



Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)

e-ISSN 2776-6314

<https://jom.htp.ac.id/index.php/rmik>

Analisis Sistem Antrian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2024

Riswanto¹, Mohd. Rinaldi Amarta², Ulil Kholili³

^{1,2}Program Studi DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Universitas Hang Tuah Pekanbaru
Email: riswanto231@gmail.com

Histori artikel

Received:
13 September 2024

Accepted:
13 Juli 2025

Published:
31 Juli 2025

Abstrak

Rumah sakit (RS) memiliki berbagai macam pelayanan, salah satunya rawat jalan dengan pelayanan medis kepada pasien yang tidak lebih dari 24 jam pelayanan. Tempat penerimaan pendaftaran pasien rawat jalan adalah unit pelayanan yang berada digaris terdepan yang menjadi tanggungjawab rekam medis bagi setiap rumah sakit (RS) yang dimulai dari pendaftaran sampai proses merekam data dokumen pasien

Desain penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah menggambarkan atau mendeskripsikan fenomena masalah-masalah kesehatan yang terjadi dimasyarakat atau didalam komunitas tertentu, termasuk dibidang rekam medis dan informasi. Penelitian ini dilaksanakan di rumah sakit islam Ibnu sina pekanbaru, metode wawancara dan observasi untuk pengumpulan dan pengambilan data. Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi proses analisis data dilakukan dengan dua tahapan, yaitu: 1) kategorisasi, 2) tabulasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut; j 1) *Man* (Perilaku manusia/sumber daya

manusia). Petugas pendaftaran rawat jalan masih terdapat 1 petugas yang masih berpendidikan SMK, hal tersebut belum sesuai standar profesi rekam medis. 2) *Material* (Sarana prasarana) . Fasilitas sistem pendaftaran rawat jalan berfungsi dengan baik diantaranya komputer dan CPU. 3) *Machine* (Peralatan) .Peralatan penunjang operasi yang digunakan pada sistem pendaftaran rawat jalan sudah terpenuhi seperti mesin *printer*, mesin *barcode*, dan mesin cetak nomor antrian. 4) *Method* (Prosedur ketetapan dan alur). Prosedur/ alur sistem pendaftaran sudah menggunakan SOP dan alur untuk pendaftaran rawat jalan.

Kata Kunci : Sistem Antrian, Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ), Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru

Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan pembangunan yang ada disegala bidang saat ini berlangsung dengan cepat. Di Indonesia pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi diikuti dengan pertumbuhan sektor jasa, salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah pelayanan Rumah Sakit (RS). Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (PerMenKes No 30 Th 2019). Rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh dari suatu organisasi sosial dan kesehatan yang berfungsi menyediakan pelayanan kesehatan baik kuratif maupun preventif kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi kesehatan dan pusat penelitian medik (*World Health Organization*). Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Fuanasari, 2014).

Rumah sakit (RS) merupakan rujukan pelayanan kesehatan untuk pusat kesehatan masyarakat, terutama upaya penyembuhan dan pemulihan, sebab rumah sakit (RS) memiliki fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi penderita. Rumah Sakit (RS) merupakan institusi kesehatan yang menyelenggara kesehatan perorangan secara menyediakan pelayanan rawat inap dan gawat darurat Menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor tentang Rumah Sakit bahwa tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

Rumah sakit menjadi institusi yang dikunjungi masyarakat untuk mendapatkan layanan pengobatan(Nurhasamah, 2022). Fungsi rumah sakit itu sendiri adalah penyelenggaraan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Dengan demikian rumah sakit merupakan institusi yang multi produk, padat modal, padat teknologi, sehingga memerlukan manajemen yang baik dalam pengelolaannya.

Salah satu pelayanan kesehatan yang diharapkan dapat membagikan kepuasan pelayanan terhadap pasien adalah salah satu dari sekian banyak tujuan dari pada rumah sakit (RS) (Ummah, 2021). Jenis layanan kesehatan sangat sulit untuk ditentukan trafiknya, karena tidak diketahui kapan orang sakit atau membutuhkan layanan kesehatan. Hal ini tentu sangat mempengaruhi lamanya antrian pada pelayanan kesehatan di rumah sakit (RS). Di loket pendaftaran rumah sakit sering terjadi kegiatan mengantri yang cukup banyak, rumah sakit sering rumah sakit sering terjadi kegiatan mengantri yang cukup banyak, rumah sakit sering terjadi suatu kegiatan mengantri yang cukup banyak pada bagian pelayanan di loket pendaftaran pasien, oleh karenanya diperlukan pengamatan lebih mendalam terikait permasalahan tersebut mengingat loket pendaftaran merupakan jenis layanan interaksi pasien secara langsung mendapatkan layanan sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya (Septiani dkk, 2017).

Dengan variasi kedatangan pasien pada layanan, tentu akan mempengaruhi kinerja dan efisiensi dari petugas medis atau tenaga kerja yang ada, dan berpengaruh terhadap kepuasan dan kenyamanan pasien. Rumah sakit (RS) memiliki berbagai macam pelayanan, salah satunya rawat jalan dengan pelayanan medis kepada pasien yang tidak lebih dari 24 jam pelayanan. Tempat penerimaan pendaftaran pasien rawat jalan adalah unit pelayanan yang berada digaris terdepan yang menjadi tanggungjawab rekam medis bagi setiap rumah sakit (RS) yang dimulai dari pendaftaran sampai proses merekam data dokumen pasien. Oleh karena itu rekam medis merupakan berkas yang berisikan catatan dokumen mengenai identitas, pemeriksaan, pengobatan, tindakan pasien dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes No 269/MenKes/PER/III/2008).

Pelayanan yang diberikan Rumah Sakit (RS) kepada masyarakat meliputi jumlah tenaga medis, waktu pelayanan terhadap pasien. Pasien yang akan memasuki antrian harus melalui beberapa tahap Lily dan Deasy, 2017). Tahap pertama pasien menuju loket untuk memperoleh nomer antrian, setelah itu pasien akan dipanggil sesuai nomor urut untuk dilayani. Hal ini sangat berpengaruh bagi pasien yang sebelumnya sudah mengantri karena harus rela menunggu lebih lama lagi untuk mendapatkan pelayanan.

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru memiliki visi menjadi rumah sakit yang Islami dan bermutu, dengan Misi memberi pelayanan prima dan Islami, meningkatkan mutu manajemen. RSI Ibnu Sina Pekanbaru merupakan rumah sakit lanjutan berstatus rumah sakit swasta yang ikut serta dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). JKN dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, dahulu PT Jaminan Kesehatan (ASKES). Dasar hukum Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini adalah Undang-Undang

Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), PP No. 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Pembayaran (PBP), Perpres No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Nasional, *Roadmap* JKN, Rencana Aksi Pembangunan Kesehatan, Permenkes dan Peraturan BPJS. Bukan kerja sama dengan baik di dalam maupun luar negeri, dan meningkatkan profesionalisme karyawan. Rumah sakit Ibnu Sina Pekanbaru telah menjalankan rekam medis pada rawat jalan. Baik pasien umum, pasien Badan penyelenggara jaminan sosial (BPS), pasien jaminan kesehatan daerah (jamkesda).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap salah seorang petugas di RSI Ibnu Sina Pekanbaru didapat bahwa saat memberikan pelayanan kepada pasien mengenai proses antri untuk pendaftaran. Fenomena mengantri tidak dapat dihindari lagi dan sering dijumpai dan menjadi masalah yang harus segera ditemukan jalan keluarnya. Panjang dan lamanya antrian di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru membuat pasien merasa tidak nyaman, karena menganggap waktu mereka terbuang percuma saat mereka mengantri sebelum dilayani. Antrian merupakan kegiatan menunggu giliran untuk dilayani oleh petugas pendaftaran rawat jalan karena kedatangan pasien dan waktu pelayanan yang tidak seimbang.

Pelayanan pendaftaran online rawat jalan adalah salah satu sistem pendaftaran rawat jalan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran online rawat jalan, dengan adanya sistem ini masyarakat merasa mudah, nyaman dan praktis dalam melakukan pendaftaran rawat jalan. Akan tetapi masyarakat masih awam mengenai pelayanan pendaftaran online, dikarenakan masyarakat sudah lebih mengenal dan terbiasa dengan cara pelayanan secara *offline* yang harus datang langsung kerumah sakit. Pada pendaftaran rawat jalan terdapat 2 pendaftaran yaitu pendaftaran secara *offline*/ manual dan pendaftaran secara *online*. Untuk pendaftaran rawat jalan *offline* / atau manual masih terdapat banyak kendala, adapun kendala dalam pendaftaran *offline* antara lain sering terjadinya antrian pasien yang terlalu panjang saat mendaftar. Dikarenakan sebagian besar pasien mendaftar secara *offline* sehingga pasien terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Dalam pendaftaran pasien rawat jalan masih terdapat kendala internal yang

menghambat sistem pendaftaran rawat jalan adalah kurangnya SDM dalam mengarahkan pasien yang menggunakan sistem pendaftaran rawat jalan, dan rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai layanan pendaftaran rawat jalan.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari jurnal mengenai antrian bahwa antrian merupakan suatu bentuk kejadian yang menggambarkan kondisi dimana sekelompok orang yang berkumpul untuk mendapatkan giliran demi mendapatkan produk maupun jasa atau dalam hal pelayanan. Sistem antrian merupakan hasil pengembangan teori antrian yang mengatur pelayanan sesuai kedatangan untuk mencapai kinerja yang efektif dan efisien, sebagai solusi dari masalah antrian (Bambang, 2016).

Penelitian lainnya oleh Maat Pono (2018) mengenai analisis kinerja sistem antrian untuk mengoptimalkan layanan rawat jalan di RSUD Haji Makassar menyimpulkan bahwa kinerja dari sistem antrian yang digunakan bagian layanan pendaftaran di RSUD tersebut belum memperlihatkan kinerja yang baik, hal itu menyebabkan pasien rawat jalan melalui proses antrian yang panjang (Pono M, 2018).

Berdasarkan latar belakang masalah maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul "Analisis sistem antrian di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) Rumah Sakit (RS) Islam Ibnu Sina Pekanbaru".

Metode

Desain penelitian dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian dilaksanakan di pendaftaran rawat jalan di RS Ibnu Sina Pekanbaru, yang beralamat di Jl. Melati No.60, Harjosari, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni - Juli 2024. Informan penelitian ini adalah petugas yang bertanggungjawab dalam melaksanakan sistem antrian pada pendaftaran rawat jalan. Informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang yang terdiri dari 1 orang kepala instalasi rekam medis, 1 orang petugas IT, dan 4 orang petugas pendaftaran. Variabel dalam penelitian ini, dibagi menjadi 4 unsur yaitu ; *man*, *material*, *method*, dan *machine*. Peneliti menggunakan metode wawancara dan observasi untuk pengumpulan dan pengambilan data. Dalam hal ini untuk mendukung metode tersebut, digunakan instrumen penelitian yaitu; pedoman wawancara, pedoman observasi, alat tulis, laptop, dan *handphone*. Proses analisis data dilakukan dengan dua tahapan, yaitu: 1) kategorisasi, 2) tabulasi.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Penelitian dilakukan di rumah sakit islam Ibnu Sina Pekanbaru tahun 2024. Informan dalam penelitian ini ada 6 orang yang diwawancarai terdiri dari 1 orang kepala instalasi rekam medis, 1 orang petugas IT, dan 4 orang petugas pendaftaran.

Tabel 1 Karakteristik Petugas Pendaftaran

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Status Kepegawaian	Masa kerja
1	Laki-Laki	30 Th	DIII Rekam Medis	Karyawan tetap	2017 - Sekarang
2	Laki-Laki	30 Th	S1	Pelaksana	2019 - Sekarang
3	Perempuan	22 Th	DIII RMIK	Kontrak	6 Bulan
4	Perempuan	48 Th	DI Kebidanan	Karyawan tetap	2003 - Sekarang
5	Perempuan	33 Th	SMK	Karyawan Tetap	2014 - Sekarang
6	Perempuan	23 Th	DIII RMIK	Kontrak	6 Bulan

Tabel 1. menjelaskan bahwa dari 6 petugas pendaftaran terdapat 5 petugas berpendidikan DI, DIII, dan S1 yang artinya petugas rekam medis memiliki kualifikasi pendidikan formal minimal D3, S1, S2 (Kemenkes, 2007). Berdasarkan hasil kuesioner dalam teknik wawancara perilaku manusia pada petugas pendaftaran rawat jalan sejumlah 6 petugas. Karakteristik pada petugas yang diteliti adalah umur, pendidikan, dan jabatan.

Hasil observasi terhadap sistem antrian tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hasil Observasi Terhadap Sistem Antrian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2024

No	Indikator Sistem Antrian	Pernyataan	Jawaban		Keterangan
			Ya	Tidak	
1	Man	a. Petugas mampu mengopersikan sistem pendaftaran.	√		Petugas mampu mengoperasikan sistem pendaftaran rawat jalan bagi pasien dengan baik
		b. Petugas menyelesaikan/ memperbaiki sistem pendaftaran jika terjadi <i>error</i> hambatan.		√	Secara umum petugas dapat memperbaiki sistem pendaftaran apabila terjadi hambatan saat beroperasi, tetapi apabila terjadi error pada komputer maka akan diperbaiki oleh teknisinya langsung.

No	Indikator Sistem Antrian	Pernyataan	Jawaban		Keterangan
			Ya	Tidak	
		c. Petugas pendaftaran dalam menjalankan sistem pendaftaran terdapat kesulitan		√	Dalam menjalankan tugas melayani pasien rawat jalan, petugas tidak menghadapi hambatan atau kesulitan
2	Material	a. Sarana prasarana dapat menunjang petugas dalam membantu untuk menyelesaikan data pasien.	√		Sarana dan prasarana yang digunakan petugas sangat membantu dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan
		b. Adakah keterlambatan komputer pada saat petugas menjalankan.	√		Kadang-kadang terjadi keterlambatan komputer saat petugas mengoperasikan
3	Method	a. Prosedur/ SOP pendaftaran rawat jalan sesuai.	√		SOP pendaftaran rawat jalan sesuai dengan SOP yang diterapkan oleh RS
		b. Alur pendaftaran rawat jalan mudah dilaksanakan.	√		Alur rawat jalan mudah dilaksanakan karena adanya petugas yang membantu pasien untuk melakukan pendaftaran dengan mengecek dokumen-dokumen yang diperlukan.
4	Machine	a. Pada komputer perangkat keras yang digunakan sistem pendaftaran terdapat perangkat yang tidak bisa digunakan.		√	Tidak terdapat perangkat yang tidak dapat digunakan pada saat pendaftaran
		b. Perangkat lunak yang digunakan pendaftaran komputer sudah tepat	√		Perangkat lunak yang digunakan pendaftaran komputer sudah tepat digunakan dalam pendaftaran pasien

Berdasarkan table 2 dapat disimpulkan bahwa sistem antrian pasien rawat jalan di rumah sakit islam ibnu sina pekanbaru dapat dikatakan sudah memenuhi standar sistem antrian. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti yang mengambil mempunyai 4 indikator yaitu *man*, *material*, *method*, dan *machine*. Dimana 4 indikator tersebut sudah memenuhi standar pelayanan sistem antrian sebuah rumah sakit untuk pasien rawat jalan.

Pembahasan

1. Man

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan informasi bahwa petugas sistem pendaftaran yang diteliti diantaranya umur, tingkat pendidikan, lama bekerja, jabatan, tingkat pengetahuan mengenai sistem pendaftaran, dan hambatan mengenai sistem pendaftaran. Dari hasil wawancara bahwa petugas pendaftaran rawat jalan yang berjumlah 6 petugas dengan pendidikan terakhir SMK dan 5petugas dengan pendidikan Diploma III Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi kesehatan. Pada petugas yang pendidikannya terakhir SMK terkadang pengetahuan yang dimiliki masih cenderung belum sempurna dan belum memenuhi standar kualifikasi perekam medis. Hal ini belum sejalan dengan peraturan Kemenkes RI No 377/Menkes/SK/III/2007 tentang standar profesi perekam medis dan informasi kesehatan dengan kualifikasi pendidikan D3, S1, dan S2. Pendidikan rekam medis juga berpengaruh disaat petugas menjalankan sistem pendaftaran. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mubarak (2007) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan rendah salah satunya dari segi pendidikan.

Menurut peneliti di RSI Ibnu Sina Pekanbaru didapatkan petugas sudah mampu menyalakan sistem pendaftaran dengan baik akan tetapi terkadang petugas dalam menjalankan sistem pendaftaran masih terdapat error atau hambatan dalam sistem pendaftaran tersebut, karena terdapat beberapa faktor diantaranya komputer terkadang macet sendiri, komputer terkadang pada saat ingin di pakai sedikit lemot untuk dibuka, terdapat double pasien yang berbeda di komputer satu dengan komputer lain, terganggunya pada server saat digunakan, dan petugas yang pendidikannya belum sesuai standar profesi rekam medis bisa menjadi pengaruh dalam menjalankan sistem pendaftaran dan perlu adanya pelatihan.

2. Sarana dan Prasarana Pendaftaran di Rawat Jalan (*Material*)

Berdasarkan hasil penelitian di RSI Ibnu Sina Pekanbaru, sarana dan prasarana sangat dibutuhkan di rumah sakit. Sarana dan prasarana tersebut terdapat sarana prasarana yang sudah jadi atau setengah jadi. Di RSI Ibnu Sina Pekanbaru terdapat sarana dan prasarana yaitu komputer, kertas HVS, *scanner*, *mouse*, *keyboard*, formulir, bolpint, dan rak untuk menyimpan data pasien. Dimana sarana prasarana tersebut masih terdapat beberapa kendala saat dijalankan seperti keterlambatan komputer saat dinyalakan dan ada beberapa sarana prasarana yang belum terwadai.

Untuk mencapai pelayanan dengan baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan sebagai salah satu sarana. Manusia tanpa bahan dan perlengkapan tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan (Rusdarti, 2008). Menurut peneliti didapatkan bahwa, sarana dan prasarana tersebut dapat menunjang petugas dalam membantu menyelesaikan data pasien yang mendaftarkan rawat jalan. Akan tetapi terkadang pada komputer yang tersambung oleh server lain masih terdapat keterlambatan disaat komputer dijalankan.

3. Prosedur Ketetapan atau Alur yang Digunakan di Pendaftaran Online Rawat Jalan (Method)

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan informasi bahwa di RSI Ibnu Sina Pekanbaru sudah terdapat metode atau prosedur ketetapan untuk pedoman petugas bekerja pada bagian pendaftaran online dengan baik dan terdapat alur pendaftaran pasien rawat jalan online dan manual. Akan tetapi pada pasien masih terdapat kebingungan pada saat mendaftar *online*, akhirnya terkadang pasien meminta bantuan kepada keluarganya yang paham mengenai pendaftaran online. Sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa kurangnya petunjuk arah dapat membuat pasien kebingungan dan akan selalu bertanya kepada petugas (Nuraini dan Wijayanti, 2018). Di RSI Ibnu Sina Pekanbaru juga terdapat alur pendaftaran online untuk mempermudah jalannya pasien mendaftar. Alur pelayanan dibuat berdasarkan rangkaian kegiatan yang ada di bagian pendaftaran.

Rumah sakit terdapat prosedur atau standar prosedur operasional yang digunakan sebagai acuan untuk melaksanakan tugas dan mempermudah pekerjaan. Jika dalam rumah sakit telah terdapat SOP, maka petugas diwajibkan bekerja sesuai dengan peraturan yang telah terdapat di SOP tersebut. Sebuah metode yang dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan kepada sasaran, fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, uang dan kegiatan usaha (Rusdarti, 2008). Menurut peneliti petugas dengan adanya SOP sudah bekerja dengan efisiensi dan menaati standar prosedur operasional pada bagian pendaftaran dan pasien sudah mengetahui alur prosedur atau tata cara untuk mendaftar dengan cara online dan manual. Pada saat pasien masih terdapat kebingungan terutama lanjut usia butuh adanya pendampingan keluarga atau orang lain yang paham mengenai pendaftaran rawat jalan pasien.

4. Peralatan Pendaftaran Rawat Jalan (*Machine*)

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan fasilitas yang terdapat di RSI Ibnu Sina Pekanbaru, fasilitas tersebut antara lain mesin *printer*, mesin *barcode* dan mesin cetak nomor antrian. Dari fasilitas tersebut sudah terwadai dengan baik. Apabila bahan atau peralatan di pendaftaran tidak memenuhi persyaratan maka dapat mempengaruhi tingkat pelayanan pada pasien. *Machine* atau mesin yang digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja (Rusdarti, 2008). Berdasarkan PERMENKES No 340 Tahun 2010 pasal 1 yang menyatakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu hal yang menyangkut sarana prasarana maupun alat (baik alat *medic* maupun alat *non medic*) yang dibutuhkan oleh rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi pasien. Menurut peneliti di RSI Ibnu Sina Pekanbaru mesin yang digunakan di tempat pendaftaran sudah dipersiapkan untuk pendaftaran pasien, akan tetapi masih terdapat kendala ketika tiba-tiba mati lampu harus nyetting kembali, petugas tidak teliti ketika tinta habis.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut;

1. *Man* (Perilaku manusia/sumber daya manusia); Petugas pendaftaran rawat jalan masih terdapat 1 petugas yang masih berpendidikan SMK, hal tersebut belum sesuai standar profesi rekam medis. Petugas mampu mengoperasikan sistem pendaftaran dan tidak dapat memperbaiki sistem pendaftaran jika terjadi *error* hambatan
2. *Material* (Sarana prasarana); Fasilitas sistem pendaftaran rawat jalan berfungsi dengan baik diantaranya komputer dan CPU. Sarana prasarana dapat menunjang petugas dalam membantu untuk menyelesaikan data pasien dan terdapat keterlambatan komputer pada saat petugas menjalankan.
3. *Machine* (Peralatan); Peralatan penunjang operasi yang digunakan pada sistem pendaftaran rawat jalan sudah terpenuhi seperti mesin *printer*, mesin *barcode*, dan mesin cetak nomor antrian. Tidak terdapat perangkat keras komputer yang tidak bisa digunakan sistem pendaftaran dan perangkat lunak yang digunakan pendaftaran komputer sudah baik.
4. *Methode* (Prosedur ketetapan dan alur); Prosedur/ alur sistem pendaftaran sudah menggunakan SOP dan alur untuk pendaftaran rawat jalan.

Daftar Pustaka

- Bambang & Ardiyanti, 2016. *Karya Tulis Ilmiah Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di TPPRJ RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2016*. Semarang : UDINUS
- Fuanasari, dkk. 2014. *Analisis Alur Pelayanan dan Antrian di Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* Volume 2, Nomor 1, Januari 2014
Online di <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Haliman. Alif, & Ari Wulandari. (2012). *Cerdas Memilih Rumah Sakit*. Ed.I.-Yogy.ed. Benedicta Rini W. Yogyakarta: Rapha
- Hatta, R. Gemala (Edt.). (2016). *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan* (ed. 3). Jakarta: UI-Press.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. (2016). *Manajemen Operasi*. Edisi Sebelas.. Jakarta: Salemba Empat.
- Junaid, I., Yusuf, M., Salam, N., M. Salim, M. A., & Nur Fauziah, A. (2020). Pengelolaan Kampung Nelayan Sebagai Desa Wisata di Kabupaten Majene, Sulawesi Barat. *PUSAKA: Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event*), 2(1), 17–24.
<https://doi.org/10.33649/pusaka.v2i1.43>
- Lily Wijaya, & Deasy Rosmala Dewi. (2017). Bahan Ajar Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (Manajemen Mutu Informasi Kesehatan II, Akreditasi, dan Manajemen Resiko). Permenkes Ri No 269/Menkes/Per/lII/2008, 2008, 7.
- Listiyani, I. L., Hayati, D. N., Amanah, R. N., dan Iswara, A. 2019. Koro Benguk (*Mucuna pruriens*) Sebagai Media Alternatif Pertumbuhan Bakteri Pengganti Nutrient Agar. *University Research Colloquium*. ISSN : 2047-9189: 91-92
- Nurhasanah. (2022). Tinjauan Aspek Ergonomi Lingkungan Pada Ruang Rekam Medis Puskesmas Tanah Merah. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 153. <https://doi.org/10.33560/Jmiki.V10i2.468>
- Septiani, S., Dewi, E. N., & Wijayanti, I. 2017. Aktivitas Antibakteri Ekstrak Lamun (*Cymodocea rotundata*) Terhadap Bakteri *Staphylococcus aureus* dan *Escherichia coli* (Antibacterial Activities of Seagrass Extracts (*Cymodocea rotundata*) Against *Staphylococcus aureus* and *Escherichia coli*). *Saintek Perikanan: Indonesian Journal of Fisheries Science and Technology*, 13(1), 1-6.
- Ummah , Diana Mardhiyah. 2021. Gambaran Umum Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Respon Time Di Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. Skripsi. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun