

## TINJAUAN PELAYANAN LAMA WAKTU PASIEN JKN BAGIAN TPPRJ DI RS PANTIWILASA DR. CIPTO SEMARANG TAHUN 2024

Udayani<sup>1</sup>, Oki Setiono<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan,  
Fakultas Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro  
<sup>1</sup>[Udaayaanii@gmail.com](mailto:Udaayaanii@gmail.com), <sup>2</sup>[okisetiono@dsn.dinus.ac.id](mailto:okisetiono@dsn.dinus.ac.id)

---

### Keywords:

TPPRJ,  
Long Time,  
Flow,

### ABSTRACT

*Waiting time is a factor that has the potential to cause dissatisfaction with JKN patient services in hospitals. The waiting time for service in the registration unit of Pantiwilasa Dr. Cipto Semarang Hospital is quite long. The study aims to determine the waiting time for BPJS system services for outpatient registration at Pantiwilasa Dr. Cipto Semarang Hospital. The type of research is descriptive quantitative, through interviews and observations. The subjects of this study were three outpatient registration officers. The results showed that outpatient registration service officers were productive age, high school graduates, and attended training once a year. Constraints on facilities in the Outpatient Registration Unit were slow computers and unreadable fingerprints. The longest waiting time for outpatient registration services for BPJS patients was 63 minutes or more than the minimum service standard of less than 60 minutes.*

---

### Kata Kunci

TPPRJ,  
Lama Waktu,  
Alur Prosedur,

### ABSTRAK

Waktu tunggu merupakan faktor yang berpotensi menyebabkan ketidakpuasan terhadap pelayanan pasien JKN di Rumah Sakit. Waktu tunggu pelayanan Unit pendaftaran RS Pantiwilasa dr. Cipto Semarang cenderung lama. Penelitian bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan sistem BPJS pendaftaran rawat jalan di RS Pantiwilasa dr. Cipto Semarang. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif melalui wawancara dan observasi. Subjek penelitian ini adalah tiga petugas pendaftaran rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan petugas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan berusia produktif, lulusan SMA, dan mengikuti pelatihan setahun sekali. Kendala pada sarana di Unit Pendaftaran Pasien Rawat Jalan adalah komputer lambat dan *fingerprint* tidak terbaca. Waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS rata-rata adalah sekitar 63 menit, waktu tersebut lebih dari standar pelayanan minimal kurang dari 60 menit.

---

### Korespondensi Penulis:

Oki Setiono,  
Universitas Dian Nuswantoro,  
Perum. Griya Buana Bangetayu E/24, Semarang  
Telepon : +6285714168060  
Email: [okisetiono@dsn.dinus.ac.id](mailto:okisetiono@dsn.dinus.ac.id)

## 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan swasta yang menyediakan layanan kesehatan secara komprehensif, termasuk perawatan di rumah sakit, konsultasi dokter secara berkala, dan penanganan kasus darurat. Menurut Kementerian Kesehatan, semua rumah sakit diharuskan untuk menyimpan catatan medis. Berdasarkan World Health Organization (WHO), rumah sakit merupakan elemen penting dari kerangka sosial dan kesehatan yang berperan dalam memberikan layanan yang meliputi perawatan komprehensif, pengobatan penyakit, dan pencegahan penyakit kepada masyarakat. Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit didefinisikan sebagai sarana kesehatan yang memberikan layanan kesehatan secara komprehensif kepada individu, termasuk perawatan inap, perawatan luar, dan penanganan keadaan darurat. Salah satu aspek dari kualitas pelayanan kesehatan adalah kemudahan akses terhadap layanan yang tercermin dalam waktu tunggu pasien[1].

Rekam medis sampai saat ini menjadi dokumen yang mencatat berbagai informasi penting mengenai pasien, termasuk identitas, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis, serta layanan kesehatan lainnya yang telah diterima oleh pasien selama proses perawatan di fasilitas kesehatan. Dokumen ini memainkan peran penting dalam mendukung kelancaran pelayanan kesehatan dan menjadi acuan bagi tenaga medis dalam memberikan perawatan lebih lanjut[2]. Unit rekam medis memegang peranan penting dalam menunjang pelayanan kesehatan yang mencakup beberapa sub unit meliputi Tempat Pendaftaran Pasien (TPP), *Filling*, *Assembling*, *Koding* dan *Indexing*, *Analising* dan *Reporting* guna meningkatkan mutu dalam fasilitas Kesehatan[3]. Salah satu sasaran penting mutu pelayanan kesehatan terdapat pada *sub-unit* rekam medis TPP yang merupakan pelayanan pertama pada suatu kegiatan pelayanan kesehatan. Pada Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) pada rumah sakit terbagi beberapa bagian, yaitu meliputi TPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan), TPPRI (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap), dan TPPGD (Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat).

TPRJ merupakan salah satu sasaran penting dalam penilaian tingkat mutu dari pasien pada pelayanan kesehatan yang ditinjau dari dimensi lama waktu tunggu pendaftaran pasien[4]. Lamanya waktu tunggu bukanlah masalah baru dalam waktu terakhir pada pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien. Semakin lamanya waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan akan membuktikan bahwa kurangnya mutu pada fasilitas kesehatan tersebut[5]. Dengan itu pelayanan pada unit rekam medis harus berkualitas tinggi agar tercipta kepuasan bagi pasien yang menunggu pada pendaftaran rawat jalan. Dalam standar pelayanan minimal waktu tunggu TPRJ yang  $\leq 60$  menit yang dimulai dari pasien mendaftar hingga mendapat pelayanan oleh dokter spesialis[6].

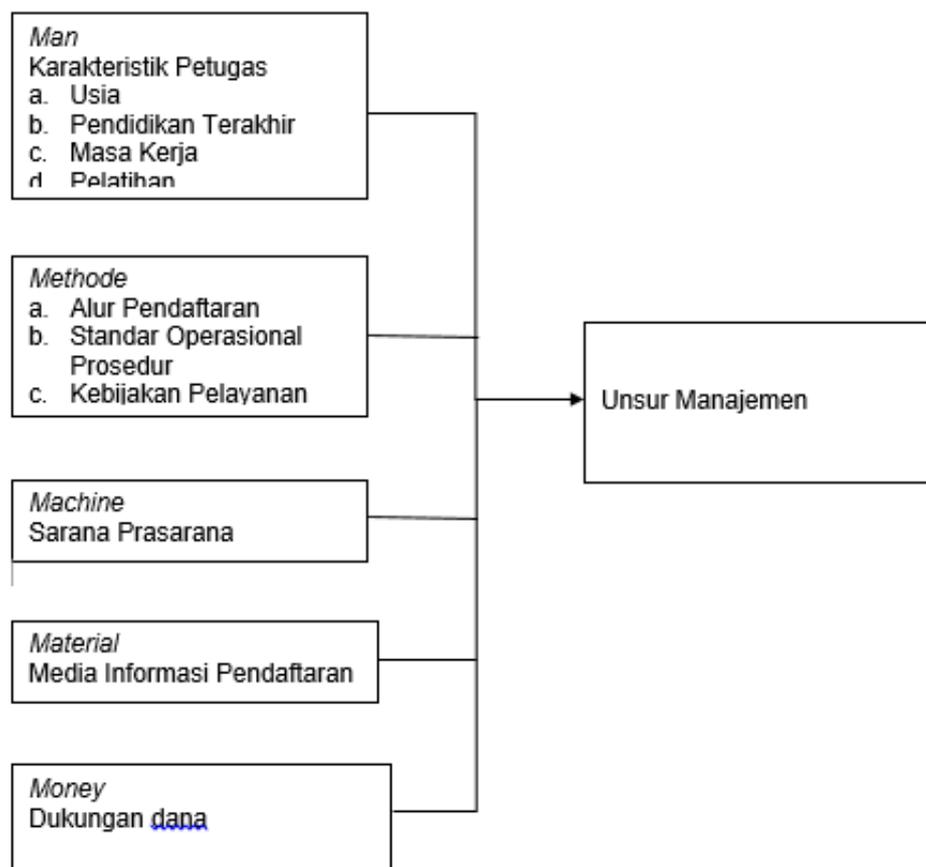
Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yang kurang optimal, seperti lamanya waktu tunggu, disebabkan oleh terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana yang mengganggu kelancaran dan efisiensi petugas dalam menjalankan tugasnya. Beberapa hambatan yang ditemukan, seperti kekurangan jumlah komputer, menyebabkan penumpukan pasien terutama saat situasi ramai[7]. Waktu tunggu yang tercatat berkisar antara 42 menit hingga 1 jam 30 menit, yang tergolong dalam kategori lambat. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kritik dan keluhan dari pasien, karena petugas pendaftaran sering kali menghadapi kendala teknis terkait sarana dan prasarana yang ada, yang memperlambat proses pendaftaran.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam hal pengelolaan waktu tunggu pendaftaran pasien di Rumah Sakit Pantiwilasa dr. Cipto Semarang. Waktu tunggu yang lama dalam pendaftaran rawat jalan dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu, seperti karakteristik petugas, sarana dan prasarana, serta alur prosedur yang ada di TPRJ. Dengan mengetahui permasalahan yang ada, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk memperbaiki sistem pendaftaran sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi rumah sakit lain dalam meningkatkan kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan yang lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan minimal.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober hingga Juli 2024. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif mengukur waktu tunggu pendaftaran pasien dan kepatuhan petugas terhadap Standar Prosedur Operasional (SPO) dalam memberikan pelayanan. Penentuan subjek menggunakan teknik accidental sampling dengan minimal 30 sampel dari pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pantiwilasa dr. Cipto Semarang dan petugas pendaftaran rawat jalan yang berjumlah 3 orang dengan kriteria inklusi petugas TPRJ sistem BPJS Rumah Sakit dan eksklusi petugas TPRJ bukan sistem BPJS Rumah Sakit. Instrumen penelitian

menggunakan lembar observasi[8] dan wawancara[4]. Penelitian ini di peroleh melalui wawancara langsung dengan petugas pendaftaran rawat jalan.



**Gambar 1. Kerangka Teori 5M**  
Sumber : *Manajemen Harrington Emerson* [8]

Berdasarkan Gambar 1, analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif yang menginterpretasikan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dikumpulkan. Proses analisis ini melibatkan pengumpulan, penyusunan, dan penyajian data untuk memperoleh pemahaman mengenai pelaksanaan pendaftaran rawat jalan. Dalam hal ini, peneliti menggunakan metode 5M (*Man, Method, Material, Machine, Money*) untuk menganalisis data yang ditemukan di lapangan. Fokus analisis ini lebih menekankan pada faktor *Man* (sumber daya manusia), *Method* (metode yang digunakan), dan *Machine* (peralatan yang ada), karena permasalahan yang ditemukan berkaitan dengan aspek-aspek tersebut. Sementara itu, aspek *Material* dan *Money* tidak dimasukkan dalam analisis karena tidak ditemukan masalah yang relevan dengan kedua faktor tersebut dalam penelitian ini.

Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menganalisis data secara objektif dan menyajikan hasilnya dalam bentuk angka yang mudah dipahami. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi dan menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu secara lebih jelas[8]. Dengan demikian, analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kendala dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pendaftaran rawat jalan.

### 3. HASIL DAN ANALISIS

Penelitian akan memaparkan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan selama penelitian. Hasil yang diperoleh akan dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu, baik dari sisi karakteristik petugas,

sarana dan prasarana yang ada, serta alur prosedur yang dijalankan. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi di lapangan, serta menemukan solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut.

### 3.1 Karakteristik Petugas

Karakteristik petugas ini mencakup berbagai aspek seperti usia, jenjang pendidikan, masa kerja, dan pelatihan yang diikuti. Faktor-faktor ini dapat mempengaruhi kinerja dan produktivitas petugas dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam proses pendaftaran pasien[8]. Untuk itu, **Tabel 1** berikut ini menggambarkan karakteristik petugas TPPRJ yang terlibat dalam penelitian ini, yang akan memberikan gambaran lebih jelas mengenai latar belakang petugas yang berperan dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

**Tabel 1. Karakteristik Petugas**

Karakteristik		Frekuensi	Presentase
Usia	25 Tahun – 30 Tahun	2	66,66%
	41 Tahun – 45 Tahun	1	33,33%
Jenjang Pendidikan	SMA/SMK	3	100%
Masa Kerja	1 – 5 Tahun	1	33,33%
	6 – 10 Tahun	1	33,33%
	10 – 30 Tahun	1	33,33%
Pelatihan Komputer	Diikuti dalam 1 tahun sekali	3	100%
	<b>Total</b>	3	100%

Berdasarkan hasil **Tabel 1**, karakteristik petugas pendaftaran rawat jalan (TPPRJ) di Rumah Sakit Pantiwilasa dr. Cipto Semarang dapat dijelaskan sebagai berikut. Berdasarkan usia, dua dari tiga petugas berusia antara 25 hingga 30 tahun, yang mencakup 66,66% dari total petugas yang terlibat dalam penelitian. Sedangkan satu petugas lainnya berusia antara 41 hingga 45 tahun, dengan persentase 33,33%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas petugas berada pada usia produktif yang dapat mendukung kinerja mereka dalam memberikan pelayanan.

Pada Karakteristik pendidikan terakhir, hasil wawancara menunjukkan bahwa semua petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit ini memiliki latar belakang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA), yang mencakup 100% dari petugas yang terlibat. Meskipun mayoritas petugas memiliki pendidikan pada jenjang SMA, hal ini tidak menghambat mereka dalam menjalankan tugas administrasi pendaftaran pasien selama diberikan pelatihan yang sesuai.

Selanjutnya pada bagian masa kerja, penelitian ini menunjukkan bahwa petugas TPPRJ memiliki pengalaman kerja yang bervariasi. Satu petugas memiliki masa kerja antara 1 hingga 5 tahun, satu petugas lainnya memiliki masa kerja antara 5 hingga 6 tahun, dan satu petugas lagi memiliki masa kerja antara 10 hingga 30 tahun. Pengalaman yang bervariasi ini memberikan keunggulan dalam hal pengetahuan dan keterampilan dalam menangani berbagai situasi di lapangan. Selain itu, seluruh petugas mengikuti pelatihan komputer setiap tahun, yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis mereka dalam menggunakan perangkat lunak dan sistem komputer yang diperlukan dalam pekerjaan pendaftaran pasien.

### 3.2 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang tersedia di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran proses pendaftaran dan pelayanan pasien[9]. Ketersediaan fasilitas yang memadai dapat mempercepat proses pendaftaran, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan efisiensi kerja petugas. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, dilakukan analisis terhadap berbagai sarana dan prasarana yang digunakan di TPPRJ Rumah Sakit Pantiwilasa dr. Cipto Semarang, seperti komputer, mesin antrean, alat fingerprint, serta media informasi yang ada. Tabel berikut ini memberikan gambaran rinci tentang kondisi sarana dan prasarana di TPPRJ, yang diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut.

**Tabel 2. Sarana Prasarana TPPRJ**

No.	Sarana Prasarana	Kegunaan	Jumlah	Kondisi
1.	Mesin Antrean Pendaftaran	Mencetak no urut antrean	1	Baik
2.	<i>Monitor</i> Antrean	Memantau no urut antrean	2	Baik
3.	Komputer	Alat untuk mendaftarkan pasien	2	Mengalami keterlambatan dalam operasional atau <i>delay</i> .
4.	Alat <i>Fingerprint</i>	Untuk memverifikasi identitas pasien BPJS	2	Mengalami <i>error</i> saat pasien ingin <i>scan</i> sidik jari
5.	<i>Printer</i>	Untuk mencetak berkas yang diperlukan dan SEP	2	Baik
6.	APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri)	Untuk melakukan proses pendaftaran pasien rawat jalan secara mandiri	4	Baik
7.	Telepon	Untuk berkomunikasi antar ruangan di rumah sakit	1	Baik
8.	Media Informasi	Untuk membantu pasien memahami alur pendaftaran rawat jalan dan memberi informasi mengenai kesehatan	5	Tidak terlihat oleh pasien karena berada disamping pendaftaran

Pada **Tabel 2** Sarana Prasarana TPPRJ ini mencakup berbagai perangkat yang digunakan dalam proses pendaftaran pasien, seperti mesin antrean, *monitor* antrean, komputer, alat *fingerprint*, *printer*, APM (Alat Pendaftaran Mandiri), telepon, dan media informasi. Sebagian besar sarana prasarana ini dalam kondisi baik. Akan Tetapi, terdapat beberapa masalah teknis yang perlu diperhatikan, seperti keterlambatan operasional pada

komputer pendaftaran dan gangguan teknis pada alat *fingerprint* yang sering mengalami *error* saat digunakan oleh pasien untuk memverifikasi identitas mereka. Selain itu, media informasi yang ada di TPPRJ kurang efektif karena tidak terlihat oleh pasien, mengingat posisinya yang berada di samping pendaftaran. Permasalahan pada sarana dan prasarana ini mengindikasikan perlunya perbaikan agar proses pendaftaran berjalan lebih lancar dan efisien, serta mengurangi waktu tunggu pasien.

### 3.3 Alur Prosedur

Alur prosedur pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pantiwilasa dr. Cipto Semarang mencakup serangkaian langkah yang dilakukan oleh petugas pendaftaran untuk memastikan proses registrasi berjalan lancar dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku[10]. Berdasarkan hasil observasi, alur dimulai dengan petugas yang menyapa pasien dengan ucapan selamat pagi dan mengonfirmasi tujuan berobat. Selanjutnya, petugas memasukkan data pasien ke dalam sistem dan mengonfirmasi jenis pembiayaan yang akan digunakan. Pasien atau keluarga pasien diminta untuk mengisi formulir yang sesuai dengan identitas pasien, yang kemudian akan diinput kembali oleh petugas untuk memastikan data yang tercatat benar. Setelah itu, petugas mencetak formulir rekam medis rawat jalan dan mengonfirmasi tujuan pasien untuk menemui dokter spesialis yang sesuai. Proses pendaftaran dilanjutkan dengan memastikan pasien membawa Kartu Indonesia Sehat (KIB) dan melakukan pengecekan terhadap identitas pasien serta poli tujuan. Pada tahap akhir, petugas menulis tracer untuk meminta dokumen rekam medis dan memastikan bahwa seluruh proses telah tercatat dengan baik dalam sistem. Petugas mengucapkan terima kasih sebagai tanda pelayanan yang telah selesai. Alur prosedur ini penting untuk memastikan kelancaran dan efisiensi pendaftaran pasien, meskipun terdapat beberapa kendala yang ditemukan selama observasi yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### 3.4 Lama Waktu Tunggu

**Tabel 3. Hasil Lama Waktu Tunggu**

Pasien	Lama Waktu Tunggu	
	≤ 60 menit	≥ 60 menit
Jumlah Pasien	15	15
Total Pasien	30 pasien	
Minimal	42 menit	
Maksimal	1 jam 34 menit	
Rata-rata	63 menit	

**Tabel 3** menunjukkan hasil analisis tentang lama waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pantiwilasa dr. Cipto Semarang. Dari 30 pasien yang diamati, hasilnya terbagi menjadi dua kelompok waktu tunggu. Sebanyak 15 pasien mengalami waktu tunggu pendaftaran selama 60 menit atau kurang ( $\leq 60$  menit), sementara 15 pasien lainnya mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit ( $\geq 60$  menit). Waktu tunggu minimal yang tercatat adalah 42 menit, sedangkan waktu tunggu maksimal mencapai 1 jam 34 menit. Rata-rata waktu tunggu yang tercatat adalah 63 menit, yang lebih dari batas waktu yang ditetapkan dalam standar pelayanan minimal, yaitu kurang dari 60 menit.

Dalam kondisi ideal tanpa gangguan teknis, setiap pasien mungkin memerlukan waktu sekitar 15 hingga 20 menit untuk menyelesaikan proses pendaftaran, yang meliputi verifikasi data, pemilihan poli, konfirmasi jenis pembiayaan, serta pencetakan formulir. Namun, karena adanya faktor-faktor yang menghambat, seperti keterlambatan pada perangkat komputer dan masalah pada alat *fingerprint*, waktu pelayanan tersebut bisa lebih lama, sehingga meningkatkan total waktu tunggu yang dirasakan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa

meskipun ada sebagian pasien yang mendapatkan pelayanan dengan waktu tunggu yang relatif cepat, namun masih banyak pasien yang harus menunggu lebih lama dari waktu yang diinginkan, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan rumah sakit.

Keterbatasan pada penelitian ini antara lain terkait dengan jumlah sampel yang digunakan, yang hanya melibatkan tiga petugas pendaftaran rawat jalan dan 30 pasien rawat jalan. Hal ini dapat membatasi generalisasi hasil penelitian untuk populasi yang lebih besar atau rumah sakit lainnya. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran, tanpa mengeksplorasi faktor eksternal lain yang mungkin berperan, seperti kebijakan rumah sakit atau faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi alur pendaftaran. Keterbatasan lainnya adalah ketergantungan pada metode observasi dan wawancara yang bisa dipengaruhi oleh bias subjektif, baik dari petugas maupun pasien. Di samping itu, data yang dikumpulkan terbatas pada waktu tunggu di TPPRJ, dan tidak mencakup faktor-faktor lain yang mungkin berkontribusi pada ketidakpuasan pasien, seperti kualitas pelayanan medis atau kondisi fasilitas rumah sakit secara keseluruhan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Pantiwilasa dr. Cipto Semarang, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan pendaftaran pasien BPJS di unit pendaftaran rawat jalan (TPPRJ) masih menunjukkan angka yang lebih lama dari standar pelayanan minimal. Waktu tunggu yang terlama tercatat mencapai 63 menit, lebih dari batas waktu yang ditetapkan yakni 60 menit. Hal ini menunjukkan adanya potensi ketidakpuasan dari pasien yang bisa berdampak pada kualitas pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan efisiensi proses pendaftaran untuk memenuhi standar waktu yang telah ditentukan.

Karakteristik petugas pendaftaran di TPPRJ rumah sakit ini menunjukkan mayoritas berusia produktif, yakni antara 25 hingga 45 tahun, yang mencerminkan bahwa petugas memiliki energi dan semangat kerja yang baik. Meskipun mayoritas petugas memiliki jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA), pelatihan rutin yang dilakukan setiap tahun membantu meningkatkan keterampilan teknis mereka, terutama dalam penggunaan perangkat komputer dan sistem informasi rumah sakit. Keberadaan pelatihan ini turut mendukung kemampuan petugas dalam melaksanakan tugas administrasi dengan lebih baik.

Namun, kendala teknis pada sarana dan prasarana di TPPRJ juga menjadi faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan. Beberapa peralatan seperti komputer pendaftaran mengalami keterlambatan dalam operasional dan alat *fingerprnt* sering kali tidak dapat membaca sidik jari pasien dengan baik. Selain itu, media informasi yang ada di lokasi pendaftaran kurang terlihat oleh pasien, yang bisa menyebabkan kebingungannya dalam memahami alur pendaftaran. Sarana dan prasarana yang tidak optimal ini berkontribusi pada proses pendaftaran yang lambat dan meningkatkan waktu tunggu pasien.

Alur prosedur pendaftaran yang dijalankan oleh petugas TPPRJ sebagian besar sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), meskipun ada beberapa langkah yang tidak dijalankan dengan sempurna. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman petugas dalam menjelaskan kegunaan Kartu Identitas BPJS (KIB) kepada pasien. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan pemahaman SOP kepada petugas dan sosialisasi terkait pentingnya setiap langkah dalam alur pendaftaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, meskipun TPPRJ di Rumah Sakit Pantiwilasa dr. Cipto Semarang sudah menjalankan beberapa prosedur dengan baik, masih terdapat beberapa hambatan teknis dan prosedural yang mempengaruhi kualitas pelayanan, khususnya waktu tunggu pasien. Oleh karena itu, disarankan agar rumah sakit melakukan evaluasi terhadap sarana dan prasarana yang ada, memperbaiki pelatihan dan pemahaman petugas terkait SOP, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat proses pendaftaran. Dengan perbaikan ini, diharapkan kualitas pelayanan kepada pasien dapat meningkat dan kepuasan pasien dapat terjaga.

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terimakasih kepada Dr. Yoseph Candra M.Kes selaku direktur RS Pantiwilasa dr. Cipto Semarang, staff rekam medis RS Pantiwilasa dr. Cipto Semarang, Dosen Pembimbing Universitas Dian Nuswantoro serta semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dalam penyelesaian artikel ini.

**REFERENSI**

- [1] N. M. Bustani, A. J. Rattu, and J. S. M. Saerang, "Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Propinsi Sulawesi Utara," vol. 3, 2015.
- [2] M. Z. Prasetyo, E. Susanto, and A. Wantoro, "Sistem Informasi Rekam Medis Pasien Thalassemia (Studi Kasus: POPTI Cabang Bandar Lampung)," *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 4, no. 3, pp. 349–355, 2023.
- [3] A. D. P. Rusman, U. Suwardoyo, and others, *Penerapan Sistem Informasi Berbasis IT Pengolahan Data Rekam Medis untuk Peningkatan Pelayanan di Rumah Sakit*. Penerbit Nem, 2022.
- [4] M. Simarmata, B. W. Wasliati, F. Kasim, and I. C. Saragih, "Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ)," *J. Kesmas Dan Gizi*, vol. 3, no. 2, pp. 245–252, 2021.
- [5] D. K. P. A. Dewi and Eravianti, "Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung," pp. 45–54, 2020.
- [6] Asnaini, "Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008," vol. 23, no. 45, pp. 5–24, 2008.
- [7] D. K. P. Alfita Dewi, Eravianti, "Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung," pp. 45–54, 2020.
- [8] D. T. Nadi and M. E. Putri, "Analisis Faktor Belum Terlaksananya Retensi Dan Pemusnahan Rekam Medis Di Puskesmas Purwokerto Timur II," *J. Kesehat. Tambusai*, vol. 5, no. 1, pp. 2017–2024, 2024.
- [9] T. Sundoro, P. S. Purnomo, and G. M. Solihah, "Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta," *Kaji. Ekon. dan Bisnis*, vol. 17, no. 1, pp. 17–29, 2022, doi: 10.51277/keb.v17i1.111.
- [10] Y. T. Katarina, D. D. Ningsih, and N. Saragih, "Tingkat Kepatuhan Petugas Terhadap Standar Operasional Prosedur General Consent Rawat Jalan Untuk Meningkatkan Mutu Akreditasi Di Rumah Sakit X Kota Bandung," *J. Kesehat.*, vol. 11, no. 2, pp. 153–166, 2024, [Online]. Available: <https://jurnal.ustb.ac.id/index.php/jks/article/view/179>