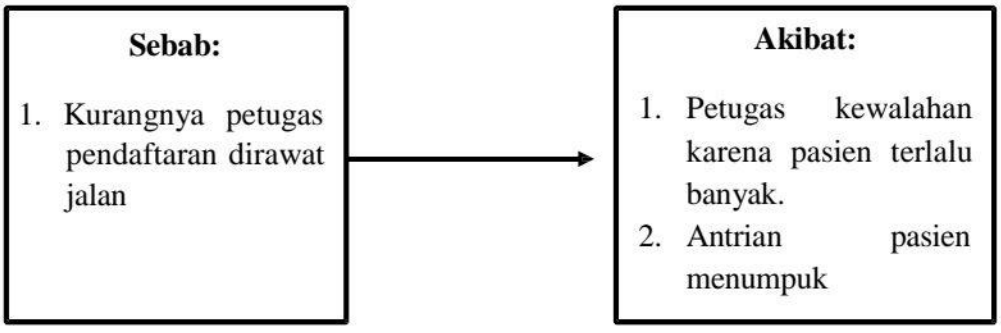
BAB 4
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.2 Bidang pilihan

Salah satu keterampilan khusus seorang PMIK adalah melakukan kegiatan layanan seperti pendaftaran pasien. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit petugas pendaftaran harus cepat dan tepat dalam mendaftarkan pasien sesuai dengan standar pelayanan minimal waktu pendaftaran untuk menjamin mutu rumah sakit.

4.2 Identifikasi Masalah



Gambar 4.2 Identifikasi Masalah

Dalam kegiatan magang kali ini, penulis menemukan beberapa masalah di pendaftaran, pada saat wawancara dengan petugas pendaftaran beberapa petugas tersebut kewalahan dikarenakan pasien terlalu banyak setiap harinya sehingga antrian pasien menjadi menumpuk. Hal itu mempengaruhi mutu pelayanan pada rumah sakit islam surabaya jemursari karena ada kemungkinan pasien komplain terkait pelayanan petugas.

4.3 Penentuan Prioritas Masalah

Suatu masalah yang cepat berkembang tentunya makin prioritas permasalahan tersebut untuk diatasi. Untuk mengurangi tingkat subyektivitas dalam menentukan prioritas masalah, maka perlu menetapkan kriteria untuk masing-masing unsur *urgency, seriosness, growth* (USG) tersebut. Umumnya digunakan skor dengan skala tertentu. Misalnya penggunaan skor skala 1-5. Semakin tinggi tingkat urgensi, serius, atau pertumbuhan masalah tersebut, maka semakin tinggi skor untuk masing-masing unsur tersebut. Dengan menggunakan metode USG peneliti menentukan prioritas masalah sebagi berikut:

Tabel 4 2 Penentuan Prioritas Masalah Dengan USG

No.	Masalah	U	S	G	Total
1.	Petugas kewalahan karena pasien terlalu banyak.	2	4	2	8
2.	Antrian pasien menumpuk	2	2	2	6

Sumber: Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari

Dari tabel diatas masalah mengenai Petugas kewalahan karena pasien terlalu banyak.memiliki prioritas tertinggi dengan total skor 8, masalah mengenai Antrian pasien menumpuk memiliki skor 6.