

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum RSUD Wates

1. Sejarah Singkat RSUD Wates

Rumah Sakit Umum Daerah Wates terletak di Dusun Beji Kecamatan Wates, tepatnya di Jalan Tentara Pelajar Km.1 No.5 Wates, Kulon Progo. Menurut sejarahnya RSUD Wates adalah kelanjutan dari peninggalan pemerintahan penjajahan Belanda, terletak di sebelah alun-alun Wates. Setelah kemerdekaan keberadaannya tetap dilestarikan, hingga pada tahun 1963 ditetapkan dengan Peraturan Daerah Tk II Kulon Progo Nomor 6 Tahun 1963. Saat itu kedudukan rumah sakit masih menjadi satu dengan Dinas Kesehatan Rakyat (DKR).

RSUD Wates ditingkatkan kelasnya menjadi kelas C dengan diterbitkannya Surat Keputusan Menkes Nomor 491/SK/V/1994 tentang Peningkatan kelas Rumah Sakit Umum Daerah Wates milik Pemda Tk II Kulon Progo menjadi kelas C.

Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: 720/Menkes/SK/VI/2010 tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Wates Milik Pemerintah Daerah Kabupaten Kulon Progo sebagai RSUD Kelas B Non Pendidikan pada tanggal 15 Juni 2010.

Namun sejak tanggal 19 Januari 2015 berdasarkan SK Menteri Kesehatan No. HK 02.03/I/0085/2015 RSUD Wates sudah menjadi RSUD Kelas B Pendidikan.

2. Jenis – jenis Pelayanan Kesehatan di RSUD Wates

a. Pelayanan Rawat Jalan

Pelayanan rawat jalan di RSUD Wates terdiri dari berbagai macam poliklinik dengan masing-masing dokter sesuai dengan kualifikasinya, yaitu:

- 1) Poliklinik Kebidanan
- 2) Poliklinik Penyakit Anak

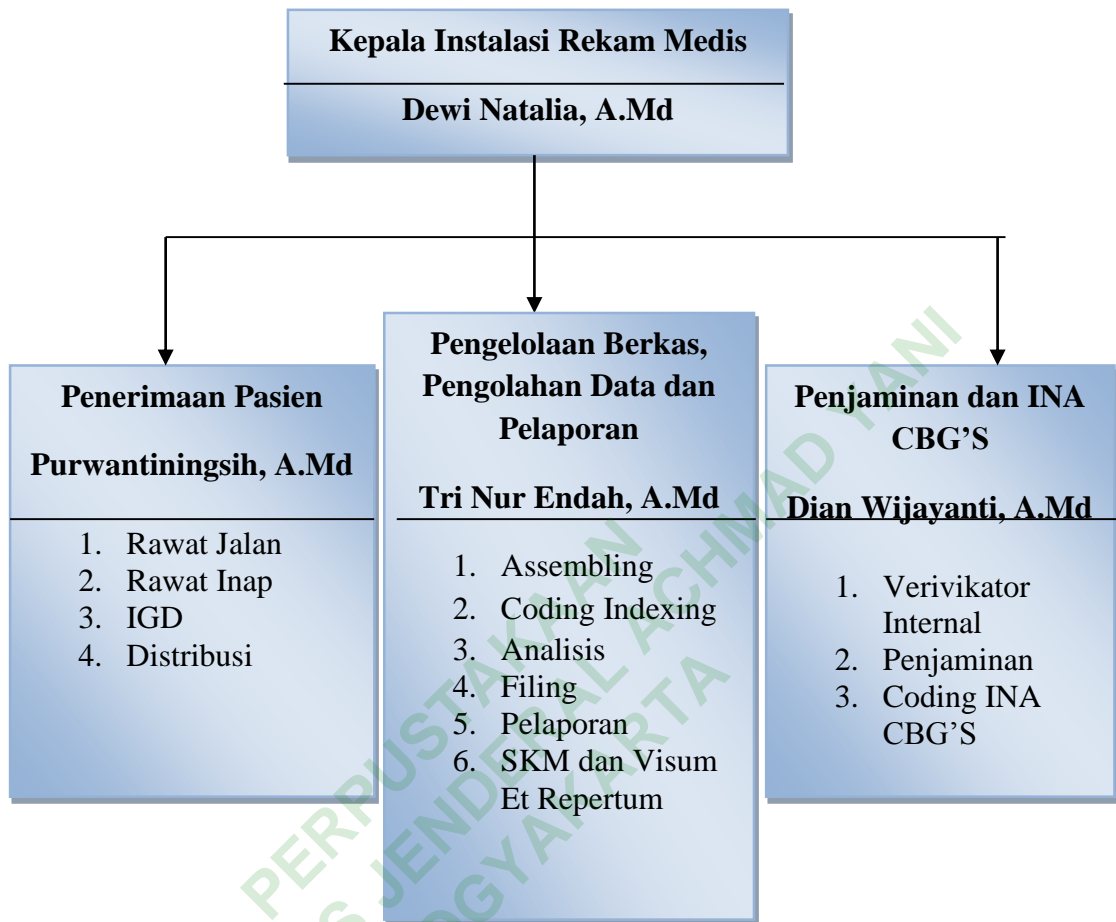
- 3) Poliklinik Penyakit Bedah
 - 4) Poliklinik Penyakit Dalam
 - 5) Poliklinik Penyakit Jiwa/Psikiatri
 - 6) Poliklinik Penyakit Gigi dan Mulut
 - 7) Poliklinik Penyakit Kulit dan Kelamin
 - 8) Poliklinik Penyakit Mata
 - 9) Poliklinik Penyakit THT
 - 10) Poliklinik syaraf
 - 11) Poliklinik orthopedi
 - 12) Poliklinik psikologi
 - 13) Poliklinik gizi
- b. Pelayanan Rawat Inap
- Ruang rawat inap yang ada di RSUD Wates meliputi Kelas utama, Kelas I, Kelas II, Kelas III dan Non Kelas III
- c. Pelayanan Penunjang
- RSUD Wates memiliki beberapa fasilitas penunjang antara lain:
- a) Pelayanan Administrasi
 - b) Pelayanan Ambulance dan Mobil Jenazah
 - c) Pelayanan Instalasi Bedah Sentral
 - d) Pelayanan Instalasi farmasi (24 jam)
 - e) Pelayanan Instalasi Gizi
 - f) Pelayanan Instalasi Laboratorium Klinik (24 jam)
 - g) Pelayanan Informasi, Wartel, Koperasi
 - h) Pelayanan Instalasi Radiologi
 - i) Pelayanan Keuangan (Kasir)
 - j) Pelayanan Pemulasaraan Jenazah
 - k) Pelayanan Instalasi Rehabilitasi Medik
 - l) Pelayanan Haemodialisa
 - m) Pelayanan Treadmil
 - n) Pelayanan Ketertiban dan Keamanan
- d. Instalasi Gawat Darurat (24 jam)

3. Sejarah Singkat Instalasi Rekam Medis

Sejarah Rekam Medis RSUD Wates dapat diketahui melalui Instalasi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Pada awal berdirinya, kegiatan pencatatan medis pasien telah mulai dilaksanakan di RSUD Wates. Pasien yang semakin banyak, membuat catatan medis pasien di RSUD Wates semakin hari semakin bertambah banyak pula, sampai akhirnya di RSUD Wates terbentuklah tata kerja dan organisasi rumah sakit yang dinamakan catatan medis.

Semakin berkembangnya ilmu dan pengetahuan, maka catatan medis menjadi bidang rekam medis dan kemudian membawahi instalasi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Pada tanggal 01 januari 2014 terjadi perubahan dari seksi bidang rekam medis menjadi instalasi rekam medis. Berikut ini struktur organisasi yang ada di instalasi rekam medis RSUD Wates:

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Instalasi Rekam Medis di RSUD Wates Tahun 2017

Sumber: Instalasi Rekam Medis di RSUD Wates tahun 2017

B. Hasil Penelitian

A. Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Wates

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 13 juni 2017, petugas pendaftaran rawat jalan adalah orang yang memberikan pelayanan pertama kali kepada pasien baru ataupun pasien lama rawat jalan baik pasien jaminan maupun umum di rumah sakit tersebut. Petugas pendaftaran pasien rawat jalan dibagi menjadi 2 yaitu petugas pendaftaran pasien umum yang berjumlah 2 orang dan petugas pendaftaran pasien jaminan berjumlah 5 orang. Petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Wates semua berjumlah 7 orang, berikut ini data yang diperoleh:

Tabel 4. 1 Petugas pendaftaran pasien rawat jalan

No	Nama	Petugas Pendaftaran		Latarbelakang pendidikan
		Umum	Jaminan	
1.	Purwantiningsih	√		D3 Rekam Medis
2.	Sukiyem	√		SLTA
3.	Andri		√	Sarjana Hukum
4.	Wahyu		√	SLTA
5.	Harni Yanti		√	SLTA
6.	Rindah Lintari		√	SLTA
7.	Vida Vebriana		√	SLTA

Sumber: Hasil Observasi Di Instalasi Rekam Medis RSUD Wates

Adapun tata laksana untuk petugas pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Wates adalah:

- a. Pelayanan dibagian penerimaan pasien rawat jalan pada pukul 07.30 - 11.30 WIB untuk hari Senin – Kamis, pukul 07.30 – 10.00 WIB untuk hari Jum'at dan pukul 07.30 – 11.00 WIB untuk hari Sabtu.

- b. Kegiatannya meliputi mengentry identitas pasien, entry kunjungan pasien, mencetak kartu pasien, mencetak label dan membuat surat bukti pelayanan.

B. Standar Prosedur Operasional Penulisan Nama Pasien

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 13 Juni 2017, RSUD Wates memiliki standar prosedur operasional penulisan nama pasien dengan nomor dokumen MKI/449.1/23/2015, isi dari standar prosedur operasional tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penulisan nama pasien dilakukan pada saat pendaftaran pasien ditulis pada status rekam medis, untuk pasien rawat jalan. Sedangkan untuk pasien rawat inap ditambahkan juga pada lembar identitas penderita/lembar CM 1.
2. Nama harus ditulis dengan huruf cetak dan terbaca, lebih dari satu suku kata
3. Nama pasien yang dicocokkan dengan KTP. Tambahan seperti RM, Tn, Ny, Nn, Bpk, An, gelar/title dan marga ditulis di belakang nama pasien.

Contoh:

Nama : Sutanto

Sebutan atau : Raden Sutanto

Gelar

Nama Kecil : Sutanto

Tambahan/Marga : Brojomargo

Penulisan : Susanto Brojomargo, R, Bp

Nama : Ika Handayani

Sebutan atau : Dokter

Gelar

Nama Kecil : Ika

Tambahan/Marga : Handayani

Penulisan : Ika Handayani, Dr., Ny

4. Penulisan nama bayi baru lahir menggunakan nama ibu bayi, dibelakangnya dituliskan By, Ny.

C. Prosentase Kelengkapan Penulisan Nama Pasien oleh Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Wates

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, diperoleh data kelengkapan penulisan nama pasien, tambahan status pasien serta gelar/*title* dan marga sesuai dengan standar prosedur operasional dari sampel 100 berkas rekam medis yaitu sebagai berikut :

Tabel 4. 2 Kelengkapan Penulisan Nama Pasien

No	Aspek Yang DiAmati	Lengkap	%	Tidak Lengkap	%
1.	Nama Pasien	100	100%	0	0%
2.	Tambahan Status Pasien	22	22%	78	78%
3.	Gelar / <i>title</i> dan Marga	9	9%	91	91%

Sumber: Hasil Observasi Di Instalasi Rekam Medis RSUD Wates

Dari tabel diatas dapat dilihat Prosentase penulisan nama pasien di RSUD Wates dari 100 sampel berkas rekam medis yang diteliti, penulisan nama pasien 100% ditulis lengkap sesuai dengan KTP pasien.

Prosentase tambahan status pasien dari 100 sampel berkas rekam medis yang diteliti, ditemukan 22 berkas atau 22% tambahan status pasien yang dicantumkan dan ditemukan 78 berkas atau 78% tambahan status pasien yang tidak dicantumkan.

Prosentase gelar/*title* dan marga dari 100 sampel berkas rekam medis yang diteliti, ditemukan 9 berkas atau 9% gelar/*title* dan marga yang dicantumkan dan ditemukan 91 berkas atau 91% gelar/*title* dan marga yang tidak dicantumkan pada nama pasien.

Dilihat dari hasil observasi diatas, peneliti selanjutnya melakukan wawancara terhadap 4 responden yaitu 2 orang petugas pendaftaran pasien

BPJS rawat jalan, 2 orang petugas pendaftaran pasien umum rawat jalan dan Kepala Instalasi Rekam Medis RSUD Wates sebagai triangulasi sumber. Berikut ini hasil wawancara yang peneliti lakukan:

Responden 1 merupakan petugas pendaftaran pasien BPJS rawat jalan yang memberikan keterangan sebagai berikut:

“Kalau aku sendiri belum tau spo nya, nek misal e yang lain bilang tau ya nggak papa ya”

Responden 1

Keterangan diberikan oleh responden 2 yang merupakan petugas pendaftaran pasien BPJS rawat jalan. Hasil wawancara didapatkan sebagai berikut:

“Kalau saya cuma ketepatan, Cuma tau ketepatan identitas pasien jadi semua harus tepat antara KTP, KK dan lainnya”

Responden 2

Responden 3 merupakan petugas pendaftaran pasien umum rawat jalan yang memberikan keterangan sebagai berikut :

“Iya tau, kan aturannya kaya ny, bp harus dibelakang nama pasien kan ?, seperti SPO yang kita punya seperti itu”

Responden 3

Keterangan selanjutnya oleh responden 4 yang merupakan petugas pendaftaran pasien umum rawat jalan. Hasil wawancara yang didapatkan sebagai berikut:

“Aku ngerti tapi nggak baca”

Responden 4

Keterangan terakhir diberikan oleh triangulasi sumber yang merupakan kepala Instalasi Rekam Medis RSUD Wates, diperoleh keterangan sebagai berikut:

“Oh Sudah, Seharusnya sudah, karna sudah sosialisasi kok”

Triangulasi Sumber

Dari hasil wawancara diatas terdapat petugas pendaftaran pasien rawat jalan yang belum mengetahui standar prosedur operasional penulisan nama pasien.

D. Faktor Yang Mempengaruhi Ketidapatuhan Pelaksanaan Standar prosedur operasional Penulisan Nama Pasien

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan diperoleh keterangan dari responden dan triangulasi sumber mengenai faktor yang mempengaruhi ketidapatuhan pelaksanaan standar prosedur operasional penulisan nama pasien mengenai petugas berpedoman pada standar prosedur operasional, berikut keterangan yang diperoleh:

Hasil wawancara dari responden 1 didapatkan sebagai berikut:

“Seharusnya seperti itu kenyataanya ya,
Seenggaknya eeem itu sebagian kecil sudah terlaksana”

Responden 1

Hasil wawancara dari responden 2 diperoleh keterangan sebagai berikut:

“Setahu saya cuma ketepatan identitas pasien itu dari KTP, KK dan lainnya”

Responden 2

Hasil wawancara dari responden 3 diperoleh sebagai berikut:

“ee kita kan panduannya untuk petugasnya kan pakainya SPO, iya, seperti yang saya bilang tadi mungkin kalau ada kesalahan penulisan itu kan faktor tertentu petugasnya mungkin ada yang belum paham dengan SPO”

Responden 3

Hasil wawancara dari responden 4 diperoleh keterangan sebagai berikut:

“iya”

Responden 4

Hasil wawancara dari Kepala Instalasi Rekam Medis RSUD Wates sebagai triangulasi sumber diperoleh keterangan sebagai berikut:

“Harapannya berpedoman tapi kurang tau kok tidak sesuai itu karena faktor apa, apa mungkin tergesa-gesa, atau pas lupa , harusnya seperti yang ada di SPO kayak bapak, nyonya, bayi itu ditulis dibelakang nama pasien”

Triangulasi Sumber

Setelah mendapatkan keterangan mengenai petugas berpedoman pada standar prosedur operasional, selanjutnya peneliti melakukan wawancara mengenai kolom nama pasien yang ada di formulir identitas pasien, berikut keterangan yang diperoleh:

Hasil wawancara kepada Responden 1, diperoleh keterangan sebagai berikut:

“eee itu keseluruhannya udah cukup, mungkin untuk yang namanya panjang-panjang itu yang kurang, tapi sebagian besar udah cukup”

Responden 1

Hasil wawancara yang dilakukan kepada responden 2 Keterangan yang diperoleh sebagai berikut:

”cukup harusnya bisa tapi kebanyakan title itu tidak ditulis”

Responden 2

Hasil wawancara yang dilakukan kepada responden 3, diperoleh keterangan seperti berikut:

“sebenarnya cukup karena itu sudah diukur, tapi kalau enggak namanya disingkat, trus masalah gak nulis nama pasien lengkap itu dari petugasnya masing-masing mungkin pas pasien rame ya dek jadi terburu-buru bisa juga petugas belum paham”

Responden 3

Hasil wawancara kepada responden 4 keterangan yang diperoleh sebagai berikut:

“cukup”

Responden 4

Hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Instalasi Rekam Medis RSUD Wates sebagai triangulasi sumber Beliau memberikan keterangan sebagai berikut:

“Kalau menurut ibu udah cukup yang penting tulisannya nggak terlalu besar cukup kalo namanya kepanjangan disingkat”

Triangulasi Sumber

Setelah mendapatkan keterangan mengenai kolom nama pasien yang ada di formulir identitas pasien, selanjutnya peneliti melakukan wawancara mengenai reward untuk petugas yang patuh terhadap standar prosedur operasional penulisan nama pasien. Hasil wawancara yang diperoleh dari empat responden dan satu triangulasi sumber adalah sebagai berikut:

Hasil wawancara yg dilakukan kepada Responden 1 diperoleh keterangan sebagai berikut:

“saya belum pernah dapat reward disini”

Responden 1

Responden 2 memberikan keterangan seperti berikut:

“reward khusus pendaftaran nggak ada”

Responden 2

Hasil wawancara kepada Responden 3 diperoleh keterangan sebagai berikut:

“kita disini sementara sampai saat ini belum ada, semoga habis ini ada ya dek rewardnya....heheee”

Responden 3

Hasil wawancara kepada responden 4 keterangan yang diperoleh sebagaiberikut:

“nggak ada”

Responden 4

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap Kepala Instalasi Rekam Medis RSUD Wates sebagai triangulasi sumber Beliau memberikan keterangan sebagai berikut:

“kalo rewardnya nilai mungkin ada tapi kalau reward sopan santun dan sebagainya nggak ada, itu kita setiap tiga bulan ada penilaian kepada petugas salah satunya kepatuhan SPO itu termasuk”

Triangulasi Sumber

Setelah mendapatkan keterangan mengenai reward untuk petugas yang patuh terhadap standar prosedur operasional penulisan nama pasien selanjutnya peneliti melakukan wawancara mengenai SIMRS yang ada di RSUD Wates. Hasil wawancara yang diperoleh dari responden dan triangulasi adalah sebagai berikut:

Hasil wawancara yang dilakukan kepada responden 1 keterangan yang didapat sebagai berikut:

“sudah, sudah memadahi”

Responden 1

Responden 2 memberikan keterangan sebagai berikut:

“untuk sekarang ini bagus, nggeh”

Responden 2

Hasil wawancara yang dilakukan kepada responden 3 keterangan yang didapat sebagai berikut:

“SIMRS sudah memadahi”

Responden 3

Hasil wawancara kepada responden 4 keterangan yang diperoleh sebagaiberikut:

“iya sementara taunya itu, ya sudah”

Responden 4

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap Kepala Instalasi Rekam Medis RSUD Wates sebagai triangulasi sumber, Beliau memberikan keterangan sebagai berikut:

“seingat ibu ya, untuk nama itu kalau kepanjangan itu disingkat, itu di SIMRS nya sebelah nama itu ada gelar, tapi untuk yang ny bp dan lainnya kita tulis sendiri”

Triangulasi Sumber

Setelah mendapatkan keterangan mengenai SIMRS, selanjutnya peneliti melakukan wawancara mengenai standar prosedur operasional

penulisan nama pasien mudah dipahami dan dilaksanakan oleh petugas. Hasil wawancara yang diperoleh dari responden dan triangulasi sumber adalah sebagai berikut:

Hasil wawancara yang dilakukan kepada responden 1, keterangan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

“belum tau”

Responden 1

Hasil wawancara yang dilakukan kepada responden 2 Keterangan yang diperoleh adalah sebagai berikut :

“udah kalo menurut saya yang ketepatan tadi”

Responden 2

Hasil wawancara yang dilakukan kepada responden 3, Keterangan yang diperoleh sebagai berikut:

“iya sudah dapat dipahami”

Responden 3

Hasil wawancara yang dilakukan kepada responden 4 Keterangan yang diperoleh sebagai berikut:

“nggak tau ya, heeee”

Responden 4

Hasil wawancara kepada triangulasi sumber yaitu Kepala Instalasi Rekam Medis RSUD Wates, beliau memberikan keterangan sebagai berikut:

“Sudah, sementara ini ibu rasa dapat dipahami”

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa standar prosedur operasional penulisan nama pasien dapat dipahami. Namun terdapat petugas yang belum mengetahui.

C. Pembahasan

Kegiatan penulisan nama pasien adalah salah satu kegiatan yang sangat penting dalam proses pendaftaran pasien. Kegiatan penulisan nama pasien di RSUD Wates dilakukan oleh petugas rekam medis yang berlatarbelakang pendidikan SLTA, D3 Rekam Medis dan Sarjana Hukum.

Berdasarkan hasil observasi pada 100 sampel berkas rekam medis yang diteliti, Prosentase penulisan nama pasien di RSUD Wates, penulisan nama pasien 100% ditulis lengkap sesuai dengan KTP pasien. Prosentase tambahan status pasien ditemukan 22 berkas atau 22% tambahan status pasien yang dicantumkan dan ditemukan 78 berkas atau 78% tambahan status pasien yang tidak dicantumkan. Prosentase gelar/*tittle* dan marga ditemukan 9 berkas atau 9% gelar/*tittle* dan marga yang dicantumkan dan ditemukan 91 berkas atau 91% gelar/*tittle* dan marga yang tidak dicantumkan pada nama pasien.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 512/Menkes/PER/IV/2007 Tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran BAB I pasal 1 ayat 10 standar prosedur operasional adalah suatu perangkat instruksi/langkah-langkah yang dibakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu, dimana standar prosedur operasional memberikan langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang dibuat oleh sarana pelayanan kesehatan berdasarkan standar profesi. Menurut Hasibuan (2003), kepatuhan merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan. Dalam penelitian ini kepatuhan pelaksanaan penulisan nama pasien dapat diartikan sebagai Kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan pelaksanaan standar prosedur operasioanal penulisan nama pasien

di RSUD Wates. Akan tetapi pada kenyataannya RSUD Wates memiliki standar prosedur operasional Penulisan Nama Pasien yang salah satunya berisi bahwa penulisan nama pasien dicocokkan dengan KTP, tambahan seperti RM, Tn, Ny, Nn, Bpk, An, gelar/title dan marga ditulis di belakang nama pasien dan penulisan nama bayi baru lahir menggunakan nama ibu bayi, dibelakangnya dituliskan By, Ny.

Menurut Budi (2011), penulisan nama pasien sangat penting artinya agar tidak terjadi kesalahan dalam pelayanan misalnya tertukarnya berkas rekam medis pasien satu dengan pasien lain. Akan tetapi pada kenyataannya penulisan nama pasien di RSUD Wates belum sepenuhnya terlaksana secara lengkap disertai dengan tambahan status pasien, gelar/*tittle* dan marga. Sehingga dalam hal ini masih terdapat kemungkinan terjadinya kesalahan identitas pasien dan tertukarnya berkas rekam medis pasien.

Penulisan nama pasien yang tidak lengkap sesuai dengan standar prosedur operasional yang ada dapat mempengaruhi keselamatan pasien. Menurut Permenkes Nomor 1691/MENKES/PER/VIII/2011 Keselamatan pasien rumah sakit adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman yang meliputi asesmen risiko, identifikasi dan pengelolaan hal yang berhubungan dengan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil.

Dalam hal ini apabila terdapat kesalahan dalam penulisan nama pasien dapat menyebabkan tertukarnya berkas rekam medis pasien satu dengan yang lain, kesalahan dalam pemberian tindakan dan tertukarnya bayi.

Kesalahan atau tidak patuhnya petugas pendaftaran pasien rawat jalan dalam menulis nama pasien sesuai dengan standar prosedur operasional yang ada di pengaruhi beberapa faktor. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan pelaksanaan

standar prosedur operasional penulisan nama pasien di RSUD Wates dapat dilihat dari unsur berikut ini:

a. *Man* (Manusia)

Terdapat petugas pendaftaran pasien rawat jalan yang belum mengetahui standar prosedur operasional penulisan nama pasien sehingga petugas pendaftaran pasien rawat jalan belum sepenuhnya berpedoman pada standar prosedur operasional yang ada menjadi salah satu faktor penyebab kepatuhan pelaksanaan standar prosedur operasional penulisan nama pasien di RSUD Wates. Hal ini dapat diperkuat dengan hasil wawancara dari responden 1 sebagai berikut:

“Kalau aku sendiri belum tau spo nya, nek misal e yang lain bilang tau ya nggak papa ya”

Responden 1

Dari 4 petugas pendaftaran rawat jalan yang peneliti wawancarai hanya terdapat 1 orang petugas yang sudah mengetahui adanya standar prosedur operasional penulisan nama pasien, selain itu keengganan dari 1 petugas pendaftaran pasien rawat jalan untuk membaca standar prosedur operasional penulisan nama pasien juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan pelaksanaan standar prosedur operasional penulisan nama pasien di RSUD Wates. Hal ini diperkuat dengan keterangan responden 4 sebagai berikut :

“Aku ngerti tapi nggak baca”

Responden 4

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 512/Menkes/PER/IV/2007 Tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran BAB I pasal 1 ayat 10 Standar prosedur operasional adalah suatu perangkat instruksi/langkah-

langkah yang dibakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu, dimana standar prosedur operasional memberikan langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang dibuat oleh sarana pelayanan kesehatan berdasarkan standar profesi.

Menurut Hasibuan (2003), kepatuhan merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan. Dalam penelitian ini kepatuhan pelaksanaan penulisan nama pasien dapat diartikan sebagai kesadaran dan kesediaan petugas pendaftaran pasien rawat jalan mentaati semua standar prosedur operasional penulisan nama pasien di RSUD Wates. Akan tetapi berdasarkan hasil observasi pada 100 berkas rekam medis yang diteliti menunjukkan bahwa penulisan nama pasien di RSUD Wates belum sepenuhnya lengkap sesuai dengan standar prosedur operasional. Sehingga dalam hal ini jika nama pasien tidak dituliskan secara lengkap maka terdapat kemungkinan terjadinya tertukarnya berkas rekam medis pasien satu dengan yang lain, kesalahan dalam pemberian tindakan dan tertukarnya bayi.

e. Material (Bahan baku)

Menurut standar prosedur operasional penulisan nama pasien RSUD Wates dengan nomor dokumen MKI/449.1/23/2015 salah satu isi dari standar prosedur operasional tersebut menyebutkan bahwa nama pasien yang dicocokkan dengan KTP, tambahan seperti RM, Tn, Ny, Nn, Bpk, An, gelar/title dan marga ditulis di belakang nama pasien.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan diperoleh keterangan dari responden bahwa kolom nama pasien sudah cukup untuk menuliskan nama pasien, sehingga seharusnya status pasien, gelar/ title dan marga bisa dituliskan secara lengkap. Namun pada kenyataannya kolom nama pasien yang cukup belum terdapat kolom

tersendiri untuk menuliskan tambahan status pasien, gelar/ *title* dan marga. Hal tersebut yang membuat petugas pendaftaran pasien rawat jalan belum sepenuhnya menuliskan nama pasien secara lengkap pada kolom nama pasien. Hal tersebut diperkuat dari jawaban responden 2 yang memberikan keterangan sebagai berikut:

”cukup harusnya bisa tapi kebanyakan title itu tidak ditulis”

Responden 2

Berdasarkan keterangan diatas mengakibatkan penulisan nama pasien tidak lengkap dan petugas belum patuh terhadap standar prosedur operasional yang ada. Hal tersebut diperkuat dengan adanya keterangan dari responden 3 berikut ini:

“sebenarnya cukup karena itu sudah diukur, tapi kalau enggak namanya disingkat, trus masalah gak nulis nama pasien lengkap itu dari petugasnya masing-masing mungkin pas pasien rame ya dek jadi terburu-buru bisa juga petugas belum paham”

Responden 3

Dari keterangan responden diatas, sehingga terdapat kemungkinan akan terjadi tertukarnya berkas rekam medis pasien satu dengan yang lain, kesalahan dalam pemberian tindakan, tertukarnya bayi dan lain sebagainya.

f. *Money* (Uang)

Menurut M. Harujito (2001), Uang adalah alat tukar dan alat pengukur nilai. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada responden diperoleh keterangan bahwa untuk petugas pendaftaran pasien rawat jalan yang patuh terhadap standar prosedur operasional penulisan nama pasien tidak mendapatkan *reward*. Hal tersebut diperkuat dari keterangan salah satu responden berikut ini:

“reward khusus pendaftaran nggak ada”

Responden 2

Apabila di RSUD Wates diterapkan sistem *reward* untuk kepatuhan pelaksanaan standar prosedur operasional penulisan nama pasien, petugas pendaftaran pasien rawat jalan akan bisa lebih patuh terhadap standar prosedur operasional yang ada. Seperti keterangan dari responden berikut ini yang mengingankan adanya *reward*:

“kita disini sementara sampai saat ini belum ada, semoga habis ini ada ya dek rewardnya....heheee”

Responden 3

Dengan adanya sistem *reward* sehingga petugas pendaftaran pasien rawat jalan lebih bersemangat dalam bekerja dan dalam penulisan nama pasien dapat lengkap sesuai dengan standar prosedur operasional.

b. *Machines* (Mesin)

Menurut M. Harujito (2001), Mesin digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja.

Berdasarkan wawancara responden yang telah dilakukan dengan Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Wates, SIMRS yang ada sudah memadai untuk penulisan nama pasien secara lengkap.

Akan tetapi pada kenyataanya dengan SIMRS yang ada masih kurang lengkap dikarenakan belum terdapat kolom gelar untuk didepan nama pasien dan belum terdapat kolom tersendiri untuk tambahan status pasien, gelar/*title* dan marga. Hal tersebut menjadikan petugas pendaftaran pasien rawat jalan belum

sepenuhnya menuliskan nama pasien secara lengkap sesuai dengan standar prosedur operasional.

c. *Methods* (Metode)

Menurut M. Harujito (2001), Metode adalah suatu tata cara yang memperlancar jalannya pekerjaan manajer. Sebuah metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan di Instalasi Rekam Medis bahwa metode untuk penulisan nama pasien sudah ada yaitu terdapat di standar prosedur operasional dengan nomor dokumen MKI/449.1/23/2015 tentang penulisan nama pasien. standar prosedur operasional tersebut menjadi panduan bagi semua petugas pendaftaran pasien rawat jalan agar dalam pelaksanaan penulisan nama pasien tepat. Namun pada kenyataannya petugas pendaftaran pasien rawat jalan ada yang tidak tahu dengan standar prosedur operasional penulisan nama pasien. Sehingga petugas belum memahami dan belum melaksanakan dengan baik. Hal tersebut diperkuat oleh keterangan responden 1 sebagai berikut:

“belum tau”

Responden 1

Selain itu ada petugas yang enggan untuk membaca standar prosedur operasional penulisan nama pasien. Hal tersebut diperkuat dengan keterangan responden 4 sebagai berikut:

“Aku ngerti tapi nggak baca”

Responden 4

Dari keterangan tersebut menunjukkan kurangnya sosialisasi kepada seluruh petugas pendaftaran pasien rawat jalan mengenai standar prosedur operasional penulisan nama pasien.

D. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan yang dialami peneliti dalam penelitian ini meliputi:

1. Waktu pada saat proses wawancara yang sangat terbatas, dikarenakan proses wawancara hanya bisa dilakukan setelah jam pelayanan rumah sakit. sehingga terdapat responden yang tergesa-gesa saat proses wawancara.
2. Tempat yang digunakan pada saat wawancara kurang nyaman, dikarenakan terdapat suara dari petugas lain sehingga hasil wawancara yang kurang maksimal.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA