

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Rumah Sakit**

RSUD Panembahan Senopati Bantul berlokasi di Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo Bantul 55714. Berdiri sejak tahun 1953 sebagai RS Hongeroedem (HO). Tahun 1956 resmi menjadi RS Kabupaten dengan 60 Tempat Tidur (TT), pada tahun 1967 menjadi 90 TT. Pada Tanggal 26 Pebruari 1993 ditetapkan sebagai RS Type C (SK Menkes RI Nomor 202/Menkes/SK/11/1993). Tanggal 29 Maret 2003 berubah nama menjadi RSD Panembahan Senopati Bantul, Tahun 2012 mendapatkan akreditasi sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK.03.05/III/431/12 tentang Penetapan Rumah Sakit Pendidikan Utama Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan sebagai Rumah Sakit Pendidikan Utama dan pada tanggal 14 april 2015 telah mendapatkan sertefikat akreditasi dari Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dengan predikat “Paripurna”.

RSUD Panembahan Senopati Bantul merupakan pendukung penyelenggaraan pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang Direktur yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Tugas Pokok Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah Bidang Pelayanan Kesehatan. Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Kabupaten Bantul dalam melaksanakan tugasnya mempunyai fungsi perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan rumah sakit, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pelayanan rumah sakit, pembinaan dan

pengendalian pelayanan rumah sakit dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

**Tabel 4.1 data *Performance* di RSUD Panembahan Senopati Bantul**

No	Indikator	2015	2016
1.	BOR (%)	77,18%	79,50%
2.	LOS (hari)	4,9	5,1
3.	TOI (hari)	1,19	1,09
4.	BTO (kali)	69,74	57,05
5.	GDR (%)	18,98	21,74
6.	NDR (%)	35,76	39,09

Sumber: Laporan RSUD Panembahan Senoapti Bantul

**Tabel 4.2 Jumlah Kunjungan Pasien RSUD Panembahan Senopati Bantul**

No	Unit	2015	2016
1.	IGD (pasien)	44.593	45.131
2.	Kunjungan Rawat Jalan (pasien)	90.847	91.213
3.	Kunjungan Rawat Inap (pasien)	12.938	13.239

Sumber: Laporan RSUD Panembahan Senoapti Bantul

## **B. Hasil**

### 1. Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan

#### a. Pendaftaran Rawat Jalan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di RSUD Panembahan Senopati Bantul di dapatkan informasi proses pendaftaran pasien rawat jalan meliputi

- 1) Petugas memanggil pasien sesuai dengan nomor urut pendaftaran  
Petugas meminta persyaratan :
  - a) Asli kartu peserta JKN ( Jaminan Kesehatan Nasional)
  - b) Asli rujukan dan PPK I
  - c) Asli Kartu Identitas Penduduk (KTP)
  - d) Asli kartu keluarga ( hanya utuk pasien PBI)
- 2) Petugas memverifikasi persyaratan, jika tidak lengkap pasien di sarankan menjadi pasien umum atau periksa dilain waktu dengan melengkapi persyaratan.
- 3) Petugas meminta kartu identitas berobat pasien dan menginput nomor rekam medis, nama dokter dan poliklinik yang dituju sesuai rujukan.
- 4) Petugas mencetak print out antrian dokter polikliniknya untuk diberikan kepada pasien dan membuat tracer pengambilan berkas rekam medis.
- 5) Petugas mencetak SEP ( Surat Eglibilitas Peserta)
- 6) Petugas mempersilakan pasien untuk menunggu panggilan di poliklinik yang di tuju.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran rawat jalan tersebut juga dibenarkan pernyataan responden. Berikut kutipan wawancara tersebut :

Pasien datang mengambil nomor antrian kemudian di panggil sesuai nomor antrian setelah di panggil pasien di tanya mau ke poli apa dan menggunakan jaminan apa, petugas mengecek syarat-syarat jaminan apakah lengkap atau tidak kemudian mencetak SEP dan mempersilakan pasien menunggu di poliklinik.

Responden A

Pasien datang mengambil nomor antrian kemudian di panggil sesuai nomor antrian setelah di panggil pasien di tanya mau ke poli apa dan menggunakan jaminan apa, apabila pasien tidak membawah persyaratan lengkap petugas meminta pasien melengkapi terlebih dahulu persyaratan jaminan setelah itu petugas mencetak SEP dan mempersilakan pasien menunggu di poliklinik.

Responden B

Berdasarkan kutipan di atas didapatkan informasi bahwa proses pendaftaran pasien menjadi lama apabila pasien tidak membawa lengkap persyaratan jaminan yang dibutuhkan.

Berikut merupakan hasil wawancara dengan Triangulasi

Pasien datang mengambil nomor antrian kemudian petugas memanggil berdasarkan nomor urut pendaftaran kemudian petugas mengecek syarat-syarat jaminan apa yang di pakai setelah itu menerbitkan SEP dan pasien di persilakan menunggu di poliklinik yang dituju

Triangulasi

## 2. Menghitung Waktu Tunggu di RSUD Panembahan Senopati Bantul

Untuk mengetahui waktu tunggu pasien di tempat pendaftaran rawat jalan sampai berkas tiba di poliklinik, peneliti melakukan pencatatan kegiatan pada pendaftaran pasien lama rawat jalan terhadap 30 pasien dan mengukur rata-rata waktu dengan menggunakan microsoft excel. Berikut rumus menghitung waktu tunggu dari pasien datang hingga berkas rekam medis pasien tiba di poliklinik.

Waktu berkas rekam medis tiba di poliklinik- waktu pendaftaran  
pasien

Berikut merupakan hasil observasi mengenai waktu tunggu pasien dari pasien datang hingga berkas rekam medis pasien tiba di poliklinik.

Tabel 4.3 Waktu tunggu

No	Jam Datang	Loket Pendaftaran	Rekam Medis		Poliklinik
	(Jam)		Masuk	Selesai	
1	08.00	08.10	09.20	09.30	09.35
2	08.10	08.15	08.30	09.00	09.30
3	08.20	08.25	09.20	09.30	09.39
4	08.25	08.30	09.30	10.00	10.10
5	09.00	09.40	09.45	09.50	10.15
6	14.00	14.10	14.15	14.20	14.25
7	14.10	14.10	14.12	14.20	14.30
8	14.15	14.20	14.25	14.30	14.40
9	14.20	14.25	14.30	14.35	14.40
10	14.30	14.35	14.40	14.45	14.50
11	09.00	09.30	10.00	10.05	10.20
12	10.00	10.10	10.15	10.20	10.22
13	10.10	10.15	10.20	10.30	11.00
14	09.00	09.10	09.15	09.25	09.30
15	09.20	09.30	09.35	09.40	09.45
16	10.00	10.10	10.15	10.20	10.25
17	08.00	08.05	09.10	09.20	09.30
18	08.15	08.20	09.15	09.25	09.40
19	08.20	08.30	08.35	08.40	09.10
20	08.30	08.35	08.40	08.40	09.15
21	10.00	10.10	10.20	10.30	10.45
22	08.00	08.15	08.20	08.25	08.40
23	08.10	08.15	08.20	08.35	08.40
24	08.15	08.20	08.40	08.50	09.00
25	09.00	09.10	09.25	09.30	09.40

Lanjutan tabel 4.3 Waktu tunggu

No.	Jam Datang	Loket	Rekam Medis		Poliklinik
	(Jam)	Pendaftaran	Masuk	Selesai	
26	09.50	09.55	10.10	10.20	10.30
27	14.00	14.10	14.20	14.30	14.50
28	14.50	14.55	16.00	16.15	16.30
29	08.10	08.20	08.40	08.45	08.50
30	09.00	09.15	09.25	09.35	09.45

Dari tabel di atas dapat di lihat bahwa waktu tunggu yang di butuhkan pasien untuk menunggu di loket pendaftaran hingga berkas tiba di poliklinik yang di tuju rata-rata 1 jam 10 menit.

### 3. Faktor- faktor penyebab lama waktu tunggu

Faktor-faktor yang dapat menyebabkan lama waktu tunggu di RSUD Panembahan Senopati Bantul yaitu:

#### a. Sumber Daya Manusia

Petugas pendaftaran terdapat 15 petugas, dibagi menjadi 3 zona (tempat) pendaftaran, beberapa tugas yang dilakukan oleh petugas pendaftaran yaitu, mendaftarkan pasien, mencetak SEP, mencetak traser dan menaikan traser.

Pada bagian pendaftaran pasien rawat jalan petugas pendaftaran tidak segera melakukan pendaftaran secara manual ketika sistemnya mengalami macet sehingga menyebabkan lama waktu tunggu pasien di bagian pendaftaran.

Petugas *filing* terdiri dari 8 petugas dibagi menjadi 2 shift, shift pagi pukul 07:00-12:00 ada 6 petugas, dan shift siang pukul 12:00-17:00 ada 2 petugas. Beberapa tugas yang dilakukan oleh petugas *filing* yaitu melakukan pencarian berkas rekam medis, dan menginput berkas di komputer untuk di distribusi. Untuk berkas yang tidak ditemukan di tempat rak *filing*, maka petugas akan mencari berkas rekam medis yang tidak ditemukan di komputer berdasarkan kunjungan terakhir dan mencari disetiap sudut

poliklinik maupun ruang pelaporan, jika dibangsal masih tidak ditemukan, maka petugas akan mencetak berkas rekam medis untuk sementara, sehingga hal tersebut memakan waktu lebih banyak. petugas *filing* sering menumpuk berkas sebelum di distribusikan ke poliklinik alasannya agar petugas tidak bolak- balik ruang filing dan poliklinik. Dari sekian banyak berkasrekam medis yaitu sekitar 15 berkas rekam medis yang kondisinya masih menumpuk pada bagian *filing*.

Hasil wawancara kepada responden dapat di lihat melalui kutipan berikut

Petugas sering menumpuk berkas rekam medis sebelum di antar ke poliklinik dan berkas sering di ambil sendiri oleh perawat dari poliklinik karena petugas lama mengantar ke poliklinik yang di tuju.

Responden B

Responden Triangulasi juga membenarkan kutipan tersebut

Petugas sering menumpuk berkas baru di antar ke poliklinik yang di tuju sehingga waktunya menjadi lebih lama.

Triangulasi

#### b. Sarana

Tabel 4.4 Hasil observasi sarana dan prasarana

NO	Obyek yang diamati	Hasil		Keterangan
		Ya	Belum	
1.	Adanya sarana dan prasarana yang memadai: a. Komputer	√		Sistem pelayanan sudah menggunakan komputerisasi

Berdasarkan hasil pengamatan di RSUD Panembahan Senopati Bantul untuk keseluruhan menggunakan komputerisasi yang sudah terkoneksi dari pendaftaran sampai ke kasir. Berikut pernyataan responden.

Hasil wawancara kepada responden dan triangulasi dapat dilihat melalui kutipan sebagai berikut :

SIMRS sering mengalami macet dan Pasien tidak membawah kartu berobat

Responden A

Hal serupa juga disampaikan oleh triangulasi dengan kutipan sebagai berikut

Faktornya lama di bagian pendaftaran proses menginput data sampai BPJS menerbitkan SEP sering mengalami macet dan pasien tidak membawah lengkap persyaratan jaminan.

Triangulasi

#### c. Pasien

Pasien tidak membawa persyaratan yang di butuhkan seperti kartu asuransi, kartu berobat serta dokumen-dokumen yang digunakan untuk registrasi pasien asuransi.

### C. Pembahasan

#### 1. Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan

##### a. Pendaftaran Rawat Jalan

Menurut Permenkes (2008) Standar Prosedur Operasional (SPO) adalah suatu perangkat intruksi/langkah-langkah yang di bakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu, dimana Standar Prosedur Operasional memberikan langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi



pelayanan yang di buat oleh sarana pelayanan kesehatan berdasarkan standar profesi.

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan rawat inap di fasilitas pelayanan kesehatan. Menurut Sudra (2014) Pelayanan pasien lama meliputi :

1) Menanyakan terlebih dahulu membawa KIB atau tidak

Bila membawa KIB, maka catat nama dan no rekam mediknya pada tracer untuk dimintakan DRM lama ke bagian filing

2) Bila tidak membawa KIB, maka tanyakan nama dan alamatnya untuk dicari di KIUP

3) Mencatat nama dan nomor rekam medik yang ditemukan di KIUP pada tracer untuk dimintakan DRM lama ke bagian filing

4) Mempersilahkan pasien baru atau lama membayar di loket pembayaran

5) Pelayanan pasien asuransi kesehatan disesuaikan dengan peraturan dan prosedur asuransi penanggung biaya pelayanan kesehatan. Pada pelaksanaannya rumah sakit memiliki pedoman yang digunakan berdasarkan pengamatan dan wawancara, pendaftaran pasien di TPP rawat jalan sudah mengacu pada SPO No.21.2022.205.104

2. Cara menghitung waktu tunggu

Rata-rata waktu tunggu yang di butuhkan pasien di RSUD Panembahan Senopati Bantul untuk menunggu di loket pendaftaran hingga berkas sampai ke poliklinik adalah 1 jam 10 menit. Sedangkan menurut Depkes RI tahun 2007 pelayanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Di sebut cepat jika waktu tunggu kurang dari atau sama dengan 10 menit, dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antrian lama, dan petugas kesehatan tidak ramah dan profesional.

### 3. Faktor Penyebab Lama Waktu Tunggu

#### a. Sumber Daya Manusia

Pada bagian pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul petugas pendaftaran tidak segera melakukan pendaftaran secara manual ketika sistemnya mengalami macet sehingga menyebabkan lama waktu tunggu pasien di bagian pendaftaran dan pada bagian *filing* petugas sering menumpuk berkas rekam medis sebelum di distribusikan ke poliklinik sedangkan menurut Sabarguna (2003) Sumber daya manusia merupakan aset rumah sakit yang penting dan merupakan sumber daya yang berperan besar dalam pelayanan rumah sakit. Penanganan SDM penting karena mutu pelayanan rumah sakit sangat tergantung dari perilaku sumber daya manusia dan kemajuan ilmu teknologi memerlukan tenaga yang profesional dan spesialis.

#### b. Sarana

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Panembahan Senopati Bantul sering mengalami macet yang mengakibatkan petugas tidak bisa mencetak SEP sehingga pelayanan yang di berikan kepada pasien menjadi lama sedangkan menurut Permenkes No 82 tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. Suatu alat

yang berhubungan dengan alat penampung, penyimpanan dan untuk melakukan proses produksi serta menyangkut macam teknologi yang berkaitan dengannya. Berdasarkan hasil pengamatan di RSUD Panembahan Senopati Bantul untuk pelayanan keseluruhan menggunakan komputerisasi yang sudah terkoneksi dari pendaftaran sampai ke kasir.

c. Pasien

Pasien tidak membawah persyaratan yang di butuhkan seperti kartu asuransi,kartu berobat serta dokumen-dokumen yang digunakan untuk register pasien asuransi.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YAN  
YOGYAKARTA