

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.2 Identifikasi Masalah

Dari hasil pengamatan di bidang registrasi pasien dan analisis menggunakan 5W1H, ditemukan dua permasalahan utama yang berdampak signifikan terhadap efektivitas pelayanan:

1. Penggunaan sistem manual untuk dokumen yang memerlukan tanda tangan basah, menyebabkan proses digitalisasi tidak berjalan maksimal.
2. Penumpukan antrean pasien saat jam sibuk, disebabkan oleh sistem antrean online yang belum terintegrasi secara optimal dengan sistem registrasi rumah sakit. Pasien tetap harus melakukan konfirmasi ulang secara manual di loket, yang memperpanjang waktu tunggu dan menyebabkan kepadatan ruang tunggu.

Permasalahan ini menghambat alur registrasi, memperbesar risiko keterlambatan, dan menurunkan kepuasan pasien terhadap pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan identifikasi dan penanganan masalah yang tepat agar sistem RME dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

4.3 Penentuan Prioritas Masalah

Dalam menentukan prioritas masalah pada penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya, digunakan metode USG (Urgency, Seriousness, Growth). Metode ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang paling mendesak untuk diselesaikan berdasarkan:

1. Urgency (U) : Seberapa mendesak masalah harus ditangani.
2. Seriousness (S) : Seberapa serius dampak dari masalah tersebut.
3. Growth (G) : Seberapa besar potensi masalah berkembang jika tidak segera diatasi.

Setiap masalah diberi skor 1–3 pada masing-masing aspek:

1 = Rendah

2 = Sedang

3 = Tinggi

Tabel 4.1 Tabel Prioritas Masalah Menggunakan USG

No	Masalah	U	S	G	Skor Total	Rangking
1.	Penggunaan sistem manual pada proses yang memerlukan tanda tangan basah	3	3	3	9	1
2.	Penumpukan antrean karena system antrean online belum terintegrasi dengan registrasi	2	3	2	7	2

Berdasarkan hasil skoring USG di atas:

Masalah utama yang menjadi prioritas adalah penggunaan sistem manual pada proses registrasi (skor 9), karena dinilai memiliki tingkat urgensi, keseriusan, dan potensi pertumbuhan masalah yang paling tinggi. Masalah ini secara langsung menghambat efisiensi pelayanan serta mengurangi efektivitas dari penerapan RME.