

# Analisis Situasi dan Identifikasi Layanan Rawat Jalan RS Islam Jakarta Pondok Kopi

Siti Azizah<sup>1)</sup>, Budi Hartono<sup>2</sup>

<sup>1,2)</sup>Jurusan Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta

## ABSTRAK

Analisis Situasi dan Identifikasi Layanan Rawat Jalan di RS Islam Jakarta Pondok Kopi dilakukan untuk mengevaluasi berbagai aspek operasional rumah sakit, terutama terkait dengan proses pendaftaran pasien. Dalam analisis ini, beberapa masalah krusial teridentifikasi, termasuk proses pendaftaran yang menumpuk, keterbatasan stok obat, ketidak-sinkronan jadwal dokter pada sistem mobile JKN, dan kurangnya pengetahuan pasien mengenai fasilitas RS. Metode *Urgency, Seriousness, dan Growth (USG)* digunakan untuk menetapkan prioritas pemecahan masalah, dengan mengidentifikasi tingkat urgensi, keparahan, dan pertumbuhan masing-masing masalah. Selain itu, analisis juga dilengkapi dengan *Fishbone Analysis* untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang akar penyebab masalah yang ada. Berdasarkan analisis ini, disimpulkan bahwa proses pendaftaran yang menumpuk menjadi masalah utama yang perlu segera ditangani, sementara keterbatasan stok obat dan ketidak-sinkronan jadwal dokter juga memerlukan perhatian serius. Penambahan petugas administrasi, peningkatan ketersediaan obat, serta sinkronisasi jadwal dokter menjadi saran utama untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan rawat jalan di RS Islam Jakarta Pondok Kopi.

**Kata kunci:** Layanan Rawat Jalan, *Fishbone Analysis, Urgency, Seriousness, and Growth (USG)*

## Abstract

### *Situation Analysis and Identification of Outpatient Services at Jakarta Islamic Hospital Pondok Kopi*

*The Analysis of Situation and Identification of Outpatient Services at RS Islam Jakarta Pondok Kopi was conducted to evaluate various operational aspects of the hospital, particularly concerning the patient registration process. In this analysis, several crucial issues were identified, including the backlog in the registration process, limited medication stocks, discrepancies in doctors' schedules in the JKN mobile system, and insufficient patient knowledge about hospital facilities. The Urgency, Seriousness, and Growth (USG) method were employed to prioritize problem-solving, by identifying the urgency, severity, and growth potential of each issue. Additionally, Fishbone Analysis was utilized to gain a deeper understanding of the root causes of existing problems. Based on this analysis, it is concluded that the backlog in the registration process is the primary issue that needs immediate attention, while limited medication stocks and discrepancies in doctors' schedules also require serious consideration. Suggestions for improvement include increasing administrative staff, improving medication availability, and synchronizing doctors' schedules. These recommendations aim to enhance the efficiency and quality of outpatient services at RS Islam Jakarta Pondok Kopi.*

**Keywords:** *Outpatient Services, Fishbone Analysis, Urgency, Seriousness, and Growth (USG)*

## 1. Pendahuluan

Dalam upaya untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pasien, evaluasi terhadap berbagai aspek operasional rumah sakit menjadi sangat penting (Rahayu, 2021). Salah satu aspek yang krusial dalam layanan kesehatan adalah proses pendaftaran pasien (Ningsih & Suryani, 2023), yang menjadi titik awal bagi pasien dalam mengakses perawatan medis. RS Islam Jakarta Pondok Kopi, sebagai penyedia layanan kesehatan yang signifikan, dihadapkan pada tantangan dalam proses pendaftaran yang dapat memengaruhi pengalaman dan hasil perawatan pasien.

Sebagai sebuah rumah sakit umum, RS Islam Jakarta Pondok Kopi menetapkan visi dan misi yang jelas, termasuk komitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang profesional kepada seluruh lapisan masyarakat secara adil dan ihsan. Namun, dalam meraih visi tersebut, rumah sakit ini dihadapkan pada beberapa tantangan, termasuk masalah yang terkait dengan proses pendaftaran pasien.

Proses pendaftaran yang tidak efisien dapat menyebabkan peningkatan waktu tunggu pasien, menambah tekanan pada staf medis, dan mengurangi kepuasan pasien secara keseluruhan. Oleh karena itu, penilaian terhadap proses pendaftaran yang ada sangatlah penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab masalah dan merancang strategi perbaikan yang sesuai.

Dalam konteks ini, analisis situasi dan identifikasi layanan rawat jalan RS Islam Jakarta Pondok Kopi menjadi sangat penting. Langkah-langkah evaluasi ini akan membantu dalam memahami secara lebih mendalam tantangan-tantangan yang dihadapi oleh rumah sakit ini dalam memberikan layanan rawat jalan. Dengan pemahaman yang lebih baik terhadap masalah yang ada, langkah-langkah perbaikan yang efektif dapat dirancang dan diimplementasikan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pendaftaran pasien.

Dalam laporan ini, kami akan melakukan analisis situasi dan identifikasi terhadap layanan rawat jalan RS Islam Jakarta Pondok Kopi, dengan fokus pada masalah yang terkait dengan proses pendaftaran pasien. Kami akan menjelajahi berbagai faktor yang mungkin berkontribusi terhadap masalah ini, termasuk aspek manusia, prosedur, teknologi, dan lingkungan. Selanjutnya, kami akan menggunakan metode fishbone analysis untuk

memetakan faktor-faktor tersebut ke dalam dimensi yang tepat, menjelaskan hubungan sebab-akibat di antara mereka. Kami juga akan menggunakan metode Urgency, Seriousness, dan Growth (USG) untuk menentukan prioritas pemecahan masalah yang paling penting bagi rumah sakit ini. Diharapkan laporan ini dapat memberikan pandangan yang komprehensif dan solusi yang efektif dalam meningkatkan layanan pendaftaran pasien di RS Islam Jakarta Pondok Kopi.

## 2. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Identifikasi Masalah

Dalam analisis situasi layanan rawat jalan RS Islam Jakarta Pondok Kopi, ditemukan beberapa masalah yang perlu diperhatikan:

1. Proses Pendaftaran yang Memakan Waktu: Terdapat kendala dalam proses pendaftaran pasien yang cenderung memakan waktu. Hal ini bisa disebabkan oleh sistem pendaftaran yang belum efisien, jumlah petugas pendaftaran yang kurang memadai, atau masih menggunakan proses manual.

2. Keterbatasan Stok Obat: Keterbatasan dalam stok obat di farmasi rawat jalan membuat pasien sulit mendapatkan obat yang diperlukan. Hal ini dapat menyebabkan penundaan dalam pengobatan atau bahkan ketiadaan obat yang kritis untuk pasien.

3. Kurangnya Pengetahuan Pasien Mengenai Fasilitas RS: Terdapat kekurangan dalam pengetahuan pasien tentang fasilitas yang tersedia di RS. Pasien mungkin tidak sepenuhnya menyadari layanan dan fasilitas yang dapat mereka akses di RS, sehingga tidak dapat memanfaatkan sumber daya yang tersedia dengan optimal.

4. Ketidaksinkronan Jadwal Dokter: Terdapat ketidaksesuaian antara jadwal dokter yang tercantum dalam aplikasi mobile JKN dengan jadwal sebenarnya di RS. Hal ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien yang sudah membuat janji temu, dan mereka mungkin harus menunggu lebih lama atau bahkan tidak bertemu dokter sesuai dengan jadwal yang diharapkan.

### 3.2 Penentuan Prioritas Masalah

Dalam menentukan prioritas pemecahan masalah, akan digunakan metode *Urgency*, *Seriousness*, dan *Growth* (USG) (Suprayogi et al., 2022). Metode ini memungkinkan kita untuk mengevaluasi masalah berdasarkan tiga dimensi yang penting: urgensi, keparahan, dan pertumbuhan atau dampak jangka panjang.

Urgensi mencerminkan seberapa cepat masalah harus diatasi, keparahan menggambarkan tingkat kerentanan atau potensi bahaya yang ditimbulkan oleh masalah tersebut, sementara pertumbuhan menunjukkan potensi untuk perburukan atau dampak jangka panjang dari masalah tersebut.

**Tabel 1. Prioritas Pemecahan Masalah**

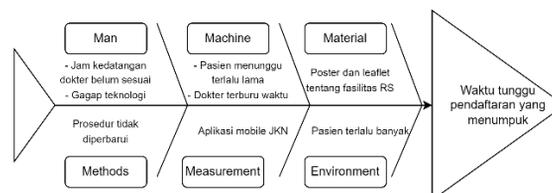
No	Identifikasi Masalah	U	S	G	Total	Rangking
1	Proses pendaftaran yang menumpuk	5	5	3	13	1
2	Stok obat yang tidak tersedia	4	4	4	12	2
3	Kurangnya pengetahuan pasien mengenai fasilitas RS	2	3	3	8	4
4	Ketidak-sinkronan jadwal dokter pada sistem mobile JKN	3	4	4	11	3

Berdasarkan penilaian dengan menggunakan metode USG, prioritas pemecahan masalah tertinggi adalah masalah proses pendaftaran yang menumpuk dengan total skor 13. Hal ini menunjukkan bahwa masalah tersebut memiliki tingkat urgensi dan keparahan yang tinggi, meskipun pertumbuhan atau dampak jangka panjangnya tidak sebesar masalah lainnya. Sementara itu, masalah stok obat yang tidak tersedia menempati peringkat kedua dengan total skor 12, yang juga memiliki tingkat urgensi dan keparahan yang tinggi serta pertumbuhan yang signifikan. Selanjutnya, masalah ketidak-sinkronan jadwal dokter pada sistem mobile JKN memiliki total skor 11, menunjukkan bahwa masalah ini juga penting untuk segera ditangani. Meskipun demikian, masalah kurangnya pengetahuan pasien mengenai fasilitas RS, meskipun penting, memiliki urgensi dan keparahan yang lebih rendah dibandingkan dengan masalah lainnya, sehingga menjadi prioritas pemecahan masalah yang lebih rendah.

Salah satu faktor yang mungkin menyebabkan proses pendaftaran yang menumpuk di RS Islam Jakarta Pondok Kopi adalah keterbatasan jumlah petugas administrasi, yang hanya terdiri dari 2 orang. Dengan jumlah yang terbatas, petugas administrasi mungkin kesulitan dalam menangani volume pasien yang datang, terutama pada jam-jam sibuk. Hal ini

dapat menyebabkan keterlambatan dalam pendaftaran pasien, penumpukan antrian, dan meningkatkan waktu tunggu pasien secara keseluruhan.

### 3.3 Fishbone Analysis



**Gambar 1. Fishbone Analysis**

Dalam analisis menggunakan diagram tulang ikan (*fishbone analysis*) (Suryani et al., 2017), beberapa faktor yang berkontribusi terhadap masalah waktu tunggu pendaftaran yang menumpuk di RS Islam Jakarta Pondok Kopi dapat diuraikan lebih detail. Pertama, dari segi manusia (*man*), terdapat masalah dengan ketidaktepatan jam kedatangan dokter. Dokter yang datang terlambat atau tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dapat mengganggu penjadwalan pasien, sehingga memperpanjang waktu tunggu mereka di area pendaftaran. Selain itu, kurangnya keterampilan teknologi pada petugas administrasi juga menjadi kendala. Petugas yang tidak terampil dalam menggunakan sistem teknologi mungkin mengalami kesulitan dalam mengelola pendaftaran pasien dengan efisien, memperlambat proses secara keseluruhan.

Dari segi pengukuran (*measurement*), terdapat masalah dengan waktu tunggu pasien yang terlalu lama dan dokter yang terburu-buru karena jadwal yang padat. Kondisi ini menjadi indikator ketidakcukupan dalam proses pendaftaran, yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pasien (Rofi'i & Jarihatunningsih, 2014). Pasien yang harus menunggu terlalu lama untuk mendaftar dan menunggu dokter dapat merasa tidak nyaman dan frustrasi, sedangkan dokter yang terburu-buru karena jadwal yang padat dapat mengurangi kualitas layanan yang diberikan kepada pasien.

Kurangnya informasi tentang fasilitas RS (*material*) dari poster dan pamflet juga dapat menyebabkan kebingungan dan penundaan dalam proses pendaftaran. Pasien mungkin tidak sepenuhnya menyadari layanan dan fasilitas yang tersedia di RS, sehingga mengakibatkan kesulitan dalam memahami proses pendaftaran dan menambah waktu tunggu mereka.

Lingkungan yang ramai dengan pasien (*environment*) juga dapat memperburuk masalah

waktu tunggu pendaftaran. Volume pasien yang tinggi dapat mengakibatkan penumpukan di area pendaftaran, memperlambat proses pendaftaran bagi semua pasien.

Kurangnya pembaruan dalam prosedur pendaftaran (*method*) juga menjadi faktor yang berkontribusi. Proses pendaftaran yang tidak diperbarui secara teratur untuk mencerminkan perubahan dalam kebutuhan atau volume pasien dapat mengakibatkan ketidakcukupan dalam penanganan pasien dan peningkatan waktu tunggu.

Terakhir, ketidaksinkronan antara jadwal dokter pada sistem mobile JKN (*machine*) dan jadwal yang sebenarnya di RS dapat menyebabkan kebingungan dan penundaan dalam proses pendaftaran pasien..

Akumulasi dari faktor-faktor ini menghasilkan efek akhir berupa waktu tunggu pendaftaran yang menumpuk. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi setiap faktor ini, diharapkan efisiensi dalam proses pendaftaran dapat ditingkatkan, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien di RS Islam Jakarta Pondok Kopi.

### 3. Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi dan bantuan dalam penyusunan laporan ini, serta kepada pihak RS Islam Jakarta Pondok Kopi yang telah memberikan data dan informasi yang diperlukan. Semoga laporan ini dapat menjadi landasan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di RS tersebut.

### 4. Simpulan dan Saran

Dalam analisis situasi dan identifikasi layanan rawat jalan RS Islam Jakarta Pondok Kopi, beberapa masalah krusial teridentifikasi, di antaranya adalah proses pendaftaran yang menumpuk, keterbatasan stok obat, ketidak-sinkronan jadwal dokter pada sistem mobile JKN, dan kurangnya pengetahuan pasien mengenai fasilitas RS. Evaluasi masalah ini menggunakan metode *Urgency, Seriousness, dan Growth (USG)* membantu menetapkan prioritas pemecahan masalah.

Proses pendaftaran yang menumpuk menjadi masalah utama yang perlu segera ditangani, mengingat tingkat urgensi dan keparahan yang tinggi. Keterbatasan jumlah petugas administrasi menjadi salah satu penyebab utama dari masalah ini. Oleh karena itu, penambahan petugas administrasi atau peningkatan efisiensi proses administrasi

menjadi langkah yang perlu dipertimbangkan. Selanjutnya, masalah stok obat yang tidak tersedia juga perlu mendapat perhatian serius, dengan memastikan ketersediaan obat yang memadai untuk memenuhi kebutuhan pasien.

Selain itu, ketidak-sinkronan jadwal dokter pada sistem mobile JKN juga memiliki dampak yang signifikan terhadap pengalaman pasien. Perlu dilakukan sinkronisasi yang lebih baik antara jadwal dokter yang tertera dalam sistem dengan jadwal sebenarnya di RS. Terakhir, untuk mengatasi masalah kurangnya pengetahuan pasien mengenai fasilitas RS, diperlukan upaya untuk meningkatkan komunikasi dan penyampaian informasi kepada pasien mengenai layanan dan fasilitas yang tersedia di RS.

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan rawat jalan RS Islam Jakarta Pondok Kopi, perbaikan yang komprehensif dan kolaboratif antara manajemen, staf medis, dan pihak terkait lainnya perlu dilakukan. Dengan mengatasi masalah yang diidentifikasi secara efektif, diharapkan RS dapat memberikan layanan kesehatan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik pula.

### 5. Daftar Pustaka

- Ningsih, E. R. S., & Suryani, A. I. (2023). Tinjauan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kota Bandung. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 7185-7190.
- Rahayu, A. Y. S. (2021). Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Internal pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 13(2), 134-143.
- Rofi'i, M., & Jarihatunningsih, S. (2014). Jangka Waktu yang Diperlakukan Pasien untuk Pelayanan di Bagian Rawat Jalan pada Rumah Sakit Pemerintah di Semarang. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 2(2), 109-115.
- Suprayogi, E., Hartono, B., & Nurwanto, T. (2022). Peningkatan Mutu dan Kemampuan Pelayanan Laboratorium di RS Harapan Sehati [Improving The Quality and Capability of Laboratory Services at Harapan Sehati Hospital]. *Jurnal ARSI*, 7(1), 28-32.
- Suryani, R., Ciptono, W. S., & Satibi. (2017).

Analisis Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah di Yogyakarta dengan Pendekatan Lean Hospital [Analysis of Outpatient Service at a Public Hospital in

Yogyakarta Using Lean Hospital Approachment]. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi, 7(3), 132-141.