

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo

1. Gambaran Umum RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo merupakan Rumah Sakit Umum Daerah yang terletak di Jalan Jenderal Sudirman No. 60, Desa Dopleng Indah, Kecamatan Purworejo, Kabupaten Purworejo, Provinsi Jawa Tengah. RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo didirikan pada tahun 1915 dengan nama Zenden. Rumah Sakit dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo adalah Rumah Sakit Pendidikan Kelas B yang didirikan dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. HK.02.03/I/0216/2014 tentang Penetapan RSUD Saras Husada Purworejo Sebagai Rumah Sakit Pendidikan pada tanggal 21 Februari 2014.

. RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo memiliki kapasitas tempat tidur sebanyak 262 tempat tidur yang saat ini beroperasi. Luas tanah 58.123 m², luas bangunan 18.727,80 m² termasuk unit farmasi, 19 bangsal keperawatan, kantor dan auditorium dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan rujukan yang berkualitas selama 24 jam untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal melalui upaya kesehatan bermutu, efektif dan efisien dengan senantiasa berorientasi pada keselamatan eselamatan pasien (*Patient Safety*).

2. Visi, Misi, dan Tujuan RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo

1) Visi

Terwujudnya Kabupaten Purworejo yang semakin sejahtera berbasis Pertanian, Pariwisata, Industri dan Perdagangan yang berwawasan Budaya Lingkungan dan Ekonomi Kerakyatan.

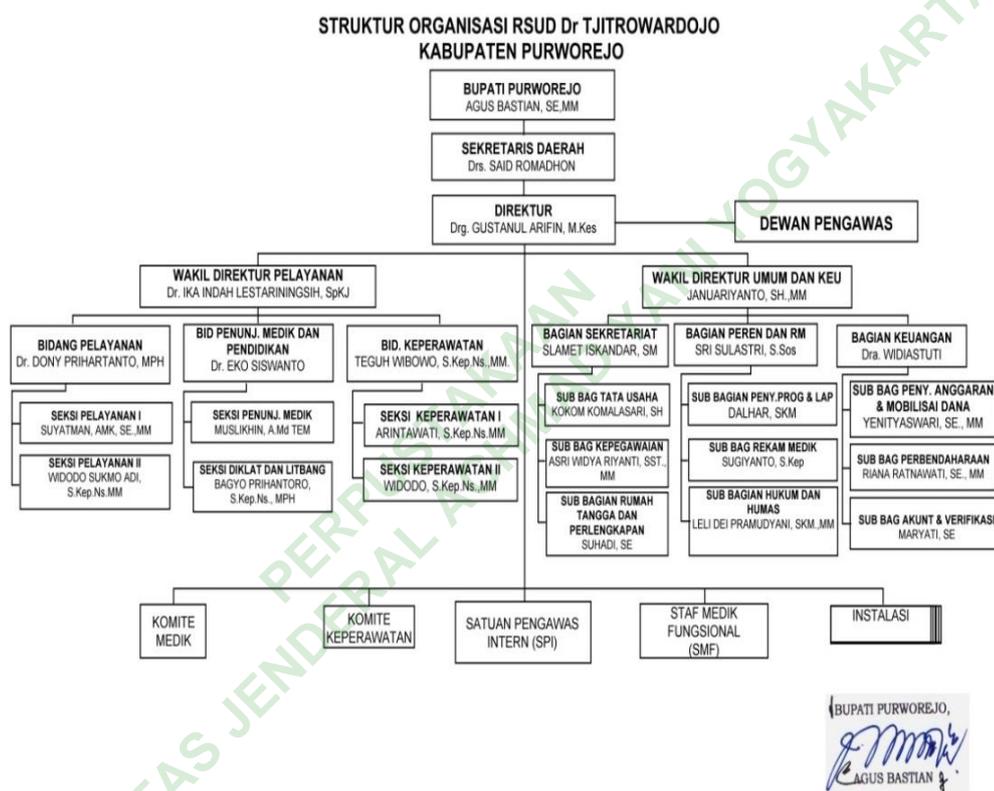
2) Misi

Mewujudkan Kabupaten Purworejo sebagai Kabupaten yang unggul di bidang Pendidikan dan Pelayanan Kesehatan.

3) Tujuan

Meningkatkan pelayanan kesehatan rujukan yang berkualitas selama 24 jam untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal melalui upaya kesehatan bermutu, efektif dan efisien dengan senantiasa berorientasi pada keselamatan pasien (*Patient Safety*).

3. Struktur Organisasi RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo



Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Informan

Dalam penelitian ini subjek penelitian berjumlah 4 orang yang terdiri dari 1 kepala unit rekam medis dan 3 orang petugas TPPGD RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo. Setelah dilakukan penelitian melalui wawancara terhadap informan, maka didapatkan hasil karakteristik informan berdasarkan pendidikan, umur, dan masa kerja sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

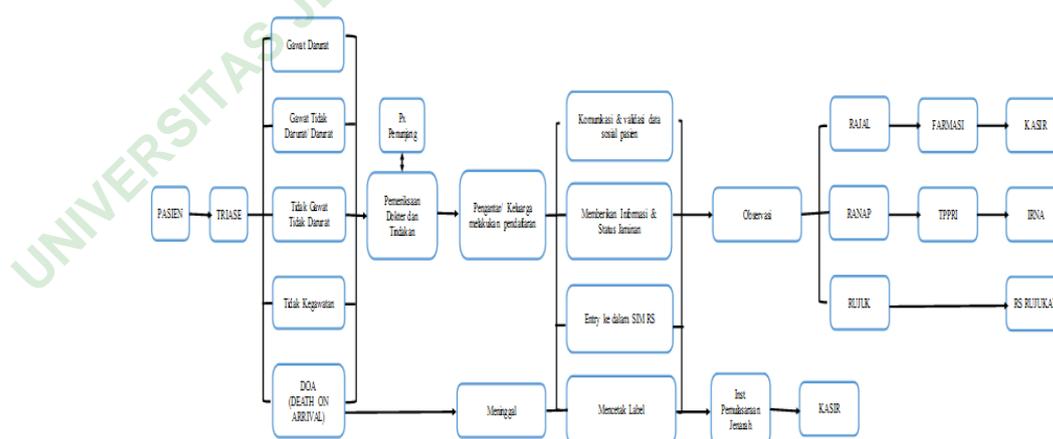
No.	Informan	Pendidikan	Umur	Masa Kerja
1.	Informan 1	DIII-RMIK	26 Tahun	5 Tahun
2.	Informan 2	DIII-RMIK	28 Tahun	5 Tahun
3.	Informan 3	DIII-RMIK	35 Tahun	13 Tahun
4.	Triangulasi	S1-KEPERAWATAN	50 Tahun	28 Tahun

Berdasarkan data tabel hasil wawancara, rata-rata petugas adalah lulusan dari rekam medis dan informasi kesehatan. Sebanyak 3 orang dari informan berpendidikan DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan dan 1 orang informan berpendidikan S-1 Keperawatan. Informan di bagian TPPGD RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo rata-rata berumur 25-50 tahun dengan masa kerja petugas lebih dari dua tahun sebanyak 4 orang.

2. Alur dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Pasien

a. Alur Pendaftaran Sebelum Adanya Pandemi Covid-19

1) Hasil Observasi



Gambar 4.2 Alur Pendaftaran Sebelum Adanya Pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti

secara langsung di bagian TPPGD RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo didapatkan hasil bahwa alur pendaftaran pasien sebelum adanya pandemi *Covid-19* sebagai berikut :

- a) Pasien datang di instalasi gawat darurat, pelayanan di IGD bukan berdasarkan nomor urut kedatangan tetapi berdasarkan tingkat kegawatan yang dapat mengancam nyawa pasien.
- b) Perawat IGD melakukan Triase berdasarkan kegawatdaruratan yaitu gawat darurat, gawat tidak darurat, tidak gawat tidak darurat, tidak kegawatan, DOA (*Death On Arrival*). Pasien yang tidak gawat darurat menurut dokter dipersilahkan menunggu di ruang tunggu dikarenakan keterbatasan tempat tidur IGD.
- c) Pasien dilakukan pemeriksaan dokter dan tindakan.
- d) Pengantar/keluarga pasien melakukan pengurusan registrasi atau pendaftaran pasien di bagian TPPGD.
- e) Petugas di bagian TPPGD melakukan komunikasi dan validasi data sosial pasien.
- f) Petugas pendaftaran memberikan informasi dan terkait status jaminan, pelayanan IGD.
- g) Petugas pendaftaran melakukan entryan ke dalam SIM RS.
- h) Petugas pendaftaran mencetak label untuk disediakan kepada petugas IGD.
- i) Kemudian, pasien dilakukan observasi
 - Pasien rawat jalan langsung menuju ke bagian farmasi, lalu ke bagian kasir untuk melakukan pembayaran
 - Pasien rawat inap ditujukan ke bagian TPPRI untuk melakukan pendaftaran rawat inap
 - Pasien dirujuk, langsung dirujuk ke RS rujukan yang lebih tinggi.
 - Pasien meninggal, pengantar/keluarga pasien melakukan pengurusan ke instalasi pemulasaraan jenazah, kemudian melakukan pembayaran ke kasir.

2) Hasil wawancara

- a) Bagaimana alur pendaftaran pasien di TPPGD sebelum adanya pandemi *Covid-19*?

Pasien datang diterima oleh satpam atau portir, kemudian petugas meminta data-data dan persyaratan, seperti KTP dan BPJS, kemudian petugas melakukan verifikasi dan validasi data, setelah itu kita entry dalam SIM RS, lalu petugas mencetak label yang dikasih ke petugas IGD.

Informan 1

Pasien datang ke lobby IGD, nanti akan disambut oleh satpam atau portir, setelah itu pasien/keluarga diarahkan untuk mendaftar, kemudian kita berkomunikasi dengan pasien/keluarga terkait data sosial mereka untuk kami verifikasi dan validasi datanya serta kita masukkan data ke SIM RS. terakhir kita cetak label diserahkan ke petugas IGDnya.

Informan 2

Untuk pasien datang nanti dibantu oleh satpam ataupun portir, untuk yang gawat darurat dipersilahkan langsung masuk, untuk yang tidak gawat darurat di tanya dan disaring oleh satpam, setelah itu diarahkan ke meja pendaftaran untuk kita registrasi. Petugas mempersilahkan duduk, kemudian menanyakan terkait data-data pasien untuk diverifikasi dan divalidasi yang nantinya akan kita input ke SIM RS, lalu kita beri edukasi dan informasi kepada keluarga/pasien, yang terakhir kita mencetak label untuk petugas IGD

Informan 3

Untuk pasien datang yang jelas ada tim khusus (satpam/portir/perawat) dengan menggunakan APD khusus, kemudian petugas melakukan komunikasi terkait keperluannya, lalu petugas melakukan verifikasi data, meminta semua berkas dan syarat-syaratnya untuk melakukan validasi data, setelah itu petugas menginputnya ke SIM RS untuk mencetak label yang digunakan di IGD.

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa untuk alur pendaftaran sebelum adanya pandemi *Covid-19* yaitu pasien datang diterima oleh petugas di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Perawat atau petugas medis melakukan triase (merah, kuning, hijau, hitam), pasien dilakukan pemeriksaan dokter dan tindakan, sementara pengantar/keluarga melakukan pendaftaran ke TPPGD, kemudian petugas pendaftaran melakukan komunikasi dan validasi data sosial pasien. Petugas pendaftaran memberikan informasi dan menanyakan terkait status jaminan. Lalu, petugas pendaftaran melakukan entryan dalam SIM RS. Terakhir, petugas pendaftaran mencetak label untuk disediakan kepada petugas IGD.

b. Alur Pendaftaran Sesudah Adanya Pandemi *Covid-19*

1) Hasil Observasi

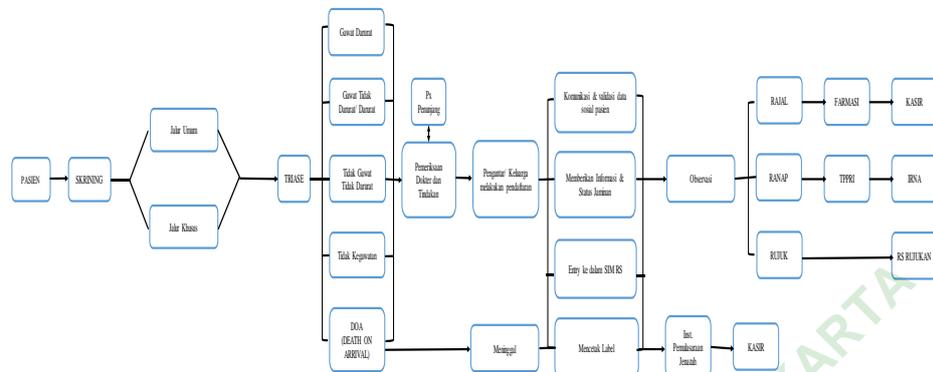
Tabel 4.2 Checklist alur pendaftaran pasien

Observasi	Penilaian		Keterangan
	Ya	Tidak	
Ada perbedaan alur pendaftaran antara pasien <i>Covid-19</i> dan pasien <i>Non Covid-19</i>		√	Masih sama, hanya saja untuk pasien <i>Covid-19</i> melalui jalur masuk khusus.

Berdasarkan hasil observasi didapatkan hasil bahwa alur pendaftaran pasien sesudah adanya pandemi *Covid-19* masih sama, hanya saja untuk pasien *Covid-19* melalui jalur masuk khusus. Alur pasien TPPGD RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo sesudah adanya pandemi *Covid-19* sebagai berikut

- a) Pasien datang di instalasi gawat darurat diterima oleh satpam/porter. Kemudian dilakukan *skrinning*, apabila pasien rujukan *Covid-19* diarahkan menuju ke jalur khusus untuk masuk ke ruang isolasi pasien *Covid-19*. Untuk pasien *Non Covid-19* dapat langsung memasuki ruang IGD seperti biasanya.

- b) Pelayanan di IGD bukan berdasarkan nomor urut kedatangan tetapi berdasarkan tingkat kegawatan yang dapat mengancam nyawa pasien.
- c) Perawat IGD melakukan Triase berdasarkan kegawatdaruratan yaitu gawat darurat, gawat tidak darurat, tidak gawat tidak darurat, tidak kegawatan, DOA (*Death On Arrival*).
- d) Dikarenakan keterbatasan tempat tidur IGD, Apabila terdapat pasien *Non Covid-19* dan pasien *Covid-19* yang keadaannya lebih gawat darurat, pasien tersebut lebih diprioritaskan daripada yang tidak gawat darurat. Pasien yang tidak gawat darurat menurut dokter dipersilahkan menunggu di ruang tunggu IGD.
- e) Pasien dilakukan pemeriksaan dokter dan tindakan.
- f) Pengantar/keluarga pasien melakukan pengurusan registrasi atau pendaftaran pasien di bagian TPPGD.
- g) Petugas di bagian TPPGD melakukan komunikasi dan validasi data sosial pasien.
- h) Petugas pendaftaran memberikan informasi dan terkait status jaminan, pelayanan IGD.
- i) Petugas pendaftaran melakukan entryan ke dalam SIM RS.
- j) Petugas pendaftaran mencetak label untuk disediakan kepada petugas IGD.
- k) Kemudian, pasien dilakukan observasi
 - Pasien rawat jalan langsung menuju ke bagian farmasi, lalu ke bagian kasir untuk melakukan pembayaran
 - Pasien rawat inap ditujukan ke bagian TPPRI untuk melakukan pendaftaran rawat inap
 - Pasien dirujuk, langsung dirujuk ke RS rujukan yang lebih tinggi.
 - Pasien meninggal, pengantar/keluarga pasien melakukan pengurusan ke instalasi pemulasaraan jenazah, kemudian melakukan pembayaran ke kasir.



Gambar 4.3 Alur Pendaftaran Sesudah Adanya Pandemi Covid-19

2) Hasil Wawancara

- a) Bagaimana alur pendaftaran di TPPGD sesudah adanya pandemi Covid-19?

Pasien datang diterima oleh satpam atau portir, untuk pasien Covid-19 diarahkan ke jalur khusus menuju ruang khusus, kalau sudah untuk keluarga atau dari puskesmas nanti ngasih ktp atau berkas rujukannya bahwa itu pasien Covid-19 ke bagian pendaftaran, dan bagian pendaftaran akan melakukan registrasi.

Informan 1

Pasien datang ke lobby IGD, nanti akan disambut oleh satpam atau portir, setelah itu mereka akan ditanya keperluannya apa, kondisi pasien seperti apa, kalau memang benar benar gawat darurat, langsung cepat-cepat dibawa masuk, lalu keluarga diarahkan masuk untuk mendaftar ke tempat kami TPPGD. Kalau pasien membawa berkas sendiri dan tidak gawat darurat, pasien akan ditanya dan di saring oleh satpam, harus ke TPPGD atau ke TPPRJ

Informan 2

Untuk rujukan *Covid-19*, pasien datang lewat koridor, lalu masuk ke pintu eksekusi (pintu sendiri buat *Covid-19*), nanti ada ruangan sendiri buat *Covid-19*. Biasanya yang daftar dari petugas sana karena sudah ada datanya, kemudian kita minta data untuk kita registrasi. Untuk pasien *Non Covid-19*, pasien datang nanti dibantu oleh satpam atau portir untuk masuk ke IGD, nanti keluarga yang mendaftar dengan membawa KTP, BPJS, atau kartu berobat, dan nanti kita registrasi

Informan 3

Untuk pasien datang yang jelas ada tim khusus (satpam/portir/perawat) dengan menggunakan APD khusus yang akan menerima pasien. Untuk pasien *Covid-19* ditempatkan di tempat khusus dan yang mendaftar biasanya petugas pengantar dari rumah sakit perujuk dan untuk pasien *Non Covid-19* langsung masuk ke IGD, selanjutnya keluarga mendaftarkan dan pasien akan mendapatkan penanganan.

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara, alur pasien datang sampai ke pelayanan pendaftaran di TPPGD RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo adalah dimulai dari pasien datang disambut oleh satpam/portir/perawat, kemudian dilakukan *skinning* oleh petugas medis, untuk pasien *Non Covid-19* langsung menuju IGD seperti biasa dan untuk pasien rujukan *Covid-19* diarahkan menuju ke jalur khusus yang disediakan untuk pasien *Covid-19*. Perawat atau petugas medis melakukan triase (merah, kuning, hijau, hitam), pasien dilakukan pemeriksaan dokter dan tindakan, sementara pengantar/keluarga melakukan pendaftaran ke TPPGD, kemudian petugas pendaftaran melakukan komunikasi dan validasi data sosial pasien. Petugas pendaftaran memberikan informasi dan menanyakan terkait status jaminan. Lalu, petugas pendaftaran melakukan entry dalam SIM RS. Terakhir, petugas pendaftaran mencetak label untuk disediakan kepada petugas IGD.

c. Prosedur Pendaftaran Sebelum Adanya Pandemi Covid-19

1) Hasil Observasi

 RSUD dr. TJITROWARDOJO PURWOREJO	PENDAFTARAN PASIEN INSTALASI GAWAT DARURAT		
	No. Dokumen MIRM.02 046	No. Revisi 03	Halaman 1/1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 26-11-2018	Ditetapkan Direktur drg. Gustanul Arifin, M.Kes	
PENGERTIAN	Pendaftaran Pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah pelayanan pendaftaran pasien yang memerlukan Pelayanan Kesehatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD).		
TUJUAN	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah dalam pelayanan Pendaftaran Pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD).		
KEBIJAKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Direktur RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo Nomor 52 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Rekam Medik 2. Peraturan Direktur RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo Nomor 61 Tahun 2018 tentang Panduan Pendaftaran Pasien. 		
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien atau keluarga yang membutuhkan pelayanan kesehatan di IGD. 2. Petugas melakukan, komunikasi dan validasi data sosial pasien. 3. Petugas memberikan informasi dan terkait status jaminan, pelayanan IGD. 4. Petugas melakukan entryan dalam SIM RS. 5. Petugas mencetak label untuk disediakan kepada petugas IGD. 6. Petugas mencetak SEP layanan IGD untuk pasien JKN yang dipulangkan atau dirujuk ke RS lain. 		
UNIT TERKAIT	Instalasi Gawat Darurat (IGD)		

Gambar 4.4 SOP Pendaftaran Pasien Instalasi Gawat Darurat

Berdasarkan hasil observasi, prosedur pendaftaran pasien sebelum adanya pandemi *Covid-19* mengacu pada SOP Pendaftaran pasien IGD RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo. Prosedur pendaftaran pasien yang tertuang dalam SOP adalah sebagai berikut

- a) Petugas menerima pasien atau keluarga yang membutuhkan pelayanan kesehatan di IGD.
- b) Petugas melakukan, komunikasi dan validasi data sosial pasien.
- c) Petugas memberikan informasi dan terkait status jaminan, pelayanan IGD.
- d) Petugas melakukan entryan dalam SIM RS.
- e) Petugas mencetak label untuk disediakan kepada petugas IGD.
- f) Petugas mencetak SEP layanan IGD untuk pasien JKN yang dipulangkan atau dirujuk ke RS lain.

d. Prosedur Pendaftaran Sesudah Adanya Pandemi *Covid-19*

1) Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa prosedur pendaftaran pasien sesudah adanya pandemi *Covid-19* di RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo masih sama dan tidak adanya perubahan seperti yang tertuang dalam SOP dengan nomor dokumen MIRM.02 046 dengan nomor revisi 03 yang diterbitkan oleh direktur rumah sakit pada tanggal 26 November 2018, yaitu :

- a) Petugas menerima pasien atau keluarga yang membutuhkan pelayanan kesehatan di IGD.
- b) Petugas melakukan, komunikasi dan validasi data sosial pasien.
- c) Petugas memberikan informasi dan terkait status jaminan, pelayanan IGD.
- d) Petugas melakukan entryan dalam SIM RS.
- e) Petugas mencetak label untuk disediakan kepada petugas IGD.
- f) Petugas mencetak SEP layanan IGD untuk pasien JKN yang dipulangkan atau dirujuk ke RS lain.

 RSUD dr. TJITROWARDOJO PURWOREJO	PENDAFTARAN PASIEN INSTALASI GAWAT DARURAT		
	No. Dokumen MIRM.02 046	No. Revisi 03	Halaman 1/1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 26-11-2018	Ditetapkan Direktur drg. Gustanul Arifin, M.Kes	
PENGERTIAN	Pendaftaran Pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah pelayanan pendaftaran pasien yang memerlukan Pelayanan Kesehatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD).		
TUJUAN	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah dalam pelayanan Pendaftaran Pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD).		
PROSEDUR	1. Petugas menerima pasien atau keluarga yang membutuhkan pelayanan kesehatan di IGD. 2. Petugas melakukan, komunikasi dan validasi data sosial pasien. 3. Petugas memberikan informasi dan terkait status jaminan, pelayanan IGD. 4. Petugas melakukan entryan dalam SIM RS. 5. Petugas mencetak label untuk disediakan kepada petugas IGD. 6. Petugas mencetak SEP layanan IGD untuk pasien JKN yang dipulangkan atau dirujuk ke RS lain.		
UNIT TERKAIT	Instalasi Gawat Darurat (IGD)		

Gambar 4.5 SOP Pendaftaran Pasien Instalasi Gawat Darurat

2) Hasil Wawancara

- a) Apakah ada perbedaan prosedur pendaftaran pasien *Covid-19* dengan pasien *Non Covid-19*?

Untuk prosedurnya sih sama yaa, nanti kita lihat dulu kondisi pasiennya juga, kalau ada pasien *Covid-19* terus bareng dengan pasien *Non Covid-19* tapi kondisinya sangat gawat darurat, ya tetep kita dahulukan yang lebih gawat darurat atau yang lebih membutuhkan pertolongan secara cepat.

Informan 1

Intinya sama ya, cuman kita lebih memprioritaskan pasien yang gawat darurat, entah itu pasien *Covid-19* maupun pasien *Non Covid-19*, jadi kita lihat kondisinya mana yang lebih membutuhkan penanganan cepat.

Informan 2

Untuk tempat pendaftarannya sama ya, yang membedakan jalur evakuasinya atau jalur masuknya, dan untuk pelayanannya kita dahulukan dari tingkat kegawatdaruratan pasien. semkin gawat pasien, semakin kita utamakan

Informan 3

Kalo pelayanan sebetulnya secara umum sama, tentunya perbedaannya cuma terkait jalur masuk, ruangan evakuasi, dan terkait kondisi kegawatdaruratan pasien.

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara, didapatkan bahwa 4 orang informan menjawab dengan jawaban yang sama yaitu untuk pelayanan di TPPGD RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo masih sama antara sebelum pandemi dan sesudah adanya pandemi *Covid-19* yaitu mengacu pada SOP Pendaftaran pasien IGD RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo pada saat sebelum adanya pandemi *Covid-19*. Yang membedakan hanya terkait jalur masuk yang berbeda, ruangan penanganan yang berbeda, dan terkait kondisi kegawatdaruratan pasien.

Informan mengatakan bahwa pasien yang diprioritaskan dan diutamakan adalah pasien yang memiliki tingkat kegawatdaruratan tinggi. Hal tersebut dikarenakan pasien yang memiliki tingkat kegawatdaruratan tinggi harus segera mendapatkan pelayanan, baik itu pasien *Covid-19* maupun pasien *Non Covid-19*. Selain itu, terdapat perbedaan terkait jalur masuk

dan ruang penanganan antara pasien *Covid-19* maupun pasien *Non Covid-19*.

3. Upaya Manajemen Pendaftaran Pasien TPPGD dalam Rangka Pencegahan Penularan *Covid-19* di RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo

a. Kebijakan Rumah Sakit

Kebijakan merupakan aturan yang dibuat rumah sakit untuk mensukseskan pelayanan terhadap pasien. Di RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo sudah terdapat kebijakan yang mengatur tentang pelaksanaan pelayanan pasien TPPGD dalam rangka pencegahan penularan *Covid-19*, seperti kebijakan terkait penggunaan APD bagi petugas di pendaftaran dan kebijakan lainnya di masa pandemi *Covid-19*.

1) Hasil Observasi

Tabel 4.3 Checklist Observasi Kepatuhan Petugas TPPGD

No.	Observasi	Penilaian		Keterangan
		Ya	Tidak	
1.	Petugas menggunakan masker	√		Semua petugas menggunakan masker
2.	Petugas menggunakan <i>Gown all-cover & apron</i>		√	Tidak terlihat petugas menggunakan <i>gown</i> ketika melakukan pelayanan kepada pasien
3.	Petugas menggunakan penutup kepala / <i>headcape</i>		√	Tidak terdapat petugas yang menggunakan penutup kepala / <i>headcape</i>
4.	Petugas menggunakan pelindung diri / <i>face shield</i>	√		Semua petugas sudah menggunakan <i>face shield</i>

Berdasarkan hasil observasi, petugas TPPGD RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo selalu menggunakan masker, menggunakan sarung tangan/*handscoon* dan selalu membersihkan tangan menggunakan *handsanitizer* pada saat melayani pasien baik pasien *Covid-19* maupun pasien *Non Covid-19*. Namun, dalam hal ini tidak terlihat petugas yang menggunakan gaun/*grown* dan penutup kepala/*headcape* pada saat melayani pasien.



Gambar 4.6 Kepatuhan petugas TPPGD

2) Hasil Wawancara

- a) Kebijakan apa saja yang anda ketahui pada masa pandemi *Covid-19* di rumah sakit ini?

Kalo disini itu, umum ya, yang pertama cuci tangan, pakai masker, jaga jarak, pemakaian APD sesuai zonasi, jam kunjung pasien ditiadakan, penunggu pasien hanya 1 orang, terus ruangan biasa dialokasikan ke bangsal *Covid-19*.

Informan 1

Selama pandemi *Covid-19* banyak kebijakan yang diterapkan seperti halnya kebijakan menggunakan APD terus kayak kebijakan menjaga jarak, mencuci tangan, memakai masker terus kebijakan terkait perubahan ruang rawat inap menjadi bangsal *Covid-19* dikarenakan penambahan pasien yang terus membludak, itu sih.

Informan 2

Ada beberapa kebijakan, kami diwajibkan menggunakan APD, cuci tangan, terus pengunjung maupun pasien diwajibkan memakai masker, untuk APD sendiri karena kami di pendaftaran itu memakai face shield, masker, terus kita juga memakai gaun. Kebijakan selanjutnya kaitannya dengan jam kunjung yang ditiadakan untuk meminimalisir dan mengurangi penyebaran *Covid-19*. Apabila ada gejala, petugas dihimbau untuk swab, selain itu kami diminta untuk mentrasing keluarga pasien ketika di pendaftaran

Informan 3

Yang pertama untuk menjadi kebijakan nasional tentang penanganan pandemi *Covid-19*, dimana dikebijakan itu ditujukan untuk rumah sakit yaitu jam kunjung ditiadakan, secara internal untuk petugas terkait pemakaian APD, kemudian rumah sakit harus menyediakan TT khusus untuk *Covid-19* sekitar 40% dan harus menyediakan perawatan intensif sekitar 20% dari jumlah TT yang ditujukan untuk khusus *Covid-19* terus selanjutnya adanya pembentukan tim *Covid-19* yang terdiri dari medis, paramedis atau perawat, PPA lainnya dan penunjang seperti ambulan dan pengelolaan jenazah. Kami di rekam medis hanya sebagai pendukung saja

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara terkait kebijakan pelayanan TPPGD, dijelaskan bahwa RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo memiliki beberapa kebijakan. Kebijakan tersebut ditujukan kepada semua pasien, keluarga pasien maupun petugas rumah sakit. Secara internal, petugas diwajibkan untuk selalu memakai masker, selalu menjaga jarak dan mencuci tangan serta adanya tambahan sekat plastik di meja pendaftaran TPPGD sesuai peraturan yang berlaku.

Selain itu, secara eksternal yaitu adanya perubahan ruang rawat inap menjadi ruang khusus *Covid-19*, pembatasan penunggu pasien yaitu maksimal hanya boleh ditunggu oleh 1 orang dan jam kunjungan ditiadakan, penyediaan tempat tidur pasien khusus

Covid-19 sekitar 40% dan 20% untuk perawatan intensif khusus *Covid-19*, serta adanya pembentukan tim pencegahan *Covid-19*. Dalam pembentukan tim ini, bagian rekam medis hanya sebagai pendukung pelaksanaan.

- b) Apakah SE PORMIKI sudah pernah disosialisasikan di rumah sakit ini?

Yaa sudah melalui grub *whatsapp* PORMIKI Kabupaten Purworejo berupa pdf.

Informan 1

He.em pernah yaa, tapi karena lagi pandemi jadi lewatnya pdf yang di *share*.

Informan 2

Iyaa sudah, itu berupa pdf yang isinya surat resmi dari PORMIKI karena pandemi jadi memang pembagiannya melalui *online*.

Informan 3

Setahu saya pernah, yang pertama terkait penggunaan APD, bagaimana kontak dengan pasien maupun keluarga pasien, dan terkait tata kelola dokumen rekam medis.

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara, sebanyak 4 orang informan mengatakan bahwa SE PORMIKI sudah pernah disosialisasikan di RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo. Sosialisasi tersebut dilakukan secara *online* oleh DPP PORMIKI Kabupaten Purworejo dengan cara dibagikan melalui grup *whatsapp*.

- c) Apakah ada kebijakan khusus bagian TPPGD untuk pencegahan *Covid-19*?

Kalo kita cuma mengurangi kontak berkas sama pasien aja sih, jadi kita bikin kotak untuk tempat meletakkan ktp atau kartu lain jadinya kita enggak nyentuh.

Informan 1

Kalo khususnya sih ngga ada, tetep sesuai anjuran kayak petugas yang lain. cuman harus tetap mengurangi kontak berkas pasien.

Informan 2

Yaa paling kita mencuci tangan pakai sabun ketika sudah memegang 5-10 berkas, kalo sekali pegang berkas kita cukup pakai *handsanitizer* dan mengurangi kontak berkas dengan keluarga pasien maupun pasien, caranya diletakkan di kotak yang kita bikin.

Informan 3

Kebijakan khusus dari rekam medis sendiri tentunya mengacu kebijakan nasional, yang kedua dari PORMIKI, itu yang menjadi kebijakan khusus selama pandemi.

Triangulasi Sumber

Berdasarkan hasil wawancara, informan mengungkapkan bahwa bagian TPPGD RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo tidak mengeluarkan kebijakan secara khusus, namun mengacu pada kebijakan secara umum, seperti kebijakan nasional dan kebijakan dari DPP PORMIKI yaitu mengurangi kontak berkas dengan pasien. Pengurangan kontak berkas tersebut dilakukan dengan cara petugas membuat kotak kecil yang dipergunakan untuk meletakkan berkas seperti KTP dan persyaratan lainnya sebelum diserahkan kepada petugas, sehingga petugas tidak menyentuh berkas dan persyaratan dari pasien.

b. Standar Pelayanan Pendaftaran

Standar pelayanan pendaftaran merupakan standar pelayanan yang berisi alur dan prosedur yang bertujuan mengatur proses pendaftaran pasien.

1) Hasil Wawancara

- a) Ketika di rumah sakit ada kebijakan yang berlaku, apakah ada monitoring atau evaluasi terkait kebijakan tersebut?

Evaluasi ada, monitoring ada, langsung dari direktornya tapi kadang juga dari kepala rekam medisnya.

Informan 1

Heem pastinya ada ya, evaluasi kan dibutuhkan setiap ada hal yang kurang efektif, terus nanti kita laporkan ke kepala RM

Informan 2

iya ada, jadi monitoring dan beberapa evaluasi itu dilakukan 1 atau 2 bulan sekali dan ketika terjadi permasalahan atau kendala di lapangan tanpa menunggu jadwal rutin.

Informan 3

yang pasti jelas ada, karena kebijakan-kebijakan nasional selalu berganti-ganti, jadi kebijakannya tidak statis namun sangat dinamis. Untuk monitoring dan evaluasi leadernya di direktur rumah sakit, rutin 1 atau 2 bulan jadi yaa merekalah yang akan melakukan monitoring dan evaluasi. Tapi biasanya dari internal juga ada, ketika ada kebijakan permasalahan. Saya yang memimpin.

Triangulasi Sumber

Dijelaskan bahwa di RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo terdapat monitoring dan evaluasi terkait kebijakan atau peraturan terkait pendaftaran tersebut. Monitoring dan evaluasi tersebut dilakukan secara langsung oleh direktur rumah sakit atau kepala rekam medis dengan waktu 1 atau 2 bulan sekali. Namun, juga bisa dilakukan mendadak tanpa menunggu jadwal rutin ketika terdapat permasalahan atau kendala di lapangan.

- b) Jika ada, apakah ada reward atau punishmen untuk yang mematuhi dan melanggar SOP atau peraturan tersebut? Seperti penggunaan masker, APD dll.

Kalo petugas sih keknya belum pernah ada yang melanggar, jadi kami belum pernah tau ada punishmennya apa enggak sih

Informan 1

Kalo reward tidak ada jelas yaa, soalnya kan itu udah ketentuan dan peraturan jadi tetap semuanya harus menjalankan dan kita juga sadar diri kalo itu penting bagi diri sendiri.
Untuk punishmen paling cukup mengingatkan aja satu sama lain

Informan 2

sepertinya kalau di TPPGD itu ngga ada karena kami memang belum pernah ada yang melakukan pelanggaran berat kaitannya dengan penggunaan APD, malah kami tertib sekali karena kami takut tertular *Covid-19*

Informan 3

Rumah sakit sini memang belum menerapkan sistem reward atau punishmen, mungkin untuk punishmen hanya refresh ulang, kalo untuk yang sifatnya frontal ya ngga sampai seperti itu.

Dari hasil wawancara, sebanyak 4 orang informan mengatakan bahwa tidak ada *reward* atau *punishment* bagi petugas di bagian TPPGD. Petugas mengatakan dengan berbagai alasan yang berbeda-beda, Informan 1 mengatakan hal tersebut dikarenakan belum pernah ada petugas yang melanggar, sehingga tidak mengetahui ada *punishment* atau tidaknya. Informan 2 mengatakan bahwa hal tersebut sudah menjadi ketentuan dan peraturan yang harus dijalankan oleh petugas dan bermanfaat penting bagi diri sendiri. Informan 3 mengatakan bahwa belum pernah ada petugas yang melakukan pelanggaran berat terkait penggunaan APD, namun petugas sangat tertib dikarenakan takut adanya pandemi *Covid-19*.

Kepala unit rekam medis sebagai informan triangulasi mengatakan bahwa RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo memang belum menerapkan sistem *reward* atau *punishment*. Untuk *punishment* tidak ada yang bersifat berat, hanya terdapat *refresh* ulang yang bertujuan agar petugas selalu tertib dan disiplin dengan peraturan yang ada.

c. Manajemen Pelayanan Pendaftaran

Manajemen pelayanan pendaftaran adalah upaya-upaya yang dilakukan oleh rumah sakit untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Pelayanan tersebut masih sama baik pada masa pandemi maupun sebelum pandemi *Covid-19*, hanya saja tingkat kewaspadaan pada masa pandemi lebih ditingkatkan lagi untuk pencegahan penularan *Covid-19*.

Adanya pandemi ini membuat RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo dituntut untuk sesegera mungkin menangani pandemi *Covid-19*. Berbagai upaya terus dilakukan oleh pihak rumah sakit untuk melakukan pencegahan penyebaran virus tersebut seperti menyediakan sarana dan prasarana untuk pencegahan meliputi pengadaan alat cuci tangan, handsanitizer, dan mengatur posisi tempat duduk agar tetap jaga jarak dan menambahkan sekat pembatas di meja pendaftaran.

1) Hasil Observasi

Tabel 4.4 Checklist Observasi Sarana dan Prasarana TPPGD

No.	Observasi	Penilaian		Keterangan
		Ya	Tidak	
1.	Terdapat tempat cuci tangan atau <i>wastafell</i>	√		Ada
2.	Terdapat sabun cuci tangan pada tempat cuci tangan atau <i>wastafell</i>	√		Ada
3.	Terdapat sapu tangan atau tisu pada tempat cuci tangan atau <i>wastafell</i>	√		Ada
4.	Terdapat tanda silang (X) jaga jarak pada tempat pengambilan nomor antrian		√	Tidak terdapat nomor antrian di ruang TPPGD
5.	Terdapat tanda silang (X) pada kursi tempat tunggu antrian	√		Ada
6.	Terdapat <i>handsanitizer</i> pada sudut-sudut ruangan	√		Ada
7.	Terdapat sekat pembatas di meja pendaftaran	√		Ada
8.	Terdapat ruang kontaminasi di ruang tunggu pendaftaran	√		Ada, di samping pintu masuk IGD
9.	Terdapat ruang media informasi di ruang tunggu pendaftaran	√		Ada

Berdasarkan hasil observasi peneliti di TPPGD RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo, upaya pencegahan penularan *Covid-19* sudah cukup lengkap, mulai adanya sarana dan prasarana yang mendukung seperti :

- a) Adanya tempat cuci tangan beserta sabun di depan pintu masuk Instalasi Gawat Darurat (IGD)



Gambar 4.7 Tempat cuci tangan

- b) Adanya tanda silang (X) pada kursi tempat tunggu antrian



Gambar 4.8 Kursi tempat tunggu antrian

- c) Adanya *handsanitizer* pada sudut-sudut ruangan



Gambar 4.9 Handsanitizer di sudut-sudut ruangan

d) Adanya sekat pembatas di meja pendaftaran



Gambar 4.10 Sekat pembatas di meja pendaftaran

e) Adanya ruang kontaminasi di ruang tunggu pendaftaran



Gambar 4.11 Ruang Dekontaminasi

f) Adanya ruang media informasi di ruang tunggu pendaftaran.



Gambar 4.12 Ruang media informasi

RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo tidak terdapat nomor antrian pasien dikarenakan pelayanan di IGD bukan berdasarkan nomor urut kedatangan tetapi berdasarkan tingkat kegawatan yang dapat mengancam nyawa pasien seperti yang tertuang di papan informasi.



Gambar 4.13 Papan Informasi

2) Hasil Wawancara

- 1) Apa saja upaya yang dilakukan pihak rumah sakit dalam pencegahan penularan *Covid-19*?

yaa melakukan evaluasi dan monitoring terkait kebijakan-kebijakan yang ada, selalu memberikan arahan/sosialisasi kepada petugas untuk tetap mematuhi protokol kesehatan dan menyediakan masker atau gaun untuk petugas.

Informan 1

melakukan sosialisasi kebijakan, melakukan monitoring dan evaluasi, menyediakan masker untuk petugas, menyediakan alat cuci tangan, *handsanitizer*, dan mengatur posisi tempat duduk agar tetap jaga jarak.

Informan 2

Sering diadakan sosialisasi cuci tangan, ketika ada permasalahan harus melapor untuk ditindaklanjuti agar segera dievaluasi, dan kami disediakan APD yang lengkap

Informan 3

Mensoaliskan kebijakan-kebijakan dari pusat seperti PORMIKI atau dari dinas kesehatan, penyediaan ruangan dan sarana prasarana, melakukan evaluasi dan monitoring, dan selalu mengingatkan petugas untuk menaati protokol kesehatan.

Triangulasi Sumber

Dari hasil wawancara peneliti kepada petugas, didapatkan bahwa rumah sakit melakukan berbagai upaya seperti mengadakan sosialisasi standar kebijakan, melakukan monitoring dan evaluasi

secara rutin, menyediakan APD untuk petugas, menyediakan sarana dan prasarana untuk pencegahan seperti pengadaan alat cuci tangan, handsanitizer, dan mengatur posisi tempat duduk agar tetap jaga jarak. Hal tersebut dilakukan untuk melakukan pencegahan penularan covid-19 di RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo.

C. Pembahasan

1. Alur dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Pasien

a. Alur Pendaftaran Sebelum Adanya Pandemi *Covid-19*

1) Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti secara langsung di bagian TPPGD RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo didapatkan hasil bahwa alur pendaftaran pasien sebelum adanya pandemi *Covid-19* sebagai berikut :

- a) Pasien datang di instalasi gawat darurat, pelayanan di IGD bukan berdasarkan nomor urut kedatangan tetapi berdasarkan tingkat kegawatan yang dapat mengancam nyawa pasien.
- b) Perawat IGD melakukan Triase berdasarkan kegawatdaruratan yaitu gawat darurat, gawat tidak darurat, tidak gawat tidak darurat, tidak kegawatan, DOA (*Death On Arrival*). Pasien yang tidak gawat darurat menurut dokter dipersilahkan menunggu di ruang tunggu dikarenakan keterbatasan tempat tidur IGD.
- c) Pasien dilakukan pemeriksaan dokter dan tindakan.
- d) Pengantar/keluarga pasien melakukan pengurusan registrasi atau pendaftaran pasien di bagian TPPGD.
- e) Petugas di bagian TPPGD melakukan komunikasi dan validasi data sosial pasien.
- f) Petugas pendaftaran memberikan informasi dan terkait status jaminan, pelayanan IGD.
- g) Petugas pendaftaran melakukan entryan ke dalam SIM RS.

- h) Petugas pendaftaran mencetak label untuk disediakan kepada petugas IGD.
- i) Kemudian, pasien dilakukan observasi
 - Pasien rawat jalan langsung menuju ke bagian farmasi, lalu ke bagian kasir untuk melakukan pembayaran
 - Pasien rawat inap ditujukan ke bagian TPPRI untuk melakukan pendaftaran rawat inap
 - Pasien dirujuk, langsung dirujuk ke RS rujukan yang lebih tinggi.
 - Pasien meninggal, pengantar/keluarga pasien melakukan pengurusan ke instalasi pemulasaraan jenazah, kemudian melakukan pembayaran ke kasir.

2) Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa untuk alur pendaftaran sebelum adanya pandemi *Covid-19* yaitu pasien datang diterima oleh petugas di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Perawat atau petugas medis melakukan triase (merah, kuning, hijau, hitam), pasien dilakukan pemeriksaan dokter dan tindakan, sementara pengantar/keluarga melakukan pendaftaran ke TPPGD, kemudian petugas pendaftaran melakukan komunikasi dan validasi data sosial pasien. Petugas pendaftaran memberikan informasi dan menanyakan terkait status jaminan. Lalu, petugas pendaftaran melakukan entryan dalam SIM RS. Terakhir, petugas pendaftaran mencetak label untuk disediakan kepada petugas IGD.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, hal ini sudah sesuai dan sejalan dengan hasil penelitian (Wahyuni & Setijaningsih, 2021) bahwa alur pendafrtran pasien di TPPGD dimulai dari pasien datang, kemudian akan dilakukan *skrining* oleh petugas medis (perawat), jika dikategorikan darurat pasien langsung mendapatkan penanganan, lalu keluarga pasien yang akan bertugas untuk mendaftarkan pasien datang ke bagian pendaftaran. Pada saat

mendaftar, keluarga pasien mengisi formulir terkait identitas sosial pasien dan KIUP serta menunjukkan kartu identitas pasien dan kartu asuransi BPJS/asuransi lain.

b. Alur Pendaftaran Sesudah Adanya Pandemi Covid-19

1) Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi didapatkan hasil bahwa alur pendaftaran pasien sesudah adanya pandemi Covid-19 masih sama, hanya saja untuk pasien Covid-19 melalui jalur masuk khusus. Alur pasien TPPGD RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo sesudah adanya pandemi Covid-19 sebagai berikut

- a) Pasien datang di instalasi gawat darurat diterima oleh satpam/porter. Kemudian dilakukan *skrinning*, apabila pasien rujukan Covid-19 diarahkan menuju ke jalur khusus untuk masuk ke ruang isolasi pasien Covid-19. Untuk pasien *Non Covid-19* dapat langsung memasuki ruang IGD seperti biasanya.
- b) Pelayanan di IGD bukan berdasarkan nomor urut kedatangan tetapi berdasarkan tingkat kegawatan yang dapat mengancam nyawa pasien.
- c) Perawat IGD melakukan Triase berdasarkan kegawatdaruratan yaitu gawat darurat, gawat tidak darurat, tidak gawat tidak darurat, tidak kegawatan, DOA (*Death On Arrival*).
- d) Dikarenakan keterbatasan tempat tidur IGD, Apabila terdapat pasien *Non Covid-19* dan pasien Covid-19 yang keadaanya lebih gawat darurat, pasien tersebut lebih diprioritaskan daripada yang tidak gawat darurat. Pasien yang tidak gawat darurat menurut dokter dipersilahkan menunggu di ruang tunggu IGD.
- e) Pasien dilakukan pemeriksaan dokter dan tindakan.
- f) Pengantar/keluarga pasien melakukan pengurusan registrasi atau pendaftaran pasien di bagian TPPGD.
- g) Petugas di bagian TPPGD melakukan komunikasi dan validasi data sosial pasien.

- h) Petugas pendaftaran memberikan informasi dan terkait status jaminan, pelayanan IGD.
- i) Petugas pendaftaran melakukan entryan ke dalam SIM RS.
- j) Petugas pendaftaran mencetak label untuk disediakan kepada petugas IGD.
- k) Kemudian, pasien dilakukan observasi
 - Pasien rawat jalan langsung menuju ke bagian farmasi, lalu ke bagian kasir untuk melakukan pembayaran
 - Pasien rawat inap ditujukan ke bagian TPPRI untuk melakukan pendaftaran rawat inap
 - Pasien dirujuk, langsung dirujuk ke RS rujukan yang lebih tinggi.
 - Pasien meninggal, pengantar/keluarga pasien melakukan pengurusan ke instalasi pemulasaraan jenazah, kemudian melakukan pembayaran ke kasir.

2) Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara, alur pasien datang sampai ke pelayanan pendaftaran di TPPGD RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo sesudah adanya pandemi adalah dimulai dari pasien datang disambut oleh satpam/portir/perawat, kemudian dilakukan *skринning* oleh petugas medis, untuk pasien *Non Covid-19* langsung menuju IGD seperti biasa dan untuk pasien rujukan *Covid-19* diarahkan menuju ke jalur khusus yang disediakan untuk pasien *Covid-19*. Perawat atau petugas medis melakukan triase (merah, kuning, hijau, hitam), pasien dilakukan pemeriksaan dokter dan tindakan, sementara pengantar/keluarga melakukan pendaftaran ke TPPGD, kemudian petugas pendaftaran melakukan komunikasi dan validasi data sosial pasien. Petugas pendaftaran memberikan informasi dan menanyakan terkait status jaminan. Lalu, petugas pendaftaran melakukan entryan dalam SIM RS. Terakhir, petugas pendaftaran mencetak label untuk disediakan kepada petugas IGD.

Menurut (Menkes RI, 2021) Alur pasien gawat darurat pada masa pandemi *Covid-19*, sebagai berikut:

- a. Pasien masuk ke Rumah Sakit melalui pintu utama yakni dapat melalui IGD atau melalui area rawat jalan. Proses masuknya pasien melalui pintu utama tersebut dapat melalui tiga cara yaitu :
 - 1) Langsung ke Rumah Sakit (atas permintaan pasien sendiri dan tanpa perjanjian). Pasien yang masuk ke Rumah Sakit melalui mekanisme ini harus melalui proses *skrinning*. Bila dari hasil skrining dicurigai *Covid-19* maka pasien diarahkan menuju triase IGD atau rawat jalan khusus *Covid-19*. Sebaliknya bila dari *skrinning* tidak dicurigai *Covid-19* maka pasien diarahkan menuju triase IGD atau rawat jalan *Non Covid-19* sesuai kebutuhan pasien.
 - 2) Melalui rujukan (dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) atau (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL).
 - a) Rujukan pasien suspek atau konfirmasi *Covid-19* tidak perlu dilakukan *skrinning* dan langsung diarahkan ke triase *Covid-19*.
 - b) Rujukan pasien kasus *Non Covid-19* yang dengan hasil pemeriksaan *Covid-19* negatif atau yang belum dilakukan pemeriksaan *Covid-19* tetap harus melewati proses *skrinning*.
 - c) Melalui registrasi online. Pasien yang masuk ke Rumah Sakit melalui registrasi online diharuskan mengisi kajian mandiri terkait *Covid-19*, bila terindikasi gejala *Covid-19* langsung diarahkan ke triase rawat jalan *Covid-19*. Sedangkan pasien dengan hasil *assessment* tidak terkait *Covid-19* tetap melalui proses *skrinning*.

Ditinjau dari Peraturan Menteri Kesehatan RI tentang pedoman pelayanan rumah sakit pada masa pandemi *Covid-19*, alur pendaftaran

pasien *Covid-19* sesudah adanya pandemi *Covid-19* sudah sangat baik dan sudah sesuai dengan (Menkes RI, 2021). Dalam peraturan tersebut tertuang bahwa dalam satu instalasi sangat perlu dipisahkan antara zona *Non Covid-19* dan zona *Covid-19* yaitu bisa dengan dibatasi oleh pembatas sementara atau permanen yang ditandai dengan penanda (*sign*) khusus yang jelas dan menganut sistem jalur satu arah. Selain itu, tujuan *skinning* dalam (Menkes RI, 2021) juga sudah dilaksanakan oleh pihak rumah sakit yaitu memisahkan pasien yang dicurigai *Covid-19* dengan pasien *Non Covid-19*.

c. Prosedur Pendaftaran Sebelum Adanya Pandemi *Covid-19*

1) Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi, prosedur pendaftaran pasien sebelum adanya pandemi *Covid-19* mengacu pada SOP Pendaftaran pasien IGD RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo. Prosedur pendaftaran pasien yang tertuang dalam SOP adalah sebagai berikut:

- a) Petugas menerima pasien atau keluarga yang membutuhkan pelayanan kesehatan di IGD.
- b) Petugas melakukan, komunikasi dan validasi data sosial pasien.
- c) Petugas memberikan informasi dan terkait status jaminan, pelayanan IGD.
- d) Petugas melakukan entryan dalam SIM RS.
- e) Petugas mencetak label untuk disediakan kepada petugas IGD.
- f) Petugas mencetak SEP layanan IGD untuk pasien JKN yang dipulangkan atau dirujuk ke RS lain.

Menurut hasil penelitian (Nisaa et al., 2018) Prosedur pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebagai berikut :

- a) Setelah pasien mendapatkan pertolongan, keluarga atau pasien datang ke petugas pendaftaran.
- b) Pasien akan diidentifikasi petugas pendaftaran apakah pasien baru atau pasien lama. Untuk pasien baru, petugas akan meminta pasien/keluarga mengisi formulir pendaftaran pasien baru.

- c) Formulir pasien baru akan dicek petugas dengan identitas lain (KTP/SIM/PASPOR/Lainnya). Untuk pasien asuransi kesehatan, petugas akan mengecek dokumen yang berhubungan dengan asuransi atau penjamin pasien tersebut. Setelah itu, pasien melakukan registrasi dan mendapatkan kartu berobat.
- d) Untuk pasien lama, petugas akan menanyakan kartu berobat pasien, bila pasien tidak membawa, petugas akan mencari nomor rekam medis pasien.
- e) Petugas akan melakukan validasi data pasien yang lama dan mengecek dokumen lainnya untuk pasien asuransi kesehatan kemudian melakukan registrasi.
- f) Pasien atau keluarga pasien diarahkan kembali ke pelayanan gawat darurat. Kemudian, setelah pasien selesai mendapat layanan kesehatan di gawat darurat, tindak lanjut berikutnya dapat berupa :
- Boleh pulang atau kontrol rawat jalan, pasien atau keluarga pasien menyelesaikan pembayaran di kasir dan mengambil obat di apotek.
 - Jika Pasien dirujuk ke luar, dokter akan membuat surat pengantar rujukan, pasien menyelesaikan pembayaran di kasir dan mengambil obat di apotek.
 - Jika pasien dikonsulkan ke spesialis lain, dokter akan membuat surat konsultasi, pasien menyelesaikan pembayaran di kasir dan mengambil obat di apotek, untuk pendaftaran di spesialis lainnya bisa dilakukan dihari tersebut atau sesuai jadwal dokter spesialis tersebut.
 - Jika pasien dirawat inap, maka mengikuti alur pasien masuk rawat inap.

Ditinjau dari hasil penelitian (Nisaa et al., 2018) hal ini sudah sesuai dan sejalan. Selain itu, hal ini juga sudah mengikuti indikator dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) TPPGD (Mahdi,

2017). Dalam SPM disebutkan bahwa prosedur pendaftaran pasien adalah :

- a) Pasien datang di Instalasi Gawat Darurat, sementara keluarga pasien/ pengantar pasien mengurus pendaftaran.
- b) Keluarga pasien/pengantar pasien mengurus administrasi pasien sesuai jenis pembayaran pasien
- c) Untuk beberapa kasus tertentu seperti pasien yang datang dalam keadaan terpapar kotoran lain, maka pasien akan dibersihkan terlebih dahulu di ruang dekontaminasi (apabila kondisi umum memungkinkan) baru bisa masuk ruang IGD .
- d) Perawat IGD melakukan Triase yaitu dengan menerima pasien, melakukan penilaian cepat tentang keadaan klinis pasien, memutuskan prioritas penanganan pasien berdasarkan kegawatdaruratan.
- e) Setelah pasien dinyatakan boleh keluar dari RS, keluarga pasien melakukan pengurusan administrasi untuk:
 - Pulang,
 - Rawat inap,
 - Rujuk Balik Ke Faskes Tk I (Khusus Pasien BPJS), atau Rujuk ke RS yang lebih tinggi.

d. Prosedur Pendaftaran Sesudah Adanya Pandemi Covid-19

1) Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa prosedur pendaftaran pasien sesudah adanya pandemi Covid-19 di RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo masih sama dan tidak adanya perubahan seperti yang tertuang dalam SOP nomor MIRM.02 046 dengan nomor revisi 03 yang diterbitkan oleh direktur rumah sakit pada tanggal 26 November 2018.

2) Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara, didapatkan bahwa 4 orang informan menjawab dengan jawaban yang sama yaitu untuk prosedur

di TPPGD RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo masih sama antara sebelum pandemi dan sesudah adanya pandemi *Covid-19* yaitu sesuai prosedur yang tertuang dalam SOP Pendaftaran pasien instalasi gawat darurat. Yang membedakan hanya terkait jalur masuk yang berbeda, ruangan penanganan yang berbeda, dan terkait kondisi kegawatdaruratan pasien.

Informan mengatakan bahwa pasien yang diprioritaskan dan diutamakan adalah pasien yang memiliki tingkat kegawatdaruratan tinggi. Hal tersebut dikarenakan pasien yang memiliki tingkat kegawatdaruratan tinggi harus segera mendapatkan pelayanan, baik itu pasien *Covid-19* maupun pasien *Non Covid-19*. Selain itu, terdapat perbedaan terkait jalur masuk dan ruang penanganan antara pasien *Covid-19* maupun pasien *Non Covid-19*.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara, prosedur tersebut sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) TPPGD (Mahdi, 2017). Hanya saja, prosedur tersebut tidak menerapkan kebijakan dari DPP PORMIKI. Dalam kebijakan (PORMIKI, 2020) menyebutkan bahwa terdapat hal-hal yang perlu untuk diperhatikan selama bertugas sebagai petugas perekam medis dan informasi kesehatan adalah sebagai berikut :

- a) Hindari kontak langsung dengan pasien / keluarga pasien,
- b) Menjaga jarak pada saat berkomunikasi dengan pasien / keluarga pasien
- c) Hindari penggunaan alat kantor secara bersama-sama
- d) Biasakan mencuci tangan sebelum meninggalkan ruangan kerja dan memulai pekerjaan.

2. Upaya Manajemen Pendaftaran Pasien TPPGD dalam Rangka Pencegahan Penularan *Covid-19* di RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo

a. Kebijakan Rumah Sakit

1) Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi, petugas selalu menggunakan masker medis, menggunakan sarung tangan/*handscoon* dan selalu membersihkan tangan menggunakan *handsanitizer* pada saat melayani pasien baik pasien *Covid-19* maupun pasien *Non Covid-19*. Dalam hal ini, tidak terlihat petugas yang menggunakan gaun/*grown* dan penutup kepala/*headcape*.

Dalam hal ini, upaya petugas tersebut sudah sesuai dengan SE yang dikeluarkan oleh DPP PORMIKI Nomor. HM 01.01./002/III/2020 tentang Prosedur Kerja Perakam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK) dalam Situasi Wabah *Covid-19* yang berisi bahwa seluruh perekam medis dan informasi kesehatan dianjurkan untuk menggunakan APD selama menjalankan pekerjaan, minimal menggunakan :

- a) Masker (dianjurkan menggunakan masker bedah)
- b) Sarung tangan (dianjurkan menggunakan sarung tangan bedah)
- c) Tersedia *handsanitizer* dan selalu mencuci tangan baik dengan menggunakan sabun dan air mengalir ataupun *handsanitizer*. Sebelum dan sesudah melakukan aktifitas (PORMIKI, 2020).

Selain itu, hal ini juga sudah sejalan dengan hasil penelitian (Wahyuni & Setijaningsih, 2021) bahwa bagi seluruh petugas diwajibkan untuk menerapkan protokol pencegahan *Covid-19* yaitu harus mengenakan masker bagi petugas, menggunakan sarung tangan, dan selalu mencuci tangan dengan sabun.

2) Hasil Observasi

- a) Kebijakan yang diketahui informan pada masa pandemi *Covid-19* di RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo

Berdasarkan hasil wawancara terkait kebijakan pelayanan TPPGD, dijelaskan bahwa RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo memiliki beberapa kebijakan. Kebijakan tersebut ditujukan kepada semua pasien, keluarga pasien maupun petugas

rumah sakit. Secara internal, petugas diwajibkan untuk selalu memakai masker, selalu menjaga jarak dan mencuci tangan serta adanya tambahan sekat plastik di meja pendaftaran TPPGD sesuai peraturan yang berlaku.

Selain itu, secara eksternal terdapat juga kebijakan-kebijakan lainnya seperti adanya perubahan ruang rawat inap menjadi ruang khusus *Covid-19*, pembatasan penunggu pasien yaitu maksimal hanya boleh ditunggu oleh 1 orang dan jam kunjungan ditiadakan, penyediaan tempat tidur pasien khusus *Covid-19* sekitar 40% dan 20% untuk perawatan intensif khusus *Covid-19*, serta adanya pembentukan tim pencegahan *Covid-19*.

Di RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo beberapa kebijakan yang dibuat dan diterapkan sudah cukup baik dan sesuai dengan peraturan menteri kesehatan (Menkes RI, 2021) bahwa bagi seluruh petugas diwajibkan untuk menerapkan protokol pencegahan *Covid-19* yaitu harus mengenakan masker bagi petugas, pengunjung dan pasien, menjaga jarak antar orang >1m dan rajin mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir selama 40 s/d 60 detik atau dengan handsanitizer selama 20 s/d 30 detik (Menkes RI, 2021).

b) Sosialisasi Surat Edaran (SE) PORMIKI

Menurut pernyataan dari responden, sosialisasi tersebut dilakukan secara langsung kepada petugas dengan rapat koordinasi, rapat sosialiasi, maupun berupa PDF yang disebarluaskan melalui media grub *whatsapp*. Oleh karena itu, hal ini sudah sesuai dengan teori manajemen rumah sakit menurut (Dunie, 2018) yaitu melakukan koordinasi dengan berbagai sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, dan adanya kemampuan pengendalian untuk mencapai tujuan dan kemajuan bersama.

b. Standar Pelayanan Pendaftaran

1) Hasil Wawancara

a) Monitoring dan evaluasi kebijakan

Dijelaskan bahwa di RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo terdapat monitoring dan evaluasi terkait kebijakan atau peraturan terkait pendaftaran pasien. Monitoring dan evaluasi tersebut dilakukan secara langsung oleh direktur rumah sakit atau kepala rekam medis dengan waktu 1 atau 2 bulan sekali. Namun, juga bisa dilakukan mendadak tanpa menunggu jadwal rutin ketika terdapat permasalahan atau kendala di lapangan

b) *Reward dan punishment*

Sebanyak 4 orang responden mengatakan bahwa tidak ada *reward* atau *punishment* bagi petugas di bagian TPPGD pada saat diadakan monitoring dan evaluasi. Berdasarkan hasil wawancara, informan mengatakan tidak adanya *punishment* dikarenakan tidak terdapat petugas yang melanggar peraturan atau kebijakan tersebut. Namun demikian, pihak rumah sakit juga tidak memberikan *reward* untuk petugas yang mematuhi peraturan atau kebijakan tersebut.

Ditinjau dari teori (Pradnyani et al., 2020) hal ini sangat kurang tepat. Teori tersebut mengemukakan bahwa pemberian *reward* atau penghargaan kepada petugas yang disiplin akan memberikan motivasi kepada petugas untuk lebih meningkatkan produktivitasnya dalam bekerja. Petugas yang produktif akan dapat meningkatkan mutu dan kualitas rumah sakit. Oleh karena itu, sebaiknya pihak rumah sakit tetap memberikan *reward* sebagai imbalan dan kompensasi atas apa yang telah dihasilkan.

Berdasarkan hasil penelitian (Pradnyani et al., 2020) kualitas kehidupan kerja sangat mempengaruhi kinerja petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sehingga hal ini sangat kurang tepat apabila rumah sakit tidak

memberikan *reward* atau imbalan dikarenakan petugas sudah mengabdikan waktu, tenaga, waktu, pengetahuan dan keterampilannya dalam membantu mencapai tujuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

c. Manajemen Pelayanan Pendaftaran

1) Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi peneliti di TPPGD RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo, upaya pencegahan penularan *Covid-19* sudah cukup lengkap, mulai adanya sarana dan prasarana yang mendukung seperti

- a) Adanya tempat cuci tangan beserta sabun di depan pintu masuk Instalasi Gawat Darurat (IGD)
- b) Adanya tanda silang (X) pada kursi tempat tunggu antrian
- c) Adanya handsanitezer pada sudut-sudut ruangan
- d) Adanya sekat pembatas di meja pendaftaran
- e) Adanya ruang kontaminasi di ruang tunggu pendaftaran
- f) Adanya ruang media informasi di ruang tunggu pendaftaran.

RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo tidak terdapat nomor antrian pasien dikarenakan pelayanan di IGD bukan berdasarkan nomor urut kedatangan tetapi berdasarkan tingkat kegawatan yang dapat mengancam nyawa pasien seperti yang tertuang di papan informasi.

Dalam hal ini, sarana dan prasarana dalam rangka pencegahan penularan *Covid-19* sudah sangat lengkap dan sudah sesuai dengan langkah-langkah pencegahan *Covid-19* yang direkomendasikan oleh (WHO, 2020), yaitu:

- a) Menyediakan tempat cuci tangan menggunakan sabun dan air mengalir atau antiseptik berbahan alkohol. Deterjen pada sabun dan antiseptik dapat membunuh virus pada tangan.
- b) Memberikan tanda jaga jarak di lantai, kursi, dan lainnya minimal 1 meter. Hal ini untuk mencegah tertular virus penyebab *Covid-19*.

- c) Menyediakan *handsanitizer* pada sudut-sudut ruangan-ruangan untuk memastikan tangan selalu bersih. Tangan yang terkontaminasi dapat membawa virus ini ke mata, hidung dan mulut yang menjadi jalan masuk virus ini ke dalam tubuh dan menyebabkan penyakit *Covid-19*.

Selain itu, Hal ini sudah sesuai dengan SE PORMIKI Nomor. HM 01.01./002/III/2020 tentang Prosedur Kerja Perkam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK) dalam Situasi Wabah *Covid-19* bahwa ruang pendaftaran pasien harus diberikan penutup ruangan dari kaca/plastik yang diberikan lubang kecil sebagai alat komunikasi bertatap muka dan lubang untuk penyerahan formulir yang dibutuhkan pada saat pendaftaran (PORMIKI, 2020).

Hasil penelitian di RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo juga sudah sejalan dengan penelitian (Wahyuni & Setijaningsih, 2021) yang menyebutkan bahwa pada meja petugas dan di beberapa sudut TPP juga terdapat *hand sanitaizer* yang cukup untuk pasien maupun petugas. Pada bagian IGD juga dilengkapi ruang kontaminasi untuk pasien yang terkonfirmasi *Covid-19*. Ruangan ini digunakan untuk menampung sementara pasien sebelum dipindahkan ke ruang isolasi. Pada ruang tunggu pasien terdapat kursi untuk keluarga pasien yang di atur dengan tanda silang untuk himbauan jaga jarak (*social distancing*).

D. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari terdapat keterbatasan dalam melakukan penelitian ini yaitu adanya keramaian di bagian TPPGD RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Purworejo menyebabkan petugas (informan) tidak terlalu fokus dengan pertanyaan peneliti sehingga mengakibatkan jawaban tidak sesuai.