BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

1. Gambaran Rumah Sakit

   a. Sejarah Rumah Sakit

Secara historis, pada daerah Wates yang memiliki Rumah Sakit peninggalan yang merupakan sebuah kelanjutan pemerintah kolonial dari negara Belanda yang pada posisinya dekat dengan alun-alun daerah Wates. Kemudian sesudah kemerdekaan di Indonesia, kemudian membuat daerah nya menjadi dipertahankan, kemudian di tahun 1963 juga menetapka pada Peraturan Daerah pada Tk II Kulon Progo Nomor 6 Tahun 1963. Kemudian pada kedudukan rumah sakit pada keadaan saat itu merupakan kerja sama dengan Dinas Kesehatan Masyarakat (DKR).

Dengan itu masyarakat memiliki tuntutan terhadap hal itu, RSUD pada daerah Wates juga berusaha agar dapat membentuk pengembangan pada diri yaitu dapat pindah dari lokasi sebelumnya ke lokasi yang baru yang daerah di Dusun Beji Kabupaten Wates tepatnya di Jalan Pelajar TNI Km 1 No 5 Wates Kulon Progo. Pembangunan dan relokasi tersebut diresmikan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia pada waktu itu, dijelaskan juga di tangal 26 februari 1983 Dr. Suwardjono Suryaningrat dengan resminya staus kelas D hingga dilakukan peresmian hingga menjadi Hari Pelayanan Pelayanan untuk Kesehatan di RSUD pada daerah Wates di Kabupaten Kulon Progo.

Sebelum itu dasar hukum pada keberadaan rumah sakit juga dapat dibentuk dengan masih merupakan bagian dari Dinas Kesehatan, dengan ketentuan Peraturan Kabupaten Dati II Kulon Progo Nomor 5 Tahun 1982 dan pencabutan Peraturan Daerah Dati II Kabupaten Kulon Progo Nomor. 6 Tahun 1963. Menurut Peraturan Daerah Dati II Kabupaten Kulon Progo

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Nomor 18 Tahun 1994, dengan RSUD yang kedudukannya sebagai sebuah unit Pelaksanaan Tenis Daerah (UPTD). Dengan itu mulai diatur dengan sikap mandiri sebuah pengelolaan yang terbitnya setelah Peraturan Daerah Dati II Kulon Progo Nomor 22 Tahun 1994 tentang Pendirian Rumah Sakit Umum Daerah Wates dan Peraturan Daerah Kabupaten Dati II Kulon Progo Nomor 23 Tahun 1994 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Wates. Sejak terbitnya dua perda tersebut, posisi RS Wates semakin stabil.

Rumah Sakit Umum Daerah Wates ditingkatkan menjadi kelas C dengan diterbitkannya Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 491/SK/V/1994 tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Wates Milik Pemerintah Daerah Tk II Kulon Progo menjadi kelas C. Upaya peningkatan RS Wates dalam pengelolaannya agar lebih efisien Upaya Mandiri terus dilakukan, salah satunya dengan mempersiapkan RS Wates menjadi Unit Swadana melalui tahap uji coba selama 3 tahun. Setelah menjalani uji coba, ditetapkan menjadi Rumah Sakit Unit Swadaya melalui SK Bupati No. 343 Tahun 2001.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 720/Menkes/SK/VI/2010 tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Wates Milik Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Sebagai Rumah Sakit Kelas B Non Pendidikan pada tanggal 15 Juni, 2010. Pada tanggal 19 Januari 2015, RSUD Wates ditetapkan sebagai Rumah Sakit Pendidikan Kelas B sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan HK.02.03/I/0085/2015 tentang Peningkatan Rumah Sakit Umum Daerah Wates milik Kabupaten Kulon Progo Pemerintah Kabupaten. RS Wates terakreditasi SNARS Edisi 1 lolos tahap paripurna pada 31 Mei 2019 dengan nomor KARS-SERT/618/V/2019.

Sejak berdirinya RS Wates, terjadi pergantian kepemimpinan. Berikut daftar direksi RSUD Wates:

1) dr. Samadikun Maryadi Tahun 1966-1977

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

2) dr. M Harsono Tahun 1977-1987
3) dr. Edhi Jatno, MMR Tahun 1987-2001
4) dr. Moerlani M Dahlan, Sp.PD Tahun 2001-2005
5) dr. Bambang Haryanto, M.Kes Tahun 2005-2012
6) dr. Lies Indriyanti, Sp.A Tahun 2012- Sekarang

b. Visi, Misi, Nilai-Nilai Integritas, dan slogan

1) Nilai-nilai Integritas Bersih Korupsi
   a) Sikap Jujur
   b) Sikap Peduli
   c) Sikap Mandiri
   d) Sikap Disiplin
   e) Sikap Tanggung jawab
   f) Sikap Kerja keras
   g) Sikap Sederhana
   h) Sikap Berani
   i) Sikap Adil
   j) Sikap Sabar
2) Slogan

   "IKHLAS SEPENUH HATI"
   a) Iman
   b) Konsisten
   c) Handal
   d) Loyal
   e) Akurat
   f) Sigap

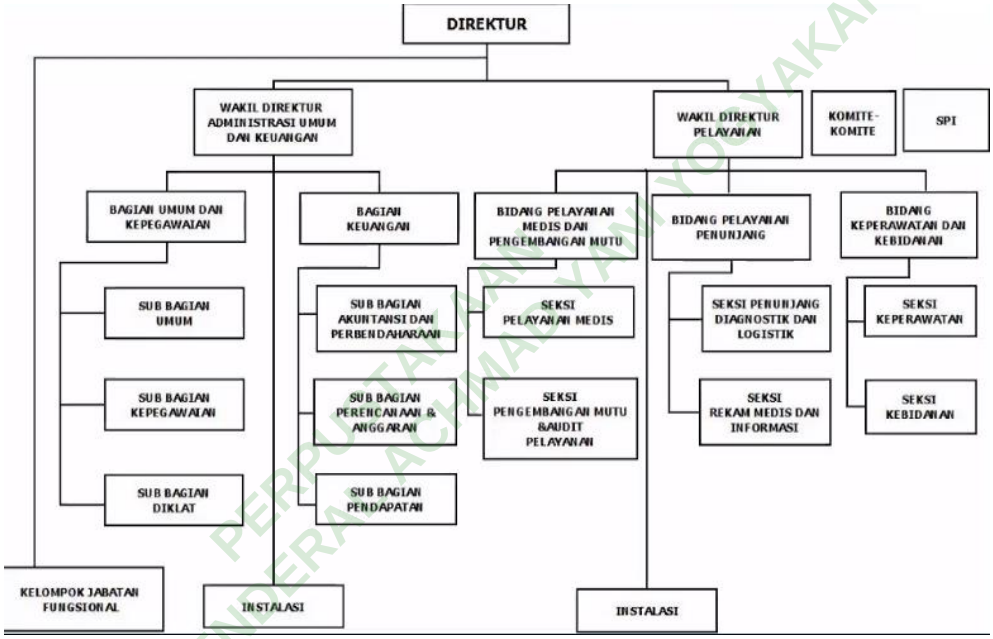
c. Data Umum

1) Lokasi : Jalan Tentara Pelajar KM.1 No.5 Kulon Progo, 55611 Telp (0274) 773169, Fax : (0274) 773092
2) Tempat tidur : Jumlah kapasitas tempat tidur 248 TT

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

3) SDM : Jumlah sumber daya manusia 723 Orang
4) Tipe Kelas B : BLUD Penuh (2009); Kelas B (Juni 2010); Rumah Sakit Pendidikan (Januari 2015)
5) Akreditasi : Standar Mutu Rumah Sakit terakreditasi KARS 12 POKJA (Desember 2011), KARS Versi 2012 Paripurna (Juni 2016), KARS versi SNARS ED.1 th.2019 Paripurna (Mei)

d. Struktur Organisasi RSUD Wates



e. Instalasi Rekam Medis

1) VISI

"Terwujudnya informasi cepat dan tepat yang mendukung pelayanan rekam medis profesional"

2) MISI

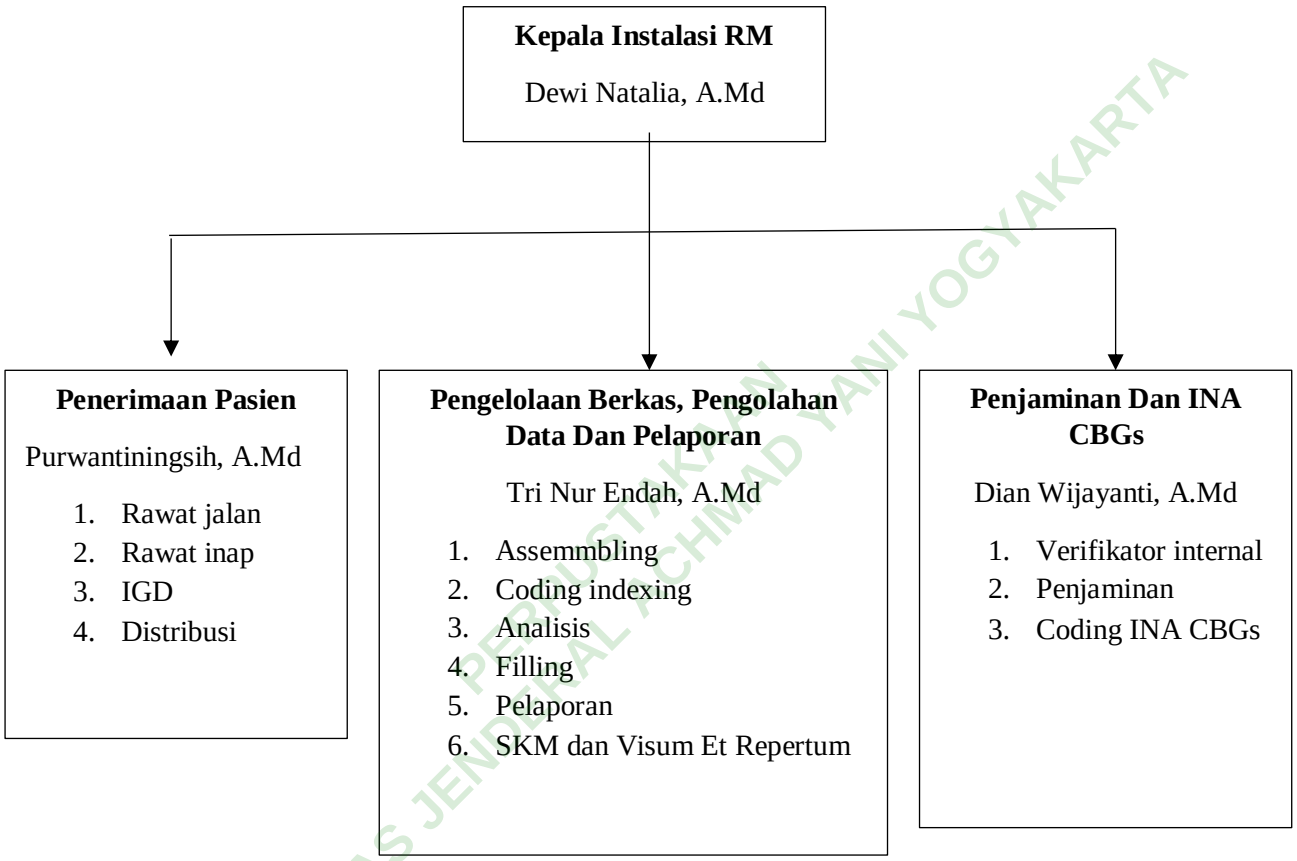
a) Dilaksanakan pengumpulan, penyimpanan, pengolahan dan penganalisaan data rekam medis di rumah sakit
b) Dilaksanakan penyediaan data dan informasi rekam medis untuk kepentingan manajemen dan masyarakat yang membutuhkan penelitian

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

c) Dilaksanakan penyediaan data dan informasi rekam medis sebagai pendukung dalam pengambilan keputusan

d) Dilaksanakan pengembangan jaringan kerjasama antar unit dan sektor lain untuk mendapatkan akses data rekam medis yang akurat

3) Struktur Organisasi Instalasi Rekam Medis RSUD Wates



UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

2. Alur dan Prosedur Pendaftaran Pasien Jantung Rawat Jalan Jaminan BPJS

Dengan dilakukannya wawancara dan juga observasi dapat diambil kesimpulan mengenai Alur dan Prosedur Pendaftaran Pasien Jantung Rawat Jalan Jaminan BPJS diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Alur dan prosedur Pendaftaran Pasien Jantung Rawat Jalan Jaminan BPJS

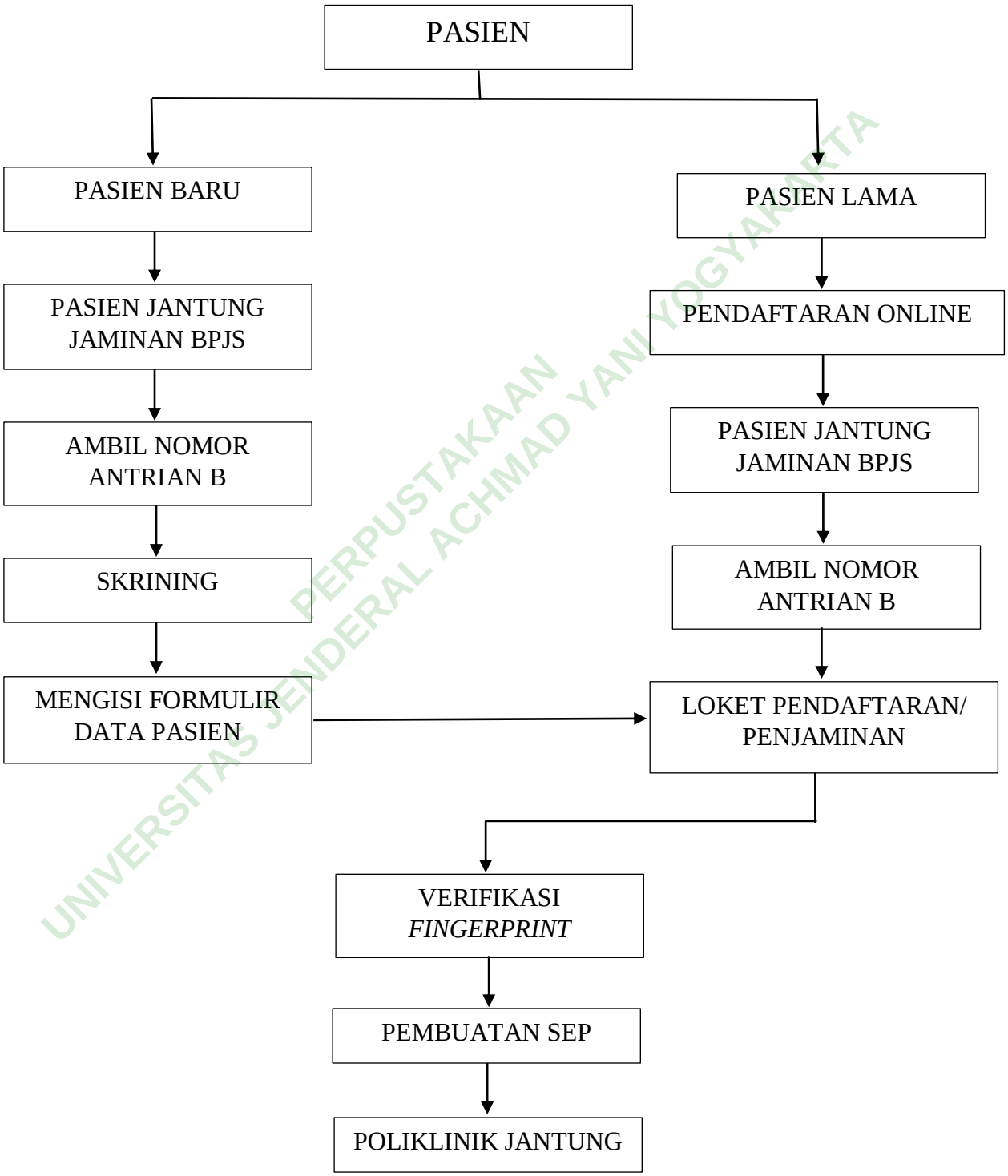
Dengan sudah dilakukannya wawancara dan juga observasi sehingga dapat diambil kesimpulan mengenai alur dengan pasien yang mendaftarkan penyakit jantung rawat jalan dengangan menggunakan jaminan kartu BPJS

yang dilakukan pada ke-3 (tiga) responden petugas dengan mendaftarkan pasien rawat jalan dengan menggunakan jaminan kartu BPJS hingga diperolehlah sebuah kesimpulan hasilnya:

Pada tempat pendaftaran pasien penyakit jantung BPJS yang menjadi proses awal ketika mendapatkan pelayanan di rumah sakit dibuka pada hari senin s/d kamis dari jam 09.00 – 13.00 WIB, hari jum'at dari jam 09.00 – 11.00 WIB dan hari sabtu dari jam 09.00-12.00 WIB. Dan untuk jam sore setiap hari senin s/d kamis dari jam 14.00 – selesai, dan setiap hari jumat s/d sabtu dari jam 13.00 – selesai. Tempat pendaftaran terdiri dari 3 loket untuk pasien BPJS. Dan Adapun jumlah petugas pendaftaran pasien rawat jalan jaminan BPJS terdiri dari 3 petugas untuk shift pagi dari jam 07.30 – 13.30 WIB dan 1 petugas untuk shift siang dari jam 13.30 – 20.00 WIB. Pada penelitian ini berdasarkan data yang diperoleh yang mencakup alur dan prosedur pendaftaran pasien jantung rawat jalan jaminan BPJS sebagai berikut:

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Bagan alur pendaftaran pada pasien penyakit Jantung Rawat Jalan Jaminan BPJS



PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

1) Alur dan Prosedur Pendaftaran Pasien Baru Jaminan kartu BPJS
   a) Pada saat pasien datang, mengambil nomor antrian B untuk BPJS
   b) Skrining dan mengisi formulir data pasien
   c) Menunggu panggilan di loket pendaftaran
   d) Menanyakan keluhan pasien/ klinik yang dituju
   e) Identitas pasien akan diminta oleh petugas pendaftaran yang bertugas untuk melengkapi data diri contohnya pada:
      (1) Surat rujukan dari faskes dibawah RSUD Wates
      (2) KTP yang di fotokopi
      (3) KK yang di fotokopi
      (4) Kartu BPJS asli
      (5) Kartu BPJS yang di fotokopi
   f) Petugas pendaftaran mengentry data ke SIMRS meliputi:
      (1) Identitas nama pasien
      (2) Identitas nomor rekam medis pasien
      (3) Tempat dan tgl lahir pasien
      (4) Identitas umur pasien
      (5) Identitas jenis kelamin pasien
      (6) Identitas pekerjaan pasien
      (7) Identitas agama pasien
      (8) Identitas alamat lengkap pasien
      (9) Identitas nama ayah/ibu dari pasien
      (10) Klinik yang dituju pasien
   g) Jika persyaratan yang dibutuhkan sudah terisi dengan lengkap kemudian pasien pendaftaran petugas memverifikasi atau mensinkronkan antara data yang dibawa pasien dengan sistem dan melakukan rekam sidik jari untuk pasien jantung.
   h) Jika sudah terekam sidik jarinya, maka petugas pendaftaran menerbitkan Surat Eligibilitas Peserta (SEP)
   i) Meminta tanda tangan dan nama terang pasien/ keluarga pasien di SEP

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

j) Petugas mengarahkan pasien menuju ke klinik yang dituju

2) Alur dan Prosedur pada Pendaftaran Pasien Lama Jaminan BPJS

a) Ketika pasien sudah datang, mengambil nomor antrian B untuk BPJS

b) Skrining dan mengisi formulir data pasien

c) Menunggu panggilan di loket pendaftaran

d) Menanyakan keluhan pasien/ klinik yang dituju

e) Identitas pasien akan diminta oleh petugas untuk dilakukan pengisian berkas contohnya pada:

(1) Surat rujukan dari faskes dibawah RSUD Wates

(2) Surat rujukan yang di fotokopi

(3) KTP yang di fotokopi

(4) KK yang difotokopi

(5) BPJS yang difotokopi

f) Apabila persyaratan sudah lengkap, petugas memverifikasi atau mensinkronkan antara data yang dibawa pasien dengan sistem

g) Jika sudah sesuai petugas pendaftaran melakukan rekam sidik jari untuk pasien jantung.

h) Jika rekaman sidik jari sudah sesuai, maka petugas pendaftaran menerbitkan Surat Eligibilitas Peserta (SEP)

i) Petugas meminta tanda tangan dan nama terang pasien/ keluarga pasien di SEP

j) Petugas mengarahkan pasien menuju ke klinik yang dituju

b. SPO Nomor RM/01/VII/20 yang mengatur pelaksanaan proses pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Wates

Dengan dilakukannya wawancara dan juga obsevasi dapat diambil kesimpulan mengenai SPO yang dilakukan dalam panduan mengenai prosedur pendaftaran sudah dilakukan ke- 3 (tiga) responden petugas pendaftaran rawat jalan jaminan BPJS bahwa adanya SPO yang mengatur prosedur pendaftran rawat jalan di RSUD Wates. Hanya saja isi dalam SPO nengatur pendaftaran pasien umum dan pasien jaminan BPJS tergabung

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

menjadi satu. Namun dalam SPO yang ada tidak menjelaskan tentang alur dan prosedur pendaftaran secara *online*.

Ada dek SPO nya Petugas Pendaftaran 1

Ada Petugas Pendaftaran 3

Untuk SPO yaa, adaa kalo SPO Petugas Pendaftaran 3

Isi pada SPO tersebut mendeskripsikan tentang pedoman dalam pelaksanaan pendaftaran pasien pada masa pandemic Covid-19.

c. Kendala dalam proses pendaftaran pasien jantung rawat jalan jaminan BPJS

dengan dilakukannya wawancara dan juga observasi makan dapat diambil kesimpulan mengenai kendala yang dialami pada proses pendaftaran pasien jantung rawat jalan jaminan BPJS di RSUD Wates. Menurut responden petugas pendaftaran dan pasien jantung rawat jalan bahwa ada beberapa kendala yang terjadi selama proses pendaftaran pasien menurut 3S yaitu:

Ketidakcocokan surat rujukan dengan SEP yang dibikin. Terus yang kedua mungkin di kartu BPJS nya kadang nama, bisa terjadi NIKnya sama tapi Namanya dipake orang lain. Kalo fingerprint itu mungkin kalo yang sudah sepuh atau mungkin untuk yang anggota geraknya susah memang gabisa, paling Cuma 1-2 yang gabisa Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Jaminan BPJS 1

Ada pernah beberapa, jadi dihari itu belum diinput ternyata sudah keluar SEP, tapi ternyata itu bukan SEP tanggal itu tapi malah SEP bulan kemarin. Fingerprint Itu kendalanya kalo yang udah sepuh (lansia) kadang kan sidik jarinya udah halus. Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Jaminan BPJS 2

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

> Apa yaa, sek paling sering itu dek sidik jari karna sek sepuh-sepuh tangan udah keriput, sudah halus, nah seringnya itu. Itu yang membuat lama sih. Tapi dari BPJS ada toleransi juga, kalo ndilalahe udah dicoba beberapa kali nggak bisa, kita bisa nge-*approve* jadi ada persetujuan mengajukan *approve* gitu. Soale kalo tidak diajukan disetujui gitu kan kita tetep tidak bisa cetak SEP. Tapi yang penting kita sudah mengusahakan.
>
> Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Jaminan BPJS 3

1. Sistem

   Kendala dari segi sistem yaitu ketika terjadi eror pada server BPJS. Yang mengharuskan petugas pendaftaran menerbitkan SEP manual sehingga membuat waktu pendaftran lama dan antrian semakin panjang. Yang kedua yaitu perbedaan identitas atau nomor rujukan pada lembar rujukan dengan sistem. Kendala yang ketiga pada sistem yang merekam sidik jari, terkadang jika jari kering sidik jari tidak bisa terekam dan mengharuskan dipakaikan hand sanitizer agar jari lembab dan harus mencobanya berkali – kali yang membuat proses pendaftaran sedikit terhambat.
2. Sumber Daya Manusia (SDM)

   Kendala dari segi SDM yaitu terjadi pada pasien yang sudah lanjut usia, kendala dari segi komunikasi dan pada pengunaan finger print yang terkadang sidik jari yang sudah keriput atau halus yang menyulitkan sistem untuk merekam sidik jari pasien jantung, yang seharusnya waktunya bisa melayani beberapa pasien jadi hanya bisa melayani satu pasien. Kendala yang kedua yaitu dari petugas pendaftaran sering kewalahan dengan pasien yang banyak sehingga kurang cermat dan teliti yang menyebabkan kesalahan input data. Dan menghambat proses pendaftaran pasien selanjutnya.
3. Sarana Prasarana

   Kendala dari segi sarana prasarana yaiitu jika terjadi mati listrik atau computer mati secara tiba-tiba. Yang menyebabkan tidak bisa mengenrty data

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

pasien ke sistem dan mengharuskan petugas menerbitkan SEP secara manual dan membuat proses pemdaftaran menjadi lebih lama.

B. PEMBAHASAN

1. Alur dan prosedur Pendaftaran Pasien Jantung Rawat Jalan Jaminan BPJS

   Rekam medis yang mempunya kegiatan di RSUD Wates salah satunya yaitu yang pertama adalah melakukan penerimaan bagi pasien dengan keinginan rawat jalan dengan menggunakan jaminan BPJS. Pasien BPJS adalah pasien yang berobat ke RSUD Wates sistem pembayarannya menggunakan program asuransi JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) atau BPJS.

   Alur prosedur pendaftaran pasien jantung rawat jalan jaminan BPJS di RSUD Wates sudah sesuai pelaksanaannya. pada pernyataan Kemenkes di tahun 2013 mengatakan salah satu dari prosedur dalam pendaftaran pasien pengguna BPJS merupakan peseta dengan dilakukannya pendaftaran pada rumah sakit tersebut dengan itu dapat membawa kartu yang berupa identitas, juga kartu BPJS, serta surat rujukan dari rumah sakit. Setelah semua persyaratan lengkap akan di *verifikasi* dengan perekaman sidik jari dan dibuatkan SEP. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat sedikit kendala dalam proses pelayanannya sehingga akan memakan waktu dalam melayani pasien yang mendaftar.

2. SPO yang mengatur pelaksanaan proses pendaftaran pasien jantung rawat jalan jaminan BPJS di RSUD Wates

   Standar prosedur operasional (SPO) merupakan suatu langkah-langkah/instruksi yang dibakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu, dimana memberikan langkah-langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan. Salah satu upaya untuk menjaga keselamatan pasien adalah dengan menerapkan SPO dalam setiap tindakan keperawatan. (Anggriyanti, 2018)

   Di RSUD Wates sudah terdapat SPO tetap yang mengatur prosedur Pendaftaran Rawat Jalan Jaminan BPJS. Dan dalam pelaksanaan pendaftaran pasien rawat jalan jaminan BPJS sudah sesuai dengan SOP yang ada. Namun pada SPO masih

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

tergabung menjadi satu antara pendaftaran pasien rawat jalan umum dan BPJS. Dan belum terdapat SPO yang mengatur pendaftaran *online*, sedangkan pada pendaftaran pasien jantung rawat jalan kebanyakan pasien telah mendaftar secara *online* melalui *whatsapp dan* aplikasi *simponiKU*.

3. Kendala dan upaya penyelesaian dalam proses pendaftaran pasien jantung rawat jalan jaminan BPJS

Menurut (Silitonga, Arianti, Aguslianti, Astari, & Luthfi, 2022) Tinjauan Kinerja Petugas Pendaftaran Dalam Memberikan Pelayanan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC), Mengingat tingginya kunjungan rawat jalan pasien BPJS maka terdapat beberapa faktor yang menghambat proses kegiatan pelayanan di pendaftaran yaitu kartu peserta BPJS tidak aktif, pasien tidak membawa syarat-syarat administrasi (surat rujukan), kurangnya keikutsertaan petugas dalam kegiatan pelatihan, dan aplikasi pembuatan SEP yang disebut Virtual Claim terkadang mengalami putus jaringan atau gangguan yang menimbulkan dampak buruk pada proses pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan.

Penerimaan pasien rawat jalan di RSUD Wates cukup baik dan sesuai dengan Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik tentang sistem informasi manajemen Rumah Sakit yang terintegrasi komputerisasi. Namun terdapat beberapa kendala didalam penerapannya, diantaranya seperti masalah sistem, SDM, sarana dan prasarana. Seperti kendala keterlambatan saat penerimaan pasien diantaranya kesulitan penggunaan *finger print* pada pasien jantung lanjut usia atau pasien yang menggunakan kursi roda/*hospital bed*. Masih ada terjadinya eror pada sistem informasi di bagian pendaftaran dan kekeliruan pada surat rujukan yang terkadang yang diberi dari faskes dibawah RSUD Wates berbeda dengan yang berada di sistem atau pasien tidak membawa surat rujukan terbaru yang menghambat pelayanan di pendaftaran.

Solusinya untuk bagian sistem yaitu dengan memanggil atau menghubungi petugas IT untuk segera meperbaiki atau mendaftarkan dahulu baru kemudian cetak SEP atau di tulis secara manual dan dilakukan penginputan data pasien setelah jaringan dipulihkan. Jika terkait kendala di surat rujukan atau diagnosa bisa

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

konfirmasi atau konsultasi ke bagian penjaminan. Solusi terkait kesalahan input data pasien oleh petugas pendaftaran dengan konsultasi dan di *approve* kan dengan cara petugas menuliskan kronologi kejadian mengapa bisa terjadi kesalahan input data pasien. Sama halnya dengan kendala pada *fingerprint,* untuk pasien yang sudah lanjut usia bisa mengajukan *approve* untuk toleransi penggunaan *fingerprint*

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA