important role as the initial point for patient to obtain various hospital services. The admission department in Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI) is the location where patients make inquiries and do their admission to be treated as in-patient out-patient. The department has been complained due to its long administration

processing time, particularly for in-patients. A survey conducted on 6 - 11 August 2001 to 20 samplers showed the average administration processing time for in-patients admitted in RSPI was 30 minutes/patient, prior to their admission. Meanwhile, according to study carried out by NAHAM (National Association of Healthcare Access Management) in May 1993, the ideal time of administration process for in-patients are 10.57 minutes/patient. The objective of this thesis is to find out the length of administration processing time for in-patients in RSPI; and to identify factors influencing the processing time. The method adopted on this study is descriptive by qualitative and quantitative approach through in-depth observation to the activities involved in the admission process. The field study was performed in RSPI for 22 days to 131 samples, excluding the emergency-unit patients. The sampling method carried out is a proportional random sampling based on the type of payment in RSPI, which covers cash (69%), insurance (16%) and company cooperation (15%). The study indicates that different types of payment have different admission process, with the average processing time of 32.07 minutes/patient. To find out the correlation between 'dependent variables' and 'independent variables', Chi-Square method is applied. The study reveals that 3 out of 8 independent variables observed have direct correlation to the length of administration processing time (as the dependent variable). These three independent variables are: room/bed preparation, room/bed allocation, patient preparation and issuing the visitor badge & parking ticket. By identifying the average length of administration processing time for inpatients and the impediment factors, it is expected that the processing time can be reduced in order to increase patient's satisfaction.