

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum RSUD Prambanan

1. Sejarah Rumah Sakit

Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan terletak di Jl.Prambanan-Piyungan Km.7 Dusun Delegan, Desa Sumberharjo, Kecamatan Prambanan Kabupaten Sleman. Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan berdiri pada akhir tahun 2009 berdasarkan Surat Ijin Bupati Sleman Nomor : 503/2316/DKS/2009 tentang Izin Penyelenggaraan Sementara Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan. Kemudian diperkuat dengan terbitnya Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 9 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman.

Pelaksanaan tugas, fungsi, dan tata kerja diatur dalam Peraturan Bupati Sleman Nomor 49 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan. Sebagai pengakuan legal terhadap berdirinya RSUD Prambanan dilakukan pengurusan izin operasional yang kemudian terbit Surat Keterangan Kode RSUD Prambanan 3404168 dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Sekretaris Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik, Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Nomor:IR.02.01/1.1/2456/2010 tertanggal 30 April 2011.

Pada tanggal 29 Desember 2011 sesuai dengan SK Bupati Sleman Nomor 362/Kep.KDH/A/2011 RSUD Prambanan menerapkan pola pengolahan keuangan BLUD bertahap berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yaitu berlaku sejak tanggal 22 Desember 2014 status BLUD bertahap berubah menjadi BLUD bertahap menjadi BLUD penuh dengan SK Bupati Sleman Nomor 88.1/Kep.KDH/A/2014.

2. Visi, misi dan moto RSUD Prambanan

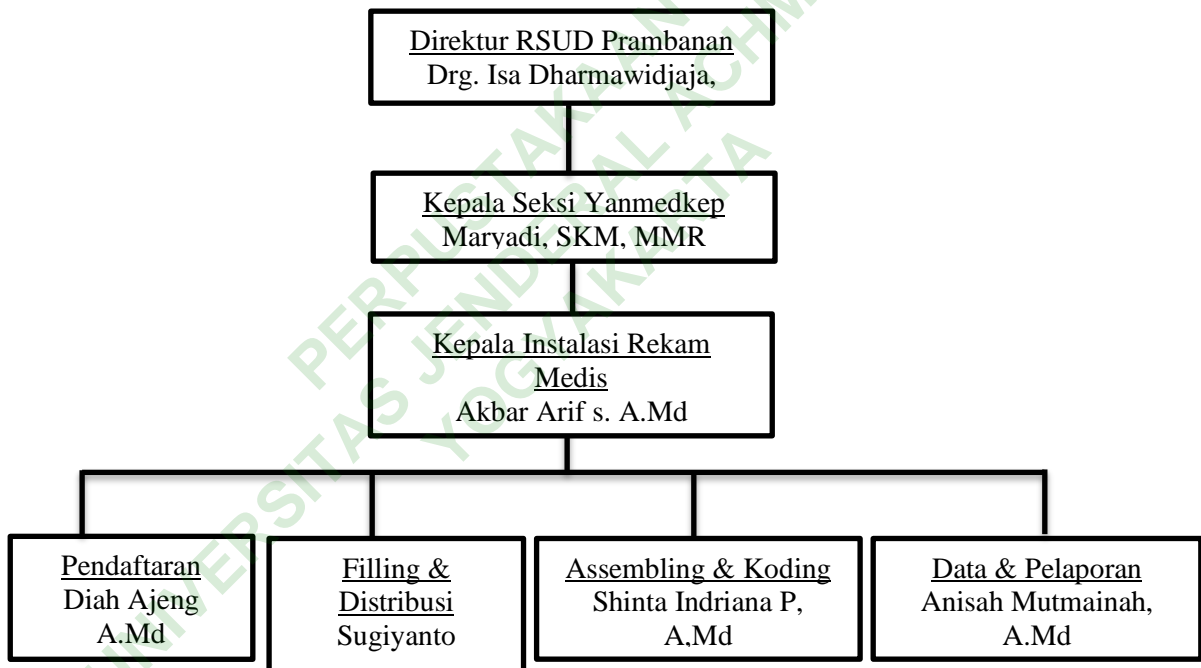
a. Visi

“Menjadi Rumah Sakit Pilihan Masyarakat”

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna sesuai standar
- 2) Meningkatkan profesionalisme petugas
- 3) Mewujudkan manajemen kinerja yang akuntabel
- 4) Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai

3. Struktur Organisasi Rekam Medis



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rekam Medis RSUD Prambanan

Sumber : *Pedoman Pengorganisasian Rekam Medis RSUD Prambanan Tahun 2016*

B. Hasil

Penelitian ini dilakukan pada bulan September Tahun 2018 di RSUD Prambanan. Objek dalam penelitian ini yaitu petugas pendaftaran rawat jalan. Jenis penelitian ini deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu dengan menggambarkan atau mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan

pendaftaran rawat jalan dan mengetahui faktor penyebab yang memengaruhi pelayanan pendaftaran rawat jalan.

1. Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan secara Tidak Langsung (*online*) dan langsung di RSUD Prambanan

a. Pendaftaran Secara Tidak Langsung (*online*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi secara langsung di RSUD Prambanan terdapat pendaftaran tidak langsung atau disebut juga pendaftaran *online*, pendaftaran dilakukan melalui *whatsapp*. Pendaftaran tidak langsung hanya berlaku untuk pasien lama saja dan pasien mendaftar 1 hari sebelum hari pemeriksaan, pendaftaran ini hanya dibatasi sebanyak 30 pasien perpoli untuk satu hari.

Pasien yang melakukan pendaftaran secara tidak langsung pada saat berobat dilayani langsung oleh petugas tanpa harus pasien mengambil nomor antrian dan tidak harus menunggu. Pendaftaran secara tidak langsung dibedakan sebagai pasien mendaftar dengan cara bayar mandiri atau menggunakan jaminan kesehatan (BPJS/KIS).

1) Pasien Umum (bayar mandiri)

Pasien mengisi format yang sesuai dengan brosur pendaftaran secara *online* melalui *whatsapp* dan mengirim ke nomor *whatsapp* RSUD Prambanan. Berikut gambaran pendaftaran pasien secara tidak langsung melalui *whatsapp*, dengan cara bayar mandiri.



Gambar 4.2 Contoh Pendaftaran Secara Tidak Langsung Melalui *Whatsaap* Berdasarkan Cara Bayar Mandiri di RSUD Prambanan

Berdasarkan gambar di atas pendaftaran dengan cara bayar mandiri yaitu pasien mengirim pesan dengan format berupa nomor rekam medis, nama, klinik yang dituju, tanggal berobat, cara bayar.

Petugas yang dibebani tugas untuk menerima pendaftaran pasien melalui *whatsapp*, setelah menerima *whatsapp* pendaftaran berobat kemudian petugas mengentri data ke komputer (SIMRS) dan setelah yakin data pasien sudah benar petugas membalas

whatsapp pasien menginformasikan nomor antrian klinik yang dituju. Kemudian pasien datang ke RSUD Prambanan sesuai dengan tanggal pendaftaran. Pelaksananya pelayanan pendaftaran dimulai lagi dari pasien diterima di tempat pendaftaran rawat jalan dan menunjukkan bukti bahwa pasien telah mendaftar *via whatsapp* kemudian petugas mencari data pasien ke komputer untuk mencetak nomor antrian klinik yang dituju dan petugas mengarahkan pasien ke kasir.

2) Pasien Dengan Jaminan (BPJS)

Pasien mengisi formulir yang sesuai dengan brosur pendaftaran secara *online* melalui *whatsapp* dan mengirim ke nomor *whatsapp* RSUD Prambanan. Berikut gambaran pendaftaran pasien secara *whatsapp*.



Gambar 4.3 Contoh Pendaftaran Secara Tidak Langsung Melalui *Whatsapp* Berdasarkan Cara Bayar Jaminan di RSUD Prambanan

Berdasarkan gambar di atas pendaftaran dengan menggunakan jaminan (BPJS) yaitu pasien mengisi dengan format berupa nomor

rekam medis, nama, klinik, tanggal berobat, cara bayar, melampirkan surat rujukan, kartu jaminan dan identitas.

Pelaksanaan pelayanan pendaftaran secara tidak langsung (*online*) dimulai dari petugas pendaftaran menerima *whatsapp* yang dikirim oleh pasien, kemudian petugas mengentri data ke komputer (SIMRS) dan membalas *whatsapp* pasien menginformasikan nomor antrian poli yang dituju. Kemudian pasien datang ke RSUD Prambanan sesuai dengan tanggal pendaftaran. Pelaksananya pelayanan pendaftaran dimulai lagi dari pasien diterima di tempat pendaftaran rawat jalan dan menunjukkan bukti bahwa pasien telah mendaftar *via whatsapp* kemudian petugas mencari data pasien ke komputer untuk mencetak nomor antrian klinik yang dituju dan petugas mengarahkan pasien ke bagian verifikasi BPJS untuk dibuatkan SEP.

b. Pendaftaran Secara Langsung

Berdasarkan hasil observasi di RSUD Prambanan pendaftaran pasien secara langsung yaitu dengan cara pasien datang secara langsung ke RSUD Prambanan untuk mendaftar berobat dengan mengambil nomor antrian terlebih dahulu. Pendaftaran secara langsung sendiri dibedakan menjadi 2 jenis yaitu pasien lama dan pasien baru. Pendaftaran secara langsung membutuhkan waktu tunggu cukup lama karena pasien harus menunggu sesuai dengan nomor antrian, dibandingkan dengan pendaftaran secara tidak langsung pasien dilayani terlebih dahulu oleh petugas.

1) Pasien Lama

Berdasarkan hasil observasi secara langsung pelaksanaan pelayanan pendaftaran secara langsung dimulai dari pasien diterima di tempat pendaftaran, petugas pendaftaran menanyakan kartu berobat, surat rujukan jika pasien dengan rujukan, kartu jaminan (BPJS) jika pasien menggunakan cara bayar dengan jaminan dan menanyakan poli yang dituju,

kemudian petugas mencari data pasien ke dalam komputer (SIMRS), setelah data ditemukan petugas mencetak nomor urut antrian pemeriksaan untuk ke poli yang dituju serta mencetak *tracer*, kemudian petugas mengarahkan pasien ke kasir jika membayar sendiri sedangkan pasien dengan jaminan (BPJS) diarahkan ke bagian verifikasi BPJS untuk dibuatkan SEP. Kemudian petugas pendaftaran memberikan *tracer* ke petugas arsip untuk dicarikan dokumen rekam medis dan mengembalikan kartu berobat pasien, kartu jaminan jika pasien dengan jaminan (BPJS).

Beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan pendaftaran yaitu pasien tidak membawa kartu berobat, mesin pencetakan *tracer* yang *error*.

2) Pasien Baru

Berdasarkan hasil observasi secara langsung pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien kunjungan baru dimulai dari pasien diterima di tempat pendaftaran, petugas meminta pasien untuk mengisi formulir, menanyakan kartu identitas pasien, kartu jaminan jika pasien menggunakan jaminan (BPJS), menanyakan poli yang dituju, kemudian petugas mengentri data pasien ke komputer (SIMRS) dan mencetak kartu berobat. Setelah data di-*entry* petugas memberikan kartu berobat kepada pasien dan mengarahkan pasien ke kasir jika pasien membayar secara mandiri dan jika pasien dengan jaminan diarahkan ke bagian verifikasi untuk mencetak SEP dan petugas pendaftaran membuat dokumen rekam medis rawat jalan kemudian diserahkan ke petugas distribusi.

Beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan pendaftaran yaitu pasien tidak membawa kartu identitas, tidak membawa kartu jaminan, dan mesin pencetakan *tracer* yang *error*.

c. Kelebihan dan kekurangan pendaftaran secara tidak langsung dengan pendaftaran secara langsung

1) Pendaftaran tidak langsung (*online*)

Berdasarkan hasil wawancara kelebihan pendaftaran secara tidak langsung yaitu waktu tunggu yang lebih singkat, dan tidak perlu mengantri saat mendaftar, sedangkan kekurangannya yaitu baru dilayani hanya untuk pasien lama dan pendaftaran pasien di batasi sebanyak 30 pasien perpoli dalam sehari.

2) Pendaftaran secara langsung

Berdasarkan hasil wawancara kelebihan mendaftar secara langsung yaitu mendapatkan informasi secara langsung dari petugas jika pasien kewalahan atau kurang mengerti terhadap prosedur pendaftaran baik pasien mandiri ataupun pasien dengan jaminan, sedangkan kekurangannya yaitu waktu tunggu yang cukup lama, harus mengantri terlebih dahulu untuk mendaftar.

2. Mengetahui faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan unsur manajemen (5M).

Faktor penyebab yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan pendaftaran rawat jalan dapat dilakukan dengan menggunakan faktor penyebab 5M yaitu:

a. Petugas Pendaftaran Rawat Jalan

- 1) Faktor apa saja yang memengaruhi pelayanan pendaftaran pasien secara tidak langsung dan langsung?
- 2) Kenapa pasien yang mendaftar secara tidak langsung (*online*) didahulukan pelayanan pendaftarannya dibandingkan pasien mendaftar secara langsung?
- 3) Apakah ada dampak terhadap pelayanan pendaftaran secara tidak langsung?

4) Apakah petugas pendaftaran secara tidak langsung (*online*) dan langsung sama atau berbeda?

- Kalau faktor penghambat biasanya dari faskes pertama salah ngasi rujukan, harusnya rujukan ke orto tapi di kasih ke poli bedah, jadi pasien harus kembali lagi ke puskesmas mas gitu..... terus ada yang tidak membawa kartu berobat, tidak membawa identitas, dan surat rujukan.
- Pasien *online* (pendaftaran secara tidak langsung) kan sudah mendaftar duluan mas sehari sebelum berobat
- Dampaknya ya mungkin pasien harus menunggu dulu sampai nomor antriannya dipanggil
- sama

(Informan A)

- Banyak pasien yang belum mengetahui alur pendaftaran karena banyak pasien yang sudah tua dan yang kedua karna latar belakang pendidikan kerena banyak pasien itu berasal dari pedesaan.
- Karena pasien *online* (pendaftaran secara tidak langsung) sudah mendaftar duluan jadi mereka langsung dilayanin
- Ada dek
- Sama aja

(Informan B)

- Faktor yang menjadi penghambat dari faskes pertama terkadang memberi surat rujukan yang salah, pasien juga mungkin kurang paham dengan prosedur pendaftaran mas, tidak membawa dokumen yang di butuhkan seperti kartu identitas, kartu berobat, surat rujukan jadi itu yang memperlama waktu pendaftarannya
- Ya kan pasien *online* H-1 sebelum berobat, makanya di layani terlebih dahulu dari pada pasien mendaftarkan secara manual, siapa yang mendaftar duluan itu yang dilayani, dan mungkin itu yang menjadi penghambat untuk pasien yang mendaftar langsung.
- Dampaknya ya karena pasien daftar secara manual jadi pasien harus menunggu terlebih dahulu sampai nomor antriannya di panggil oleh petugas
- Petugas yang mendaftarkan sama aja mas tidak ada yang membedakan kan sama-sama berobat di rawat jalan

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa yang menjadi penghambat pelayanan pendaftaran pasien yaitu pasien tidak membawa dokumen yang dibutuhkan seperti identitas, kartu berobat, membawa surat rujukan yang salah dan pelayanan pasien *online* dilayani terlebih dahulu sehingga pasien yang pendaftaran secara manual harus menunggu sampai nomor antriannya dipanggil. Untuk petugas yang mendaftarkan pasien langsung (*online*) atau secara langsung tidak ada bedanya.

b. Regulasi/ kebijakan

- 1) Apakah ada SOP/kebijakan yang mengatur tentang pelayanan pendaftaran rawat jalan secara tidak langsung maupun langsung ?
- 2) Apakah di dalam SOP/ kebijakan untuk pasien mendaftar secara tidak langsung dilayani terlebih dahulu, dan apakah untuk pasien *online* ada pembatasan jumlah pasien dan waktu dalam pelayanan pendaftaran?
- 3) Apa uraian tugas pokok pada petugas pendaftaran rawat jalan?

- Untuk SOP nya udah ada mas
- Tapi kalau pembatasannya tidak ada mas
- Fleksibel kalau di sini mas uraian tugasnya ya daftar, kadang ikut filing sama ikut masukkan berkas

- Ada
- Kurang tau
- Penanggung rawat jalan, ya koding rajal sedikit, terus pokoknya membantu buat pelayanan rajal, lebih ke pendaftaran juga...

(Informan B)

- Kebijakan untuk pasien mendaftar secara tidak langsung dan langsung SOP nya sudah ada
- Kalau di dalam SOP nya emang belum ada mas, tapi kan pasien mendaftar secara tidak langsung itu mendaftar H-1 sebelum berobat jadi siapa yang mendaftar duluan itu yang kita layani secara langsung, untuk pembatasan pasien secara tidak langsung hanya 30 pasien perpolinya tetapi kalo pembatasan waktunya tidak dibatasi mau pasien datang jam berapa aja boleh hanya saja jam kerja kita kan tutup nya jam 12.
- Untuk tugas pokok petugas pendaftaran itu seperti menyiapkan formulir yang dibutuhkan, memberikan informasi kepada pasien, bertanya kepada pasien jenis pasien lama atau baru, dan mengentri data ke komputer

(Triangulasi Sumber)

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas sudah terdapat SOP untuk pelayanan pendaftaran pasien secara tidak langsung (*online*) maupun secara langsung langsung, memang belum ada di dalam SOP untuk pasien mendaftar secara tidak langsung (*online*) dilayani terlebih dahulu dan pembatasan pasien mendaftar secara tidak langsung hanya 30 pasien perpoli dan tidak ada pembatasan waktu untuk pasien datang jam berapa saja hanya saja pendaftaran pasien rawat jalan tutup jam 12.00. Untuk uraian tugas pokok pada petugas pendaftaran yaitu menyiapkan formulir yang dibutuhkan, memberikan informasi kepada pasien, bertanya kepada pasien jenis kunjungan pasien baru atau lama.

c. Bahan

- 1) Apakah ketersediaan formulir cukup dalam 1 tahun ?
- 2) apakah loket/tempat pendaftaran rawat jalan secara tidak langsung (*online*) atau secara langsung berbeda atau sama ?

- Cukup sih, walaupun ada yang harus mendadak mintanya tapi gak banyak
- Sama aja dek

(Informan A)

- Cukup kok mas...
- sama

(Informan B)

- Formulir itu dicetak per triwulan agar ketika nanti ada revisi bisa langsung kita cetakkan, jadi kalo kita nyetak langsung untuk 1 tahun takutnya waktu ada revisi kita nyetak lagi otomatis formulir yang lama gak kepake lagi jadi rugi anggaran nantinya.
- Di loket yang sama, hanya saja pasien *online* langsung ke loket sedangkan pasien non online harus mengambil nomor antrian terlebih dahulu

(Triangulasi Sumber)

Berdasarkan hasil wawancara di atas untuk penyediaan formulir dilakukan per triwulan sekali. Jika ada revisi petugas akan mencetaknya, dan untuk tempat pendaftaran tidak langsung (*online*) dan secara langsung di loket yang sama.

d. Alat

- 1) Apakah komputer sering *error* selama proses pelayanan pendaftaran rawat jalan berlangsung?

2) Apakah ada trobel pada pendaftaran pasien secara tidak langsung (*via whatsapp*) ?

- Pernah *error* mas tapi tidak terlalu sering
- Gak tau mas

(Informan A)

- Bukan komputer nya mas tapi koneksinya
- Kurang tau e

(Informan B)

- Jarang *error* , *error* ya mungkin karena jaringan dan *server maintance*, biasanya bukan hanya komputer aja yang *error* kadang pencetak *tracer* juga *error* kertas *tracer* nya tidak keluar
- Kalau untuk trobelnya saya kurang tau ya mas kan kita hanya *via whatsapp*, untuk *website* sudah ada tapi belum dipublis karena ada beberapa hal yang masih dalam proses penyesuaian.

(Triangulasi Sumber)

Berdasarkan hasil wawancara di atas pernah terjadi *error* terhadap komputer, dan karena *server maintace* dan mesin pencetak *tracer* nya juga sering *error* kertas *tracer* tidak keluar.

e. Anggaran

1) Jika ada kendala dalam mesin atau komputer apakah ada dana anggaran untuk memperbaikinya?

Tidak tahu mas

(Infroman A)

Pasti ada

(informann B)

Ada anggaran dari rumah sakit berupa dana dan *back up hardware*-nya sendiri

(Triangulasi Sumber)

Berdasarkan hasil wawancara di atas jika terjadi kerusakan atau *error* terhadap komputer rumah sakit telah menyediakan anggaran berupa dana dan *back up hardware*.

C. Pembahasan

Pelayanan rawat jalan adalah yang pelayanan yang diberikan pada pasien yang tidak membutuhkan pelayanan rawat inap di fasilitas pelayanan kesehatan. Kegiatan di tempat penerimaan pasien tertulis dalam prosedur penerimaan pasien. Sebaiknya prosedur diletakan di tempat yang mudah di baca oleh petugas penerimaan pasien. Hal ini dilakukan untuk mengontrol pekerjaan yang telah dilakukan sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat konsisten dan sesuai aturan (Budi, 2011).

1. Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Pasien Secara Tidak Langsung (*online*) dan Secara Langsung

a. Pendaftaran Secara Tidak Langsung (*online*)

Pendaftaran tidak langsung dijelaskan dalam SOP pendaftaran rawat jalan melalui *via wahtsapp*. Pendaftaran tidak langsung hanya berlaku untuk pasien lama saja dan pasien mendaftar 1 hari sebelum hari pemeriksaan, pendaftaran ini hanya dibatasi sebanyak 30 pasien perpoli untuk 1 harinya. Pelayanan pendaftaran secara tidak langsung (*online*) didahulukan pelayananya dibandingkan pendaftaran secara langsung.

Menurut Solihah (2018) Keefektifan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, terdapat kendala dalam pelaksanaan sistem belum diimbangi dengan sikap yang bijak oleh penggunanya, yaitu pembatalan pendaftaran online tanpa konfirmasi. Pelaksanaan pendaftaran *online* di rumah sakit ini dijelaskan dalam SOP pendaftaran rawat jalan melalui SMS atau *whatsapp*.

Pelaksanaan pelayanan pendaftaran secara tidak langsung dimulai dari petugas pendaftaran menerima *whatsapp* yang dikirim oleh pasien, kemudian petugas mengentri data ke komputer (SIMRS) dan membalas *whatsapp* pasien menginformasikan nomor antrian poli yang dituju. Setelah hari berobat pasien diterima ditempat pendaftaran rawat jalan tanpa harus mengantri lagi dan menunjukkan bukti bahwa pasien telah mendaftar *via whatsapp* kemudian petugas mencari data pasien ke komputer untuk mencetak nomor antrian poli yang dituju dan petugas mengarahkan pasien ke kasir jika membayar secara mandiri, jika dengan menggunakan jaminan diarahkan ke bagian verifikasi BPJS untuk dibuatkan SEP. Dan petugas mengambilkan dokumen rekam medis pasien. Dalam hal ini pelaksanaan pelayanan pendaftaran secara tidak langsung (*online*) sudah mengacu pada SOP pendaftaran pasien secara tidak langsung yaitu:

- 1) Pendaftaran pasien secara tidak langsung (*online*) hanya untuk pasien rawat jalan
- 2) Pendaftaran pasien secara tidak langsung (*online*) hanya dapat dilakukan oleh pasien lama yang sudah mempunyai nomor rekam medis di RSUD Prambanan
- 3) Nomor rekam medis hanya dapat digunakan untuk satu pasien
- 4) Pendaftaran pasien secara tidak langsung (*online*) dilakukan maksimal H-1 jam 17.00 sebelum pasien berobat

- 5) Pendaftaran pasien secara tidak langsung (*online*) dilakukan pada pukul 14.00 s.d 17.00
- 6) Pasien/keluarga pasien mendaftarkan melalui *whatsapp* RSUD Prambanan
- 7) Alur pendaftaran Pasien secara tidak langsung (*online*) yaitu:
 - a) Pasien mengisi dengan format berupa nomor rekam medis, nama, klinik, tanggal berobat, cara bayar, dan melampirkan foto rujukan serta kartu jaminan dan identitas.
 - b) Petugas pendaftaran mengentri ke SIMRS dan menginformasikan nomor antrian klinik kepada pasien.
 - c) Pasien datang ke RSUD Prambanan untuk melakukan verifikasi ulang pendaftaran *online* di bagian loket pendaftaran
 - d) Setelah terverifikasi pasien dengan jaminan mencetak SEP dibagian verifikasi jaminan. Jika pasien bayar sendiri langsung menuju kasir.
 - e) Pasien menunggu antrian klinik yang dituju
- 8) Petugas mengambilkan dokumen rekam medis pasien
- b. Pendaftaran Secara Langsung

Di RSUD Prambanan pendaftaran secara langsung yang dimana pasien datang langsung kerumah sakit untuk mendaftar berobat. Pendaftaran secara langsung dibedakan menjadi 2 yaitu jenis pasien lama dan pasien baru.

Pelaksanaan pelayanan pendaftaran secara langsung dimulai dari pasien diterima di tempat pendaftaran, petugas pendaftaran menanyakan jenis kunjungan lama atau baru, kartu berobat, surat rujukan jika pasien dengan rujukan, kartu jaminan (BPJS) jika pasien menggunakan cara bayar dengan jaminan dan menanyakan poli yang dituju, jika kunjungan lama maka petugas mencari data pasien ke komputer untuk dicetak nomor antrian poli yang dituju kemudian petugas mencari data pasien ke dalam komputer (SIMRS), serta mencetak *tracer*, jika kunjungan baru maka petugas

meminta pasien mengisi formulir terlebih dahulu setelah itu petugas mengentri data pasien ke dalam komputer untuk dibuatkan kartu berobat dan nomor antrian poli yang dituju. Kemudian petugas mengarahkan pasien ke kasir jika membayar sendiri sedangkan pasien dengan jaminan (BPJS) diarahkan ke bagian verifikasi BPJS untuk dibuatkan SEP. Kemudian petugas pendaftaran memberikan *tracer* ke petugas arsip untuk dicarikan dokumen rekam medis sedangkan untuk pasien baru petugas membuat dokumen rekam medis dan memberikan ke petugas distribusi dan mengembalikan kartu berobat pasien, kartu jaminan jika pasien dengan jaminan (BPJS).

Berdasarkan SOP pendaftaran rawat jalan yaitu:

- 1) Pasien diterima di loket dengan menanyakan KIB dan melakukan konfirmasi poli yang dituju, jika pasien dengan rujukan pasien menunjukkan surat rujukan dan kartu asuransi
- 2) Petugas mencatat di buku register, menuliskan tracer dan bukti registrasi, jika pasien dengan rujukan petugas mengentri data ke SIMRS
- 3) Petugas mengembalikan KIB ke pasien/keluarga pasien
- 4) Petugas mempersilahkan pasien menunggu panggilan di depan poliklinik yang dituju
- 5) Petugas membuat *tracer* dan kemudian diserahkan kepada petugas *filling* untuk di ambikan berkas rekam medis
- 6) Petugas mengevaluasi berkas rekam medis apabila perlu ditambahkan lembaran
- 7) Berkas rekam medis di distribusikan ke poli yang dituju oleh petugas distribusi

Dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran rawat jalan petugas sudah mengikuti sesuai dengan SOP rumah sakit, hanya saja ada aspek yang dilakukan petugas tidak tercantum pada SOP pendaftaran rawat jalan untuk pasien dengan jaminan yaitu petugas

mempersilahkan pasien ke bagian verifikasi terlebih dahulu untuk dibuatkan SEP.

2. Mengetahui faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan unsur (5M)

a. Petugas Pendaftaran Rawat Jalan

Dari hasil wawancara yang menjadi penghambat pelayanan pendaftaran pasien yaitu pasien tidak membawa dokumen yang dibutuhkan seperti identitas, kartu berobat, dan pelayanan pasien *online* dilayani terlebih dahulu sehingga pasien yang mendaftar secara manual harus menunggu sampai nomor antriannya dipanggil. Untuk petugas yang mendaftarkan pasien tidak langsung (*online*) atau secara langsung tidak ada bedanya

b. Regulasi/kebijakan

Berdasarkan dari hasil wawancara sudah terdapat SOP untuk pelayanan pendaftaran pasien secara tidak langsung (*online*) atau secara langsung, memang belum ada di dalam SOP untuk pendaftaran pasien secara tidak langsung (*online*) dilayani terlebih dahulu dan pembatasan pasien *online* hanya 30 pasien perpoli dan tidak ada pembatasan waktu untuk pasien datang jam berapa saja hanya saja pendaftaran pasien rawat jalan tutup jam 12.00. Untuk uraian tugas pokok pada petugas pendaftaran yaitu menyiapkan formulir yang dibutuhkan, memberikan informasi kepada pasien, bertanya kepada pasien jenis kunjungan pasien baru atau lama.

c. Bahan

Berdasarkan hasil wawancara untuk penyediaan formulir dilakukan triwulan sekali. Jika ada revisi petugas akan mencetaknya, dan untuk tempat pendaftaran pasien *online* dan *non online* di loket yang sama

d. Alat

Berdasarkan hasil wawancara pernah terjadi *error* terhadap komputer, *server maintace* dan mesin pencetak *tracer*-nya juga sering *error* kertas *tracer* tidak keluar.

e. Material

Berdasarkan hasil wawancara jika ada kerusakan terhadap komputer maka ada anggaran dari pihak rumah sakit.

D. Keterbatasan

Hambatan dalam penelitian ini yaitu peneliti kesulitan dalam melakukan wawancara kepada informan dan kesulitan dalam mendeskripsikan data yang diperoleh.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA