

ABSTRAK

Rumah sakit perlu menerapkan sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pasien, di rumah sakit mempunyai sistem pendaftaran pasien rawat jalan yang bertujuan untuk mendaftarkan pasien sampai mengelola data pasien yang berobat hingga keluar dari rumah sakit, Tempat pendaftaran/reservasi pasien rawat jalan mempunyai fungsi atau peran sebagai pemberi pelayanan yang pertama kali diterima pasien atau keluarganya sehingga baik buruknya mutu pelayanan akan dinilai di tempat penerimaan pasien rawat jalan. Pada saat ini pemerintah membuat suatu sistem baru yaitu sistem pendaftaran online, dengan adanya sistem tersebut diharapkan dapat memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran untuk berobat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan subjek penelitian atau informan terdiri dari 7 orang informan yang meliputi kepala instalasi pelayanan medik, penanggung jawab pelayanan rekam medik dan petugas reservasi online, dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan triangulasi sumber, teknik dan waktu serta dilanjutkan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses perencanaan penggunaan aplikasi dalam reservasi pasien rawat jalan di RSUD Bunda Thamrin Medan sudah berjalan dengan baik, namun hasilnya masih belum maksimal dimana hal ini dapat dilihat dari jumlah pasien yang terdaftar dan jumlah pasien yang mengambil antrian. Kebutuhan SDM sudah terpenuhi, sarana dan prasarana sudah terpenuhi dengan baik, tersedia anggaran penggunaan aplikasi dalam reservasi pasien rawat jalan di RSUD Bunda Thamrin Medan baik untuk proses perencanaan dan perawatan sistem, standar prosedur operasional sudah berjalan dengan baik dan tidak terdapat kendala dalam penggunaan aplikasi dalam reservasi pasien rawat jalan di RSUD Bunda Thamrin Medan, kendala terjadi hanya kepada pasien saat penggunaan aplikasi dalam reservasi pasien rawat jalan di RSUD Bunda Thamrin Medan. Kesimpulannya penggunaan aplikasi dalam reservasi pasien rawat jalan di RSUD Bunda Thamrin Medan sudah berjalan dengan baik.

Kata kunci : Reservasi pasien, perencanaan, kebutuhan SDM, sarana dan prasarana, anggaran, kendala

ABSTRACT

Hospitals need to implement a management system that is oriented towards patient satisfaction. The hospital has an outpatient registration system which aims to register patients and manage patient data for treatment until they are discharged from the hospital. The outpatient registration/reservation place has the function or role of the service provider first received by the patient or his family so that the quality of service will be assessed at the outpatient reception site. At this time the government is creating a new system, namely an online registration system, with this system it is hoped that it will make it easier for patients to register for treatment. This research is a qualitative descriptive study with research subjects or informants consisting of 7 informants including the head of the medical service installation, the person in charge of the medical record service and the online reservation officer. In this research data analysis was carried out by triangulating sources, techniques and time and continued with reduction. data, presenting data and drawing conclusions. The research results show that the planning process for using the application in outpatient reservations at RSU Bunda Thamrin Medan has gone well, but the results are still not optimal, which can be seen from the number of registered patients and the number of patients taking the queue. Human resource needs have been met, facilities and infrastructure have been met well, there is a budget available for using the application in outpatient reservations at RSU Bunda Thamrin Medan both for the planning process and system maintenance, standard operational procedures have been running well and there are no obstacles in using the application in reservation for outpatients at RSU Bunda Thamrin Medan, problems occur only for patients when using the application for reservations for outpatients at RSU Bunda Thamrin Medan. In conclusion, the use of the application in outpatient reservations at RSU Bunda Thamrin Medan has gone well.

Keywords: *Patient reservations, planning, human resource needs, facilities and infrastructure, budget, constraints*