BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum RSUD Temanggung Jawa Tengah

a. Profil RSUD Temanggung Jawa Tengah

RSUD Kabupaten Temanggung berdiri sejak tahun 1907, pada tahun 1983 RSUD Temanggung merupakan rumah sakit dengan kelas D, dengan berjalannya waktu, dengan surat keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 303/MENKES/IV/1987 RSUD Kabupaten Temanggung ditingkatkan menjadi Rumah Sakit kelas C, hingga pada tanggal 2013 RSUD Kabupaten Temanggung ditingkatkan menjadi rumah sakit kelas B sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: HK.02.03/I/1947/2013 tentang penetapan kelas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung pada tanggal 11 November 2013.

b. Sejarah RSUD Temanggung Jawa Tengah

RSUD Kabupaten Temanggung sebagai rumah sakit kelas B, didirikan pada tahun 1907. Sebagai rumah sakit pemerintah di Kabupaten Temanggung, memiliki peran dan tugas penting dalam menjamin kelangsungan dan mutu pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Temanggung. RSUD Kabupaten Temanggung telah menyediakan poliklinik lengkap untuk pasien bayi sampai dengan lansia, pasien umum dan pasien BPJS. Rsud Temanggung juga melengkapi peralatan canggih dan mutakhir sesuai perkembangan dunia kedokteran seperti *CT Scan* dan *Endoscopy*. RSUD Kabupaten Temanggung juga menyediakan pelayanan pendidikan dan pelatihan untuk dokter umum, perawat, radiographer, dan lain-lain.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

c. Visi, Misi, Motto, Janji Layanan dan Karakteristik Responden

RSUD Temanggung mempunyai visi, misi, motto dan tujuan, yaitu :

1) Visi

Memberikan pelayanan prima sebagai pusat rujukan kesehatan.

2) Misi

a) Meningkatakan mutu pelayanan kesehatan.

b) Meningkatkan mutu dan kerjasama pendidikan kesehatan.

c) Meningkatkan pengelolaan keuangan yang efektif dan efisien.

d) Meningkatkan kinerja dan disiplin pegawai.

3) Motto

Kesembuhan dan kepuasan pasien merupakan kebahagiaan kami.

4) Janji Layanan

Kami melayani pasien dengan sepenuh hati sesuai SPO.

5) Karakteristik Responden.

Tabel 4.1 karakteristik responden

No	Responden	Umur	Pendidikan	Lama bekerja
1	Responden A	24 th	D3 RM	2 th
2	Responden B	21 th	SMA	2 th
3	Responden C	32 th	SMA	Pasien
4	Responden D	37 th	SMA	Pasien
5	Responden E	27 th	S1	Pasien
6	Responden F	33 th	D3 RM	8 th
7	Responden G	39 th	S2	18 th

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

Berikut merupakan data kunjungan pasien IGD dan Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Temanggung tahun 2016 dan 2017

Table 4.2 jumlah Kunjungan Pasien RSUD Kabupaten Temanggung

No	Unit	2016	2017
1	IGD (pasien)	21968	23119
2	Kunjungan rawat jalan (pasien)	123115	134368

B. Hasil

1. Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan

a. Pendaftaran Rawat Jalan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di RSUD Kabupaten Temanggung di dapatkan informasi proses pendaftaran pasien rawat jalan meliputi :

1) Pasien datang mengambil nomor antrian
2) Petugas memanggil nomor antrian sesuai di sistem anjungan pasien
3) Petugas menanyakan apakah sudah pernah berobat di RSUD Kabupaten Temanggung dan mencari nama pasien pada menu pencarian SIM RS. Jika belum maka dianggap sebagai pasien baru, bila pasien sudah pernah berobat ke RSUD Kabupaten Temanggung maka dianggap sebagai pasien lama
4) Pasien Baru
   a) Petugas menanyakan kepada pasien keluhan/poliklinik yang dituju.
   b) Jika pasien menggunakan jaminan maka petugas meminta persyaratan.
   c) Petugas menanyakan data identitas pasien seperti, KTP atau identitas lain.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

d) Petugas memasukan data identitas pasien kedalam komputer, kemudian memasukan data sosial pasien di SIM RS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit).

e) Petugas menyerahkan KIB (Kartu Induk Berobat) kepada pasien dan persyaratan jaminan (apabila peserta BPJS, TC (Trauma Center) atau JKT (Jaminan Kesehatan Temanggung), untuk diserahkan ke perawat poliklinik yang dituju.

f) Petugas meminta persetujuan umum atau *general consent* dan memberikan brosusr tentang hak dan kewajiban pasien.

g) Pasien dipersilakkan menunggu dipoliklinik yang dituju.

5) Pasien Lama

a) Petugas meminta KIB (Kartu Induk Berobat) pasien. Jika pasien tidak membawa KIB (Kartu Induk Berobat) maka petugas mencarikan data lama di SIM RS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit). berdasarkan nomor Rekam Medis atau identitas pasien. Apabila pencarian data lama tidak ditemukan maka dianggap sebagai pasien baru.

b) Petugas meminta persyaratan dengan pasien berpenjamin.

c) Petugas menanyakan keluhan / poliklinik yang dituju.

d) Petugas memasukan nomor rekam medis yang tertera di KIB (Kartu Induk Berobat) ke dalam computer untuk memanggil data identitas pasien yang telah terekam sebelumnya.

e) Petugas mengembalikan KIB (Kartu Induk Berobat) dan persyaratan jaminan

Berdasarkan hasil wawancara terkait pelayanan rekam medis di bagian rawat jalan dengan petugas pendaftaran rawat jalan, dibenarkan pernyataan responden. Berikut kutipan wawancara tersebut :

“…..Pasien ambil nomer antrian, setelah itu pasien menunggu panggilan dari petugas pendaftaran, misalnya nomernya B25, eem

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

nanti B25 udah dipanggil baru maju ke loket pendaftarannya untuk didaftar…..”(Responden 1)

“…..Pasien itu ambil nomor antrian sesuai dengan poli yang dituju, misal antri dipoli bedah ya ambilnya poli bedah kalau semisal periksanya dipoli dalam ya ambil poli dalam, jadi sesudah mengambil nomor antrian itu pasien menunggu nomor antrian di panggil gitu…..”(Responden 2)

“…..eem nanti pasien kesini mengambil nomor antrian di mesin anjungan nanti setelah itu pasien duduk menunggu sampai nomor pendaftaran diterima eehh nomor antrian dipanggil, setelah nomor antrian dipanggil baru pasien itu maju di daftar sesuai dengan cara dia bayar sama poli yang dituju, jika pasien menggunakan jaminan petugas meminta persyaratannya untuk diteliti kelengkapannya, petugas meminta KIB untuk memanggil data pasien di komputer, lalu petugas mencetak SEP dan memberikan ke pasien…..”(Responden 3)

2. Waktu Tunggu di RSUD Kabupaten Temanggung

Untuk mengetahui waktu tunggu pasien di tempat pendaftaran rawat jalan dari pasien datang mengambil nomor antrian hingga pasien mendapat pelayanan atau didaftar oleh petugas, peneliti melakukan observasi dan pengukuran waktu kegiatan pada pendaftaran pasien lama rawat jalan terhadap 4 pasien dan mengukur waktu dengan menggunakan alat ukur waktu yaitu *stopwatch*. Berikut rumus menghitung rata-rata waktu tunggu dari pasien datang mengambil nomor antrian hingga pasien mendapat pelayanan atau di daftar oleh petugas. Berikut merupakan hasil observasi mengenai waktu tunggu pasien dari pasien datang mengambil nomor antrian hingga pasien mendapat pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Tabel 4.3 Waktu Tunggu

No	Responden	Jam Datang	Loket pendaftaran	Selisih waktu
1	Pasien A	09.00	10.10	70 menit
2	Pasien B	09.35	10.35	60 menit
3	Pasien C	09.30	10.40	70 menit
4	Pasien D	09.30	10.35	75 menit
			Total selisih waktu	= 275 men
	Rata –rata waktu tunggu	= $\frac{275}{4}$	= 68 menit	= 1 jam 8 menit

Dari tabel diatas dapat di lihat 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 rata- rata kurang lebih 1 jam 8 menit.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

3. Sarana Prasarana TPPRJ di RSUD Kabupaten Temanggung

Tabel 4.4 hasil observasi sarana dan prasarana

Obyek yang diamati	Ada	Tidak	Keterangan
Loket pendaftaran	Ada	-	Terdapat 3 loket pendaftaran yaitu untuk rawat jalan, IGD, BPJS
Pengeras suara	Ada	-	Terdapat 2 pengeras suara di bagian pendaftaran rawat jalan dan BPJS yang berfungsi untuk memanggil nomer antrian
Komputer	Ada	-	Terdapat 9 komputer terbagi menjadi 3 di masing-masing loket pendaftaran
Telepon	Ada	-	Terdapat 2 telepon yang berada di loket pendaftaran pasien rawat jalan dan IGD
Koneksi internet	Ada	-	Sering bermasalah dan menghambat pelayanan petugas kepada pasien

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Berdasarkan hasil pengamatan di RSUD Kabupaten Temanggung untuk keseluruhan menggunakan komputerisasi yang sudah terkoneksi dari pendaftaran sampai ke kasir.

Hasil wawancara terkait sarana prasarana di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan dengan petugas pendaftran rawat jalan. Berikut kutipan wawancara tersebut :

"…..cuman kadang itu koneksi internet, nah koneksi internet kadang kan bermasalah, jadi misalnya pas buat SEP koneksinya bermasalah jadi buat membuat proses pendaftaran jadi lama gitu, yang bermasalah paling sering itu tu koneksi…..”(Responden 1)

"…..ada yang kurang kalau semisal pasien pas banyak itu kursi tunggunya ya mbak ya, kadang kan ada pasien yang eemmm sudah sepuh itu menunggunya berdiri kan kasian, eeehhh disini kan tempatnya juga sempit kan nunggunya kalau semisal mau ditambah kursi buat jalan sini juga susah gitu…..”(Responden 2)

"…..loketnya itu cuma 3 terus kan menumpuk ya jadinya pasien agak lama respon timenya, kadang-kadang sistemnya karena juga buatan manuasia ya kadang sistem dari billing kita ada saatnya error…..”(Responden 3).

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu

Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas di RSUD Kabupaten Temanggung mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu yaitu :

a. Koneksi internet sering bermasalah
b. Kurangnya loket pendaftaran
c. Sistem BPJS sering error

Hasil wawancara terkait faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu di RSUD Kabupaten Temanggung Berikut kutipan wawancara tersebut :

"…..koneksi internet kadang kan bermasalah, jadi misalnya pas buat SEP koneksinya error, seperti itu membuat proses pendaftaran jadi lama gitu…..”(Responden 1)

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

"…..loket pendaftaran cuma 3 terus menjadi membuat pasien agak lama respon timenya, kadang-kadang sistemnya kadang juga sistem dari billing kita ada saat error juga sih…..”(Responden 2)

B. Pembahasan

1. Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan

Pendaftaran Rawat Jalan

Berdasarkan hasil observasi di RSUD Kabupaten Temanggung prosedur pendaftaran pasien rawat jalan sudah mengacu pada SOP yang telah ditetapkan, namun tetap saja masih terjadi antrian yang menyebabkan waktu tunggu pasien di Tempat Pendaftaran Paien Rawat Jalan (TPPRJ) menjadi lama.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulfa (20017) di RSUD Petala Riau dengan judul “Standar Pelayanan Minimal Waktu Tunggu di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau” yang menyatakan bahwa di RSUD Petala standar SOP sudah ada, namun belum optimal. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Febriyanti (2013) di RSUD Tugurejo Semarang dengan judul “Diskripsi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang 2013” menyatakan bahwa petugas di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang sudah mematuhi portap yang ada di rumah sakit tersebut.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

2. Waktu Tunggu di RSUD Kabupaten Temanggung

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 4 responden diperoleh hasil pada responden A dengan selisih waktu 70 menit, pada responden B dengan selisih waktu 60 menit, pada responden C dengan selisih waktu 70 menit, dan pada responden D dengan selisih waktu 75 menit. Hasil rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan di RSUD Kabupaten Temanggung untuk menunggu dari pasien mengambil nomor antrian hingga nomer

antrian dipanggil oleh petugas untuk dilayani kurang lebih 1 jam 8 menit terhadap 4 responden.

Sedangkan pada penelitian Febriyanti (2013) dengan judul "Diskripsi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang 2013" didapatkan hasil penelitian rata-rata pelayanan pendaftaran TPPRJ di RSUD Tugurejo Semarang adalah 6 menit 33 detik untuk pasien baru dan 7 menit 2 detik untuk pasien lama. Lalu pada penelitian Dewi (2015) dengan judul " Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Sukoharjo" dengan kesimpulan waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Sukoharjo dalam kategori cepat ada 51 orang (53,7%), sedangkan waktu tunggu responden dalam kategori lama 44 orang (46,3%)

3. Sarana dan Prasarana di RSUD Kabupaten Temanggung

Berdasarkan hasil pengamatan di RSUD Kabupaten Temanggung untuk pelayanan keseluruhan sudah menggunakan komputerisasi. Sarana dan prasarana di RSUD Kabupaten Temanggung sudah lengkap hanya saja koneksi internet atau sistem dari rumah sakit sering bermasalah, menjadi menghambat pembuatan SEP untuk pasien dan ditambah server pusat untuk BPJS juga sering error sehingga mengakibatkan petugas tidak maksimal dalam melayani dan pelayanan kepada pasien menjadi lama.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bustani (2015) tentang "Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Sulawesi Utara" yang menyatakan sering terjadi hambatan dalam pembuatan SEP karena sering terjadi gangguan internet . sedangkan penelitian Febriyanti (2013) tentang "Diskripsi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugu Rejo Semarang 2013" dengan hasil faktor material sudah lengkap, serta penggunaan register dan KIUP dengan sistem komputerisasi dapat mengurangi beban kerja petugas.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu

Berdasarkan hasil pengamatan di RSUD Kabupaten Temanggung faktor yang mempengaruhi waktu tunggu yaitu, Koneksi internet sering bermasalah, Kurangnya loket pendaftaran, dan Sistem sering error, untuk faktor jika dilihat dari teori 5M untuk faktor penyebabnya yaitu material dan mesin.

Sedangkan pada penelitian Bustani (2015) tentang "Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Sulawesi Utara" dengan hasil faktor yang mempengaruhi waktu tunggu yaitu pasien BPJS yang membawa persyaratan kurang lengkap dan harus kembali foto copy dulu, jumlah petugas diloket pendaftaran masih kurang dan terjadinya misfile, hal tersebut berbeda dengan penelitian yang di lakukan oleh Poli (2016) dengan judul "Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Unit Rawat Jalan RSUP Prof dr.R.D. Kandau Manado" dengan hasil factor yang mempengaruhi waktu tunggu yaitu kurangnya SDM di pendaftaran dan keterbatasan ruang yang ada.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA