

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Sejarah Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Kharisama Paramedika

Pada awalnya Rumah Sakit Khusus Bedah & Trauma merupakan rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang diutamakan pelayanan khusus bedah dan trauma. Pelayanan yang dimaksud yaitu pelayanan rujukan pendidikan, latihan, pengembangan dan penelitian. Rumah sakit ini merupakan tindak lanjut dari Balai Pengobatan dan Bersalin Citra Paramedika Giripeni Wates Kulon Progo yang didirikan oleh ikatan perawat anastesi bersama pembina Ikatan Dokter Anastesi (IDSAI), kemudian bersama dengan seorang investor dari Kulon Progo pada tanggal 1 November 2001 berdirilah Yayasan Binangun Kharisma Paramedika. Yayasan Binangun Kharisma Paramedika kemudian mengadakan usaha RSKB & Trauma Kharisma Paramedika di jalan Khudori No. 34 Wates Kulon Progo dengan mengeluarkan peraturan No. 4 tahun 2003 tentang pembentukan susunan Organisasi dan tata kerja RSKB & Trauma Kharisma Paramedika. Dengan persetujuan dewan Pembina, dewan pendiri, dan dewan pengawas yayasan, maka dikeluarkan ketetapan peraturan tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja rumah sakit yang mulai beroperasi pada tanggal 1 Maret 2003.

Dalam mengoptimalakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, status RSKB & Trauma Kharisma Paramedika berubah menjadi Rumah Sakit Umum Kharisma Paramedika berdasarkan keputusan Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo No. 503/646/III/2008

tentang izin penyelenggaraan Rumah Sakit Umum ditetapkan pada tanggal 18 Maret 2008 oleh Bupati Kulon Progo .

2. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Kharisma Paramedika

a) Visi Rumah Sakit Umum Kharisma Paramedika

Menjadi Rumah Sakit yang professional dan amanah dalam memberikan pelayanan serta berinovasi guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

b) Misi Rumah Sakit Umum Kharisma Paramedika

Meningkatkan kualitas sumber daya manusia sebagai tenaga profesional dalam membentuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat, Memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana rumah sakit untuk menunjang kualitas pelayanan, Meningkatkan kesejahteraan karyawan sebagai motivasi kerja dalam memberikan pelayanan kesehatan, melaksanakan pelayanan prima yang “PROAKSI” (Profesional, Amanah, Berinovasi).

3. Motto Rumah Sakit Umum Kharisma Paramedika

“Bersama Kharisma Menuju Sehat”

4. Pelayanan Rumah Sakit Umum Kharisma Paramedika

Dalam pelayanan medis yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Kharisma Paramedika diantaranya adalah :

- 1) Unit Gawat Darurat 24jam
- 2) Poli Jiwa
- 3) Poli Kandungan/*Opsgyn*
- 4) Poli Bedah Umum
- 5) Poli Kesehatan Anak
- 6) Poli Syaraf
- 7) Poli Penyakit Dalam
- 8) Poli Kulit dan Kelamin
- 9) Poli Bedah Tulang (Ortopedi)
- 10) Poli Mata
- 11) Poli Gigi

5. Katareristik Responden

Table 4.1 Karakteristik Responden

No	Responden	Umur	Pendidikan	Lama Bekerja
1	Responden A	41 th	S1	3 th
2	Responden B	33 th	S1	1 bulan
3	Responden C	26 th	D3 RM	1 th
4	Responden D	42 th	SMA	pasien
5	Responden E	51 th	SMA	Pasien
6	Responden F	28 th	D3	pasien

6. Waktu Tunggu

Table 5.1 Waktu Tunggu

No	Responden	Jam Datang	Loket Pendaftaran	Selisih Waktu
1	Responden 1	08.14	08.22	8 menit
2	Responden 2	08.18	08.28	10 menit
3	Responden 3	08.45	08.49	4 menit
Total Selisish Waktu				= 22 menit
Rata-Rata waktu tunggu		= <u>22 menit</u>	= 3	= 7,3 menit

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa waktu tunggu yang dibutuhkan pasien untuk menunggu dari pasien datang mengambil nomor antrian hingga pasien mendapat atau dilayani di loket pendaftaran pasien rawat jalan kurang lebih 7,3 menit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien rawat jalan RSUD Kharisma Paramedika sebagai berikut :

“pendaftaran untuk yang sekarang cepat sih mba, karena dibatasi pasiennya....kalau kemarin lama saya datang jam 08.00 baru dipanggil jam 10.00.” Responden 1

“Sebelum ada corona pendaftarannya lama sekarang cepat karena pasiennya dibatasi ”Responden 2

7. Faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran RSUD Kharisma Paramedika mengenai faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu yaitu:

- a. Pasien lama yang tidak membawa kartu berobat.
- b. Pasien baru yang sudah tua tidak didampingi oleh wali.
- c. Pasien BPJS tidak membawa persyaratan yang lengkap, rujukan bermasalah.
- d. Petugas pendaftaran yang merangkap sebagai petugas *filling*.
- e. Terjadinya *misfile*.

Hasil wawancara terkait faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu di RSUD Kharisma Paramedika. Berikut kutipan wawancara tersebut :

“untuk pasien lama bisa jadi pas daftar priksa lagi biodata kurang lengkap atau tidak bawa kartu kunjung, jadinya kita cari dan setelah ketemu kemudian dicocokkan dengan pasien atau keluarga pasien” (Responden A)

“pasien baru biasanya kalau datang sendiri dan sudah tua kita membantu untuk pengisian form dan itu membutuhkan waktu dan belum lagi untuk entry data, ada beberapa pasien BPJS yang membawa persyaratan yang tidak lengkap, rujukan yang bermasalah, pendaftaran selain mendaftar pasien juga mencari berkas rekam medis, kalau berkas miss file biasanya menambah lama” (Responden C)

8. Analisis Faktor lamanya Waktu Tunggu

a. *Man*

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran RSU Kharisma Paramedika mengenai unsur *Man* dalam faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu yaitu:

- a. Petugas pendaftaran tidak semua berlatar belakang D3 Rekam Medis.
- b. Rumah Sakit belum mengadakan pelatihan untuk petugas pendaftaran itu sendiri.

Hasil wawancara dengan petugas pendaftaran RSU Kharisma Paramedika mengenai unsur *Man* dalam faktor yang mempengaruhi terjadinya lama waktu tunggu. Berikut Kutipan wawancara tersebut:

“Tidak semua petugas berlatar belakang pendidikan RM, Kayaknya blm mbak (pelatihan kepada petugas pendaftaran)” (Responden A)

“Latar belakang bukan rekam medis, blm pernah ada pelatihan, pengalaman kerja dulu juga di administrasi” (Responden B)

“Tidak semua berlatar belakang rekam medis, pelatihannya sendiri kalau dari rumah sakit juga sepertinya belum ada kalau untuk bagian pendaftaran” (Responden C)

b. Money

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran RSU Kharisma Paramedika mengenai unsur dari *Money* dalam faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu, tidak terdapat hambatan dalam hal pencairan dana untuk keperluan dalam proses pendaftaran Pasien itu sendiri.

Hasil wawancara dengan petugas pendaftaran RSU Kharisma Paramedika mengenai unsur *Money* dalam faktor yang mempengaruhi terjadinya lama waktu tunggu. Berikut Kutipan wawancara tersebut:

“Maaf mbak kalau itu bagian keuangan” (Responden A)

“Mudah sih...kemarin waktu internet wifi bermasalah untuk meminta dana untuk kouta mudah” (Responden B)

“Mudah kalau memang sesuai dengan kebutuhan bisa saja dengan mudah asal jelas” (Responden C)

c. Methods

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran RSU Kharisma Paramedika mengenai unsur dari *Methods* dalam faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu, di RSU Kharisma Paramedika sudah ada SPO terkait pendaftaran pasien rawat jalan.

Hasil wawancara dengan petugas pendaftaran RSU Kharisma Paramedika mengenai unsur *Methods* dalam faktor yang mempengaruhi terjadinya lama waktu tunggu. Berikut Kutipan wawancara tersebut:

“Kayaknya ada mba, lebih jelasnya Tanya mas arif ”
(Responden A)

“Ada” (Responden B)

“Ada” (Responden C)

d. *Materials*

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran RSUD Kharisma Paramedika mengenai unsur dari *Materials* dalam faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu di RSUD Kharisma Paramedika tidak ada karena register pasien langsung masuk kedalam sistem Rumah Sakit.

Hasil wawancara dengan petugas pendaftaran RSUD Kharisma Paramedika mengenai unsur *Materials* dalam faktor yang mempengaruhi terjadinya lama waktu tunggu. Berikut Kutipan wawancara tersebut:

“Tersedia mba, Kalau register pendaftaran pakai sistem mba. ”
(Responden A)

“Ada kalau untuk register di sistemnya.” (Responden B)

“Ada, Register juga ada untuk mulai tahun 2020 pakai sistem kalau 2019 kebelakang masih pakai manual.” (Responden C)

e. *Machines*

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran RSUD Kharisma Paramedika mengenai unsur dari *Machines* dalam faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu yaitu :

- a. Komputer lancar.
- b. Koneksi internet lancar.

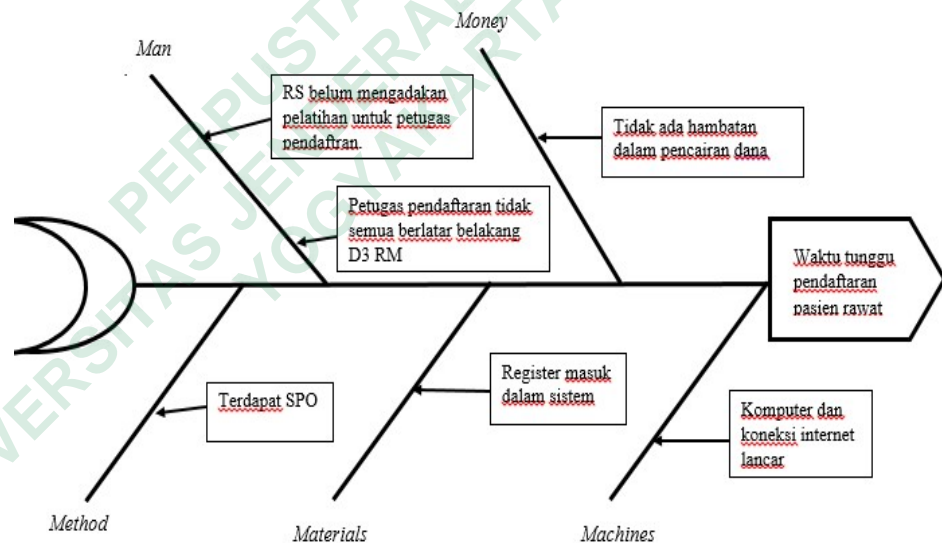
Hasil wawancara dengan petugas pendaftaran RSUD Kharisma Paramedika mengenai unsur *Machines* dalam faktor yang mempengaruhi terjadinya lama waktu tunggu. Berikut Kutipan wawancara tersebut:

“Komputer lancar” (Responden A)

“Lancar” (Responden B)

“Lancar” (Responden C)

9. Diagram *Fish Bone Ishikawa*



Gambar 3 Fishbone Diagram

B. Pembahasan

1. Waktu Tunggu Pasien TPRJ di RSUD Kharisma Paramedika

Berdasarkan hasil penelitian dengan observasi terhadap 3 responden diperoleh hasil pada responden 1 dengan selisih waktu 8 menit, pada responden 2 dengan selisih waktu 10 menit, pada responden 3 dengan selisih waktu 4 menit. Hasil perhitungan terhadap lamanya waktu tunggu 3 orang pasien yang dilayani oleh petugas pendaftaran TPRJ, diperoleh rata-rata lamanya waktu tunggu selama 7,3 menit. Perhitungan dimulai saat pasien datang mengambil nomor antrian sampai dengan dengan saat pasien selesai dilayani di loket pendaftaran untuk kemudian dilanjutkan dengan pelayanan di ruang pemeriksaan.

Pada penelitian ini dilakukan saat terjadi pandemi COVID-19 sehingga mempengaruhi waktu tunggu di RSUD Kharisma Paramedika, dikarenakan terjadinya perubahan jumlah pasien hanya setengah dari jumlah pasien pelayanan biasanya yang dapat dilayani sehingga mempercepat pelayanan terutama dalam waktu tunggu pasien rawat jalan menjadi cepat dari biasanya di RSUD Kharisma Paramedika Kulon Progo.

Sedangkan untuk penelitian Riji (2018) dengan judul “Tinjauan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis di Pendafran Rawat Jalan RSUD Kabupaten Temanggung” didapatkan hasil penelitian rata-rata pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan adalah 1 jam 8 menit. Lalu pada penelitian Nur (2017) dengan judul “Waktu Tunggu Pelaynan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu” dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien lama RSUD Kabupaten Indramayu 70,18 menit, ditinjau dari standar pelayanan minimal dengan jumlah pasien 92pasien dengan indicator waktu tunggu <60 menit (kategori cepat) dijumpai sebanyak 46,7% sedangkan waktu tunggu >60 menit (kategori lama) dijumpai sebanyak (53,3%).

2. Faktor dan Analisis Lamanya Waktu Tunggu di RSUD Kharisma Paramedika

Berdasarkan hasil wawancara di RSUD Kharisma Paramedika faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pendaftaran pasien TPPRJ di RSUD Kharisma Paramedika yaitu, Pasien lama yang tidak membawa kartu berobat sehingga petugas harus mencari data pasien, pasien baru yang sudah lanjut usia yang datang dengan sendiri tanpa didampingi oleh keluarga atau wali, membuat petugas membatu dalam melakukan pengisian formulir, tidak jarang pasien BPJS yang membawa syarat untuk klaim tidak lengkap, adanya rujukan yang bermasalah, petugas pendaftaran merangkap sebagai petugas *filing* yang tidak jarang terjadi *misfile* sehingga membuat waktu tunggu menjadi lama. Analisis Faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu dengan 5M adalah dari unsur *Man*.

Sedangkan pada penelitian Riji (2018) dengan judul “Tinjauan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis di Pendafran Rawat Jalan RSUD Kabupaten Temanggung” dengan hasil faktor yang mempengaruhi waktu tunggu adalah koneksi internet yang sering bermasalah, kurangnya loket pendaftaran, dan system yang sering error untuk faktor yang dilihat dari 5M yaitu material dan mesin. sedangkan penelitian Christina (2008) dengan judul “Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sragen” dengan hasil faktor yang mempengaruhi lama tidaknya waktu tunggu yaitu pasien lama yang tidak membawa KIB yang dapat mempengaruhi pencarian dokumen rekam medis, dokumen rekam medis yang tidak ditemukan diruang *filing*.

C. Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah waktu pelaksanaan penelitian yang bersamaan dengan berlangsungnya pandemi COVID-19. Pada saat dilaksanakan pengambilan data secara observasi tidak optimal, dikarenakan jumlah pasien yang berkunjung hanya sedikit dan berdampak pada semua pelayanan. Terkait dengan hal tersebut maka perhitungan waktu tunggu di bagian pendaftaran pasien rawat jalan tidak menggambarkan kondisi seperti saat sebelum terjadi pandemi COVID-19. Namun setidaknya dapat memberikan gambaran bagaimana kondisi seperti pada saat penelitian dilakukan.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL
YOGYAKARTA