

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Lokasi Kegiatan

a. Sejarah Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta

Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta berdirinya pada awal pendirian Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin (BPRB) Queen Latifa dirintis oleh Bapak Syaifudin dan Ibu Siti Purwanti tahun 2001, disertai dengan perkembangan kawasan Ring Road Barat seperti kawasan perumahan dan perusahaan pada peningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, selanjutnya tahun 2003 Ibu Siti Purwanti memperoleh prestasi sebagai Bidan Praktek Swasta terbaik II se-Provinsi DIY meningkatkan kepercayaan masyarakat dan kebutuhan pelayanan kesehatan sehingga akhirnya BPRB meningkatkan kualitas pelayanan hingga akhirnya pada tanggal 31 Desember 2009 izin operasional Rumah Sakit Umum Queen Latifa di Terbitkan dari Dinas Kesehatan diresmikan oleh Bupati Sleman.

Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta merupakan salah satu Rumah Sakit Swasta di Yogyakarta yang telah mendapatkan akreditasi *KARS Service* pada tahun 2014. Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta sebagai Rumah sakit swasta tipe D. Selain memberikan pelayanan rawat jalan, Rumah Sakit Umum Queen Latifa juga memfasilitasi ruang rawat inap siaga 24 jam yang nyaman bagi pasien *opname*.

Lokasi Rumah Sakit Umum Queen Latifa Sleman berada di Jln. Ringroad Barat, No.118 Mlangi, Nogotirto, Gamping, Sleman, Yogyakarta. Meskipun Rumah Sakit Umum Queen Latifa tidak terletak di pusat Kota Jogja, namun letak Rumah Sakit Umum Queen Latifa cukup strategis dan mudah dijangkau.

b. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta

1) Visi

Menjadi rumah sakit yang terakreditasi “PARIPURNA” dan di sukai oleh pelanggan.

2) Misi

- a) Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara terus menerus
- b) Meningkatkan soft skill dan ilmu pengetahuan karyawan
- c) Menyelenggarakan layanan rumah sakit yang bersifat kekeluargaan dan bertanggung jawab
- d) Meningkatkan kepuasan pelanggan rumah sakit

c. Motto Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta

Motto Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta yaitu Rumah Sakit Keluarga yang Terpercaya.

d. Fasilitas Pelayanan Medis Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta

Fasilitas pelayanan medis yang terdapat di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta diantaranya:

- 1) Unit Gawat Darurat 24 Jam
- 2) Poli Dokter Umum Siaga 24 Jam
- 3) Poli Bidan Siaga 24 Jam
- 4) Persalinan 24 Jam
- 5) Instalasi Rawat Inap Siaga 24 Jam
- 6) *Medical Check Up*
- 7) Poli Gigi
- 8) Poli Fisioterapi
- 9) Imunisasi
- 10) *Khitan Centre*
- 11) *Home Care*
- 12) Instalasi Bedah Sentral Siaga 24 Jam
- 13) *Hich Care Unit*

- 14) Poli Spesialis Obsgyn
- 15) Poli Spesialis Anak
- 16) Poli Spesialis Penyakit Dalam
- 17) Poli Spesialis Saraf
- 18) Poli Spesialis Bedah
- 19) Poli Spesialis Radiologi
- 20) Poli Spesialis THT
- 21) Poli Spesialis Mata
- 22) Poli Spesialis Estetika

e. Fasilitas Penunjang Medis Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta

Fasilitas penunjang yang terdapat di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta diantaranya:

- 1) Laboratorium 24 Jam
- 2) Farmasi 24 Jam
- 3) Radiologi 24 Jam
- 4) Elektro Medik (USG dan EKG/Rekam Jantung)
- 5) Konsultasi Obat Oleh Apoteker
- 6) Konsultasi Gizi Oleh Ahli Gizi
- 7) Instalasi Laundry
- 8) SIMRS

f. Alur Pendaftaran

- 1) Pasien umum
 - a) Ucapkan salam dan perkenalkan diri
 - b) Tanyakan keperluan pasien. Konfirmasi apakah pasien benar akan mendaftar diri untuk mendapatkan pelayanan dokter.
 - c) Lakukan SPO skrining pasien pada unit pendaftaran
 - d) Jika hasil skrining pasien kriteria *emergency*, persilahkan pasien untuk segera masuk ke Unit Gawat Darurat.
 - e) Apabila pasien didampingi keluarga atau kerabat, arahkan keluarga atau kerabat untuk melakukan proses pendaftaran

pasien di loket pendaftaran langsung tanpa mengambil nomor antrian, bersamaan dengan pasien dilakukan pelayanan oleh dokter di UGD:

- (1) Tanyakan apakah pasien sudah pernah periksa di Rumah Sakit Queen Latifa (identifikasi pasien baru atau lama)
- (2) Apabila pasien baru, maka minta keluarga atau kerabat untuk mengisi Form Pendaftaran Pasien Baru sesuai KTP, untuk dibuatkan nomor Rekam Medis baru.
- (3) Apabila pasien lama, maka petugas pendaftaran memintakan kartu periksa untuk melihat nomor Rekam Medisnya, atau tanyakan nama, alamat, dan tanggal lahir sesuai KTP untuk di cek pada SIM RS nomor Rekam Medisnya.

Apabila pasien sendiri, petugas pendaftaran membantu proses pendaftaran di Ruang UGD :

- (1) Datangi pasien di UGD
- (2) Tanyakan apakah pasien baru atau lama
- (3) Kalau pasien baru, bantu pasien untuk mengisi Form pendaftaran pasien baru, sesuai KTP untuk dibuatkan nomor RM nya
- (4) Kalau pasien lama, mintakan kartu periksa untuk dilihat nomor RM nya. Apabila pasien tidak membawa kartu periksa, tanyakan nama, alamat, tanggal lahir sesuai KTP untuk mencari datanya pada SIM RS.

f) Jika hasil skrining pasien tidak kriteria *emergency*, tanyakan keinginan pasien untuk periksa di poli umum, poli spesialis tertentu atau pelayanan klaim dan penjaminan

- g) Arahkan pasien untuk mengambil nomor antrian pendaftaran dengan memilih nomor antrian pasien umum/tunai dan menunggu di Ruang tunggu
- h) Pasien dipanggil menuju ke loket pendaftaran sesuai nomor antrian
- i) Tanyakan apakah pasien baru atau lama
- j) Jika pasien baru, bantu pasien untuk mengisi Form pendaftaran pasien baru, sesuai KTP pasien
- k) Jika pasien lama, mintakan kartu periksa pasien. Apabila pasien tidak membawa kartu periksa, tanyakan nama, alamat, tanggal lahir sesuai KTP untuk mencari datanya pada SIMRS
- l) Pastikan kepada pasien bahwa data yang ada di SIMRS merupakan data terbaru dan benar
- m) Petugas pendaftaran melakukan input data pasien ke dalam SIMRS dan memberikan nomor antrian pemeriksaan kepada pasien
- n) Arahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu pemeriksaan poli umum/spesialis.

2) Pasien Asuransi

- a) Ucapkan salam dan perkenalkan diri
- b) Tanyakan keperluan pasien. Konfirmasi apakah pasien benar akan mendaftarkan diri untuk mendapatkan pelayanan dokter
- c) Lakukan SPO skrining pasien pada unit pendaftaran
- d) Jika hasil skrining pasien kriteria *emergency*, persilahkan pasien untuk segera masuk ke Unit Gawat Darurat
- e) Apabila pasien didampingi keluarga atau kerabat, arahkan keluarga atau kerabat untuk melakukan proses pendaftaran pasien di loket pendaftaran langsung tanpa mengambil nomor antrian, bersamaan dengan pasien dilakukan pelayanan di oleh dokter di UGD:

- (1) Tanyakan apakah pasien sudah pernah di Rumah Sakit Queen latifa (Identifikasi pasien baru atau lama)
- (2) Apabila pasien baru, maka minta keluarga atau kerabat untuk mengisi Form pendaftaran pasien baru sesuai KTP, untuk dibuatkan nomor Rekam Medis baru
- (3) Apabila pasien lama, maka petugas pendaftaran memintakan kartu periksa untuk melihat nomor Rekam Medisnya, atau tanyakan nama, alamat, dan tanggal lahir sesuai KTP untuk di cek pada SIM RS nomor Rekam Medisnya.

Apabila pasien sendiri, petugas pendaftaran membantu proses pendaftaran di Ruang UGD:

- (1) Datangi pasien di UGD
 - (2) Tanyakan apakah pasien baru atau lama
 - (3) Kalau pasien baru, bantu pasien untuk mengisi Form pendaftaran pasien baru, sesuai KTP untuk dibuatkan nomor RM nya
 - (4) Kalau pasien lama, mintakan kartu periksa untuk dilihat nomor RM nya. Apabila pasien tidak membawa kartu periksa, tanyakan nama, alamat, tanggal lahir sesuai KTP untuk mencari datanya pada SIM RS
- f) Jika hasil skrining pasien tidak kriteria *emergency*, tanyakan keinginan pasien untuk periksa di poli umum, poli spesialis tertentu atau pelayanan klaim dan penjaminan.
 - g) Arahkan pasien untuk mengambil nomor antrian pendaftaran dengan memilih nomor antrian pasien BPJS dan menunggu di ruang tunggu
 - h) Pasien dipanggil menuju ke loket pendaftaran sesuai nomor Antrian
 - i) Tanyakan apakah pasien baru atau lama

- j) Kalau pasien baru, bantu pasien untuk mengisi Form pendaftaran pasien baru, sesuai KTP pasien
- k) Jika pasien lama, mintakan kartu periksa pasien. Apabila pasien tidak membawa kartu periksa, tanyakan nama, alamat, tanggal lahir sesuai KTP untuk mencari datanya pada SIM RS
- l) Pastikan kepada pasien bahwa data yang ada di SIM RS merupakan data terbaru dan benar
- m) Mintakan kartu asuransi yang dimiliki pasien
- n) Petugas melakukan pengecekan keaktifan kartu asuransi dan memastikan asuransi tersebut dapat dilayani di rumah sakit atau tidak
- o) Jika asuransi tersebut dapat dilayani di rumah sakit, petugas pendaftaran meminta fotokopy kartu jaminan dan fotokopy KTP pasien dan membuat Surat Eligibilitas peserta serta form resume pemeriksaan yang akan diisi oleh dokter
- p) Petugas pendaftaran melakukan input data pasien ke dalam SIM RS dan memberikan nomor antrian pemeriksaan kepada pasien
- q) Arahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu pemeriksaan poli spesialis
- r) Siapkan form resume pemeriksaan pasien, distribusikan ke unit terkait.

2. Analisis Hasil

a. Karakteristik Informan

Pada penelitian ini terdapat karakteristik informan dimana terdapat dua jenis informan, yaitu :

- 1) Informan pasien diberi kode angka 1 - 60
- 2) Informan Petugas diberi kode huruf A dan B untuk petugas pendaftaran, dan Triangulasi sumber untuk kepala rekam medis.

b. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan

Pada penelitian ini dilakukan wawancara dengan pasien berjumlah 10 pasien per hari nya selama 6 hari sehingga diperoleh total 60 pasien. Untuk menghitung rata-rata waktu tunggu menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Waktu Tunggu} = \frac{\text{Jumlah Data}}{\text{Banyak Data}}$$

Dari hasil wawancara dapat diketahui pasien umum dengan waktu tunggu yang berbeda-beda yaitu sebagai berikut :

Tabel 4 1 Waktu Tunggu Pasien Umum

No	Informan	Waktu Tunggu
1	Informan 1	3 Menit
2	Informan 2	5 Menit
3	Informan 5	5 Menit
4	Informan 6	5 Menit
5	Informan 7	5 Menit
6	Informan 8	5 Menit
7	Informan 9	3 Menit
8	Informan 10	5 Menit
9	Informan 12	5 Menit
10	Informan 14	5 Menit
11	Informan 21	5 Menit
12	Informan 22	5 Menit
13	Informan 23	5 Menit
14	Informan 24	5 Menit
15	Informan 25	5 Menit
16	Informan 27	3 Menit
17	Informan 28	4 Menit
18	Informan 31	3 Menit
19	Informan 32	5 Menit
20	Informan 33	3 Menit
21	Informan 34	3 menit
22	Informan 35	5 Menit
23	Informan 38	5 Menit
24	Informan 40	5 Menit
25	Informan 41	5 Menit
26	Informan 42	4 Menit
27	Informan 43	3 Menit
28	Informan 44	3 Menit

No	Informan	Waktu Tunggu
29	Informan 45	4 Menit
30	Informan 46	3 Menit
31	Informan 47	3 Menit
32	Informan 48	3 Menit
33	Informan 49	4 Menit
34	Informan 50	3 Menit
35	Informan 52	3 Menit
36	Informan 53	3 Menit
37	Informan 54	3 Menit
38	Informan 55	3 Menit
39	Informan 56	3 Menit
40	Informan 57	3 Menit
41	Informan 58	3 Menit
42	Informan 59	3 Menit
43	Informan 60	4 Menit
Total Waktu Tunggu		= 170 menit
Rata-rata waktu tunggu		= $\frac{170}{43} = 4$ Menit

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa pasien umum berjumlah 43 informan. Sehingga rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan pasien umum dari pasien datang mengambil nomor antrian hingga pasien dilayani di loket pendaftaran pasien umum rawat jalan kurang lebih 4 menit.

Sedangkan hasil wawancara dapat diketahui pasien BPJS dengan waktu tunggu yang berbeda yaitu sebagai berikut :

Tabel 4 2 Waktu Tunggu Pasien BPJS

No	Informan	Waktu Tunggu
1	Informan 3	10 Menit
2	Informan 4	10 Menit
3	Informan 11	10 Menit
4	Informan 13	10 Menit
5	Informan 15	15 Menit
6	Informan 16	10 Menit
7	Informan 17	10 Menit
8	Informan 18	10 Menit
9	Informan 19	10 Menit
10	Informan 20	10 Menit
11	Informan 26	20 Menit
12	Informan 29	20 Menit

No	Informan	Waktu Tunggu
13	Informan 30	10 Menit
14	Informan 36	10 Menit
15	Informan 37	10 Menit
16	Informan 39	10 Menit
17	Informan 51	15 Menit
Total Waktu Tunggu		= 210 menit
Rata-rata waktu tunggu		= $\frac{210}{17} = 12$ menit

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa pasien BPJS berjumlah 17. Sehingga rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan pasien BPJS dari pasien datang mengambil nomor antrian hingga pasien dilayani di loket pendaftaran pasien umum rawat jalan kurang lebih 12 menit.

Dari beberapa hasil wawancara dengan pasien terdapat banyak persamaan jawaban pasien rawat jalan RSUD Queen Latifa Yogyakarta terkait waktu tunggu pendaftaran pasien umum sebagai berikut :

Pendaftaran untuk yang sekarang cepat mba, kalau kemarin lama karena antriannya banyak waktu sebelum lebaran.

Informan 3

Lama waktu tunggu nya tergantung seberapa banyak antriannya mba, tadi saya cepat

Informan 51

Tadi pagi ramai mba, saya datang jam 09.30 baru dipanggil jam 09.50

Informan 26

Pelayanannya lama karena saya pasien BPJS, tapi kalau untuk pasien umum sepertinya cepat

Informan 15

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa, lama waktu tunggu tergantung dari berapa banyak pasien yang sedang mengantri serta tergantung dari jenis pelayanannya.

c. Faktor-Faktor Penyebab Lama Waktu Tunggu Berdasarkan Unsur 5M

Dari hasil penelitian, observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti tentang faktor-faktor penyebab lama waktu tunggu pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan mengenai Unsur 5M sebagai berikut :

Objek yang diamati	Ada	Tidak	Keterangan
<i>Man (SDM)</i>			
1. Pendidikan petugas yang tidak sesuai dengan kualifikasi D3 Rekam Medis	√		
2. Pelatihan untuk petugas pada pelayanan pendaftaran	√		
3. Ketidaksiplinan petugas rekam medis		√	
<i>Material (Bahan baku)</i>			
1. Formulir	√		buku register
2. Buku register		√	tidak ada karena pendaftaran
3. Pengeras suara	√		sudah
4. No antrian	√		menggunakan
5. Printer	√		sistem
6. Telepon	√		komputerisasi
7. ATK	√		
<i>Method (Cara kerja)</i>			
1. SPO/Kebijakan yang berlaku dalam melakukan pendaftaran pasien rawat jalan	√		
2. Pendaftaran melalui WA	√		
3. Pendaftaran melalui telepon		√	
Objek yang diamati			
Ada			
Tidak			
Keterangan			
<i>Machines (Mesin)</i>			
1. Komputer	√		
2. Koneksi internet	√		
<i>Money (Anggaran)</i>			
1. Dana dukungan untuk penghargaan pekerja		√	
2. Anggaran untuk kebutuhan penunjang rekam medis	√		

Hasil observasi diatas didukung dengan hasil wawancara kepada petugas pendaftaran dan triangulasi sumber dengan kepala rekam medis. Dengan hasil wawancara sebagai berikut:

- 1) Bagaimana unsur *Man* (Manusia) dalam proses pendaftaran di TPPRJ RSUD Queen Latifa ?
 - a) Latar Belakang Pendidikan

Berlatar belakang pendidikan S1

Informan A

Berlatar belakang pendidikan SMK

Informan B

Hal ini diperjelas dengan pernyataan triangulasi sumber :

Untuk latar belakangnya ada yang D3 Rekam medis, ada yang S1, ada yang SMA dan D3 lainnya.

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat 2 orang petugas pendaftaran namun tidak berlatar belakang D3 Rekam Medis. Hal tersebut diperjelas oleh triangulasi sumber bahwa petugas pendaftaran tidak semua berlatar belakang pendidikan D3 Rekam Medis, masih ada yang hanya lulusan SMA/SMK dan ada yang lulusan S1.

- b) Pelatihan

Ada dari RS

Informan A

Dari RS

Informan B

Hal ini diperjelas dengan pernyataan triangulasi sumber :

Kalau pelatihan kita ada dik, jadi jika ada pengembangan sistem ataupun seorang customer service yang baik dan benar seperti apa kita ada pelatihan dari rumah sakit

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara 2 petugas pendaftaran sudah pernah mendapatkan pelatihan dari rumah sakit. Hal tersebut

diperjelas oleh triangulasi sumber bahwa sudah ada pelatihan untuk petugas pendaftaran terkait seorang customer service yang baik dan benar. Serta apabila akan ada pengembangan sistem maka petugas akan mendapatkan pelatihan.

c) Lama Kerja

3 Tahun

Informan A

2 Tahun

Informan B

8 Tahun

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara, lama kerja petugas pendaftaran berbeda-beda. Ada yang sudah bekerja selama 3 tahun, 2 tahun dan 8 tahun.

d) Umur

27 Tahun

Informan A

21 Tahun

Informan B

31 Tahun

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara, petugas pendaftaran memiliki usia yang berbeda-beda. Ada yang 27 tahun, 21 tahun, dan 31 tahun.

e) Apa kendala yang dialami petugas dalam melakukan pendaftaran pasien rawat jalan

Adapun kendala yang dialami ketika melayani pendaftaran yaitu pasien tidak membawa identitas dan rujukan dari PPK (pemberi pelayanan kesehatan) I belum sesuai

Informan A

Pasien tidak membawa kartu identitas dan tidak membawa persyaratan BPJS

Informan B

Hal ini diperjelas dengan pernyataan triangulasi sumber :

Adapun kendala yang dialami ketika melayani pendaftaran yaitu identitas pasien tidak lengkap dan tidak membawa KTP/identitas pasien

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara kendala petugas dalam melakukan pendaftaran pasien rawat jalan yaitu pasien tidak membawa identitas, surat rujukan yang dibawa pasien BPJS dari PPK (pemberi pelayanan kesehatan) I belum sesuai, dan pasien BPJS tidak membawa persyaratan yang lengkap.

- 2) Bagaimana unsur *Money* (Uang) dalam pelaksanaan pendaftaran di TPPRJ RSU Queen Latifa ? (proses pencairan dana dalam memenuhi kebutuhan di ruangan pendaftaran)

Untuk proker dan dalam memenuhi kebutuhan pendaftaran lumayan cepat, bisa segera terpenuhi

Informan A

Untuk pemenuhan kebutuhan di ruangan pendaftaran tergolong cepat, karena dapat segera terpenuhi

Informan B

Hal ini diperjelas dengan pernyataan triangulasi sumber :

Lumayan cepat segera terpenuhi

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara 2 petugas pendaftaran terkait dana anggaran dalam pemenuhan kebutuhan di ruangan pendaftaran tidak terdapat hambatan. Hal tersebut diperjelas oleh triangulasi sumber bahwa pemenuhan kebutuhan di ruangan pendaftaran tidak terdapat hambatan dan proses pencairan juga tergolong cepat.

3) Bagaimana unsur *Method* (Cara) dalam proses pendaftaran di TPPRJ RSUD Queen Latifa?

a) Adakah SPO atau kebijakan lainnya

Ada

Informan A

Ada SPO

Informan B

Hal ini diperjelas dengan pernyataan triangulasi sumber :

SPO ada

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara 2 petugas pendaftaran RSUD Queen Latifa Yogyakarta sudah memiliki SPO pendaftaran. Hal tersebut diperjelas oleh triangulasi sumber bahwa sudah ada SPO pendaftaran.

b) Adakah pendaftaran via telepon dan adakah pendaftaran via Whatsapp

Pendaftaran via telepon tidak ada dan dialihkan ke via Whatsapp/aplikasi

Informan A

Pendaftaran via telepon tidak ada, pasien dialihkan untuk mendaftar via Whatsapp

Informan B

Hal ini diperjelas dengan pernyataan triangulasi sumber :

Proses pendaftaran di rumah sakit melalui whatsapp, aplikasi dan datang langsung

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara tidak ada pendaftaran via telepon namun dialihkan ke via whatsapp. Hal tersebut diperjelas oleh triangulasi sumber bahwa di RSUD Queen Latifa

Yogyakarta terkait proses pendaftaran hanya melalui whatsapp, aplikasi dan datang langsung.

- 4) Bagaimana unsur *Material* (Bahan) dalam proses pendaftaran di TPPRJ RSUD Queen Latifa ? (ATK,telepon)

Lengkap dan ada semua

Informan A

Lengkap, Tersedia

Informan B

Hal ini diperjelas dengan pernyataan triangulasi sumber :

Ada lengkap semua

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil diatas mengenai unsur *Material* dalam faktor penyebab lama waktu tunggu seperti ATK (alat tulis kantor), telepon, formulir, pengeras suara, nomor antrian, dan printer sudah lengkap. Untuk buku register tidak ada karena pendaftaran pasien sudah menggunakan sistem komputerisasi dan langsung masuk kedalam sistem rumah sakit.

- 5) Bagaimana unsur *Machine* (Mesin) dalam proses pendaftaran di TPPRJ RSUD Queen Latifa (Adakah Apk pendaftaran atau SIMRS, koneksi internet)

Apk ada, SIMRS ada, koneksi internet ada

Informan A

Ada Apk, SIMRS dan koneksi internet

Informan B

Hal ini diperjelas dengan pernyataan triangulasi sumber :

Apk ada, SIMRS ada, koneksi internet ada

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara mengenai Unsur *Machine* dalam faktor penyebab lama waktu tunggu dari Apk pendaftaran

atau SIMRS, koneksi internet sudah tersedia. Akan tetapi, untuk koneksi internet pada SIMRS atau pada komputer memang tidak selalu lancar. Terkadang ada masalah atau ada *loading* yang lama disebabkan dari *provider* juga dapat dari keadaan komputer atau internetnya.

B. Pembahasan

1. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan 60 pasien menunjukkan 43 pasien umum dan 17 pasien BPJS memiliki waktu tunggu yang berbeda. Diperoleh rata-rata waktu tunggu dari 43 pasien umum kurang lebih 4 menit dan untuk rata-rata waktu tunggu dari 17 pasien BPJS kurang lebih 12 menit. Sedangkan pada penelitian Nila Hairani Saragih (2020) tentang “Analisis faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Permata Bunda” didapatkan hasil penelitian rata-rata pelayanan pendaftaran pasien baru 19,25 menit dan rata-rata pelayanan pendaftaran pasien lama 13,3 menit.

Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah akses waktu tunggu pasien yang cepat (Buhan, 2007 dalam Subekti & Laeliah, 2017). Jika waktu tunggu pasien lama juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal, waktu tunggu pendaftaran adalah ≤ 10 menit. Oleh karena itu penulis berpendapat bahwa perlu diteliti faktor penyebab waktu tunggu pelayanan di pendaftaran rawat jalan dengan harapan dapat dilakukan upaya perbaikan oleh pihak rumah sakit.

2. Faktor dan Analisis Lama Waktu Tunggu di RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Berdasarkan hasil wawancara terkait faktor penyebab lama waktu tunggu pendaftaran pasien Rawat jalan RSUD Queen Latifa Yogyakarta mengenai unsur 5M diantaranya :

a. Dilihat dari unsur *Man*

Berdasarkan dari hasil wawancara petugas pendaftaran tidak semua berlatar belakang D3 Rekam Medis dan rumah sakit sudah mengadakan pelatihan. Dilihat dari unsur *Man* yang menjadi faktor penyebab lama waktu tunggu yaitu pasien yang tidak membawa kartu identitas, surat rujukan yang dibawa pasien BPJS dari PPK (Pemberi Pelayanan Kesehatan) I belum sesuai dan pasien BPJS tidak membawa persyaratan yang lengkap. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nila Hairani Saragih (2020) dengan judul “Analisis faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan di rumah sakit permata bunda” menyatakan bahwa kendala yang terjadi selama proses pendaftaran antara lain saat pasien dipanggil ke loket pendaftaran dan pasien adalah peserta BPJS, sering kali berkas-berkas yang dibawa tidak lengkap, pasien tidak membawa kartu pengenal pasien (pasien lama), atau ada juga pasien yang membawa surat rujukan yang sudah tidak berlaku lagi.

Faktor utama keterlambatan waktu tunggu pelayanan pasien di rumah sakit umum permata bunda medan adalah faktor ketidaklengkapan berkas pasien. Ketidaklengkapan berkas sering terjadi terutama pada pasien pemakai BPJS yang sering lupa memfoto copy berkas rujukan dan data pendukung lainnya, yang mengakibatkan pasien harus bolak-balik memfoto copy berkas tersebut sehingga membutuhkan waktu tambahan. Untuk itu perlunya kesigapan pasien untuk menyiapkan berkas yang dibutuhkan untuk melakukan proses pendaftaran di rumah sakit umum permata bunda medan dan sangat berpengaruh meminimalisir waktu tunggu pelayanan (Saragih, 2020).

b. Unsur *Money*

Berdasarkan hasil wawancara mengenai unsur *Money* tidak terdapat hambatan dalam pemenuhan kebutuhan untuk diloket pendaftaran karena selalu terpenuhi dan proses pencairan juga lumayan cepat. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan

oleh Ema Tripurwaningsih (2020) dengan judul “Analisis faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran pasien TPPERJ RSUD Kharisma Paramedika” menyatakan bahwa di RSUD Kharisma Paramedika tidak terdapat hambatan dalam hal pencairan dana untuk keperluan dalam proses pendaftaran pasien.

Dalam melakukan pelayanan kesehatan dukungan anggaran dana sangat dibutuhkan. Dalam proses kegiatan organisasi, anggaran memegang peran yang sangat penting sebagai faktor penunjang pelaksanaan program yang mempunyai tujuan untuk menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien (Sitohang, 2015). Hal ini telah sesuai dengan menurut (Anang dan Budi, 2018) bahwa anggaran dalam pelaksanaan rekam medis untuk meningkatkan pelayanan pasien itu sangat diperlukan.

c. Unsur *Method*

Berdasarkan dari hasil wawancara di RSUD Queen Latifa Yogyakarta sudah ada SPO terkait pendaftaran dan pelaksanaannya sudah sesuai dengan SPO. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ema Tripurwaningsih (2020) dengan judul “Analisis faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran pasien TPPERJ RSUD Kharisma Paramedika” menyatakan bahwa di RSUD Kharisma Paramedika sudah ada SPO terkait pendaftaran pasien rawat jalan.

Menurut UU RI No 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, standar operasional prosedur (SOP) merupakan suatu perangkat instruksi atau langkah-langkah yang dilakukan untuk proses kerja rutin tertentu. Standar operasional prosedur (SOP) memberikan langkah yang besar dan terbaik berdasarkan consensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang dibuat oleh sarana pelayanan kesehatan.

d. Unsur *Material*

Berdasarkan hasil wawancara mengenai unsur *Material* dalam proses pendaftaran tidak terdapat faktor penyebab lama waktu tunggu

semua sudah lengkap. Untuk buku register tidak ada karena register pasien sudah menggunakan sistem komputerisasi dan langsung masuk kedalam sistem rumah sakit. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ema Tripurwaningsih (2020) dengan judul “Analisis faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran pasien TPPRJ RSUD Kharisma Paramedika” menyatakan bahwa di RSUD Kharisma Paramedika mengenai unsur money dalam faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu tidak ada karena register pasien langsung masuk kedalam sistem rumah sakit.

Menurut Herlambang, (2016) material yaitu bahan-bahan sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan rumah sakit. Hal ini sudah sesuai dengan teori Rusdarti bahwa manusia tanpa bahan dan perlengkapan tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan (Budi, 2011).

e. Unsur *Machine*

Berdasarkan hasil wawancara mengenai Unsur *Machine* dalam faktor penyebab lama waktu tunggu dari Apk pendaftaran atau SIMRS, koneksi internet sudah tersedia. Akan tetapi, untuk koneksi internet pada SIMRS atau pada komputer memang tidak selalu lancar. Terkadang ada masalah atau ada *loading* yang lama disebabkan dari *provider* juga dapat dari keadaan komputer atau internetnya. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Rinji (2018) dengan judul “Tinjauan faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan RSUD kabupaten Temanggung” menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu adalah koneksi internet yang sering bermasalah, kurangnya loket pendaftaran, dan system yang sering eror.

Machine yaitu peralatan untuk menunjang pelayanan kesehatan dan mesin canggih yang digunakan rumah sakit (Herlambang, 2016). Untuk melakukan aktivitas yang cepat dan tidak menggunakan banyak

tenaga, dibutuhkan mesin pada suatu kegiatan untuk memfasilitasi dan mewujudkan efisiensi kerja (Wardani, 2017).

C. Keterbatasan

Penulis menyadari terdapat keterbatasan dalam penelitian ini yaitu :

1. Tidak dapat menggali informasi lebih detail dikarenakan informan sibuk di jam kerja.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN