

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1. Sejarah Rumah Sakit Umum Permata Bunda**

Cikal bakal RS. Permata Bunda dimulai dari FIRMA MADJU yang merupakan usaha yang dimiliki oleh Alm. Bapak. H. M. Arbie yang bergerak dalam jasa penerbitan dan percetakan dan telah dirintis beliau sejak tahun 1955 sampai saat ini dengan lokasi Jl. Amaliun No. 37 Medan.

Berkat kepemimpinan beliau usaha ini terus berkembang setiap tahun sehingga dapat membangun usaha – usaha lain seperti Pesantren Modern, Perhotelan, Klinik Spesialis Bunda dan Rumah Sakit Permata Bunda Medan.

Rumah Sakit Permata Bunda (RSPB) dibangun pada bulan juli 1987 dan selesai pada bulan juli 1988. Presmian sekaligus mulai operasionalnya Rumah Sakit Permata Bunda Medan oleh Gubernur Sumatera Utara Bapak Raja Inal Siregar pada tanggal 9 Juli 1988.

RS Permata Bunda Medan terletak di jalan Sisingamangaraja No. 7 Medan di inti kota, mudah dijangkau oleh masyarakat. RS. Permata Bunda dengan pelayanan paripurna, peralatan memadai, didukung oleh tenaga ahli dan berdedikasi tinggi serta ditunjang oleh tenaga para medis yang terampil, profesional, etis, dan berwawasan nasional diharapkan memberikan persepsi, penampilan rumah sakit yang bermutu, efisien dan efektif.

Salah satu upaya antisipasi yang sudah mulai dilaksanakan dan akan terus dikembangkan adalah melakukan peran rumah sakit dalam pembangunan kesehatan di Sumatera Utara pada khususnya dan di Indonesia pada umumnya, sehingga pencapaian derajat kesehatan masyarakat dapat lebih cepat terwujud.

Perkembangan RS Permata Bunda sejak berdiri tahun 1988 dari jumlah tempat tidur dapat dilihat perkembangannya sebagai berikut :

Tahun 1988 sampai dengan 1994 = 86 Tempat Tidur

Tahun 1994 sampai dengan 1996 = 120 Tempat Tidur

Tahun 1996 sampai dengan 1998 = 135 Tempat Tidur

Tahun 1998 sampai dengan 2000 = 154 Tempat Tidur

Tahun 2000 sampai dengan 2005 = 178 Tempat Tidur

Tahun 2005 sampai dengan 2008 = 200 Tempat Tidur

Tahun 2008 sampai dengan 2010 = 220 Tempat Tidur

Luas Area : 2.965,80 m<sup>2</sup>

Luas Bangunan : 4.320 m<sup>2</sup>

Terdiri dari bangunan utama 4 lantai dan bangunan penunjang lainnya 3 lantai.

#### **4.1.2. Visi, Misi, Motto dan Tujuan Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan**

Visi rumah sakit Umum bunda Medan adalah Menyelenggarakan Pelayanan Spesialistik dan Sub Spesialistik yang lengkap, bermutu, aman, terjangkau dan berazaskan kekeluargaan.

Misi Rumah Sakit Umum Bunda Medan Adalah Menyelenggarakan pelayanan Prima, Meningkatkan kualitas seluruh aspek pelayanan, dan Meningkatkan pendidikan / pelatihan tenaga kesehatan.

Motto Rumah Sakit Umum Bunda Medan Adalah “PELAYANAN TERBAIK DAN RAMAH “

Pemberian terapi, tindakan dan pemeriksaan penunjang

- Rasional = medis yang dilakukan sesuai dengan indikasi penyakit yang diderita pasien.
- Aman = Pelayanan medis yang diberikan sesuai dengan standar prosedur medik.
- Manusiawi = Memperhatikan kebutuhan dan melayani pasien tanpa membedakan status sosial.
- Aktif = Tanggap dan sigap dalam melayani pasien
- Harmonis = Hubungan yang serasi dan selaras antara pasien, petugas dan manajemen serta lingkungan rumah sakit.

Tujuan Rumah Sakit Umum Bunda Medan Adalah Mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi – tingginya bagi semua lapisan masyarakat secara menyeluruh sesuai dengan peraturan perundang – undangan serta tidak memandang suku, agama dan kedudukan.

## **4.2. Analisa Data Penelitian**

### **4.2.1. Pelaksanaan Kegiatan Rekam Medis RSUD Permata Bunda Medan**

Pelaksanaan kegiatan rekam medis yang meliputi penerimaan pasien, pencatatan, penyimpanan, dan pengambilan kembali dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **A. Penerimaan pasien**

Tahapan penerimaan pasien di TPP Rawat Jalan RSUD Permata Bunda Medan dibedakan berdasarkan jenis kedatangannya yaitu pasien baru dan pasien lama.

1. Pasien Baru adalah pasien yang baru pertama kali datang ke rumah sakit untuk keperluan berobat.

Pasien baru mendaftar ke Tempat Penerimaan Pasien (TPP) dan diwawancarai oleh petugas guna mendapatkan data identitas yang meliputi nama pasien, alamat, umur, agama, pekerjaan dan juga menanyakan poliklinik tujuan pasien. Jika pasien belum mengetahui poliklinik tujuannya maka petugas akan mengarahkan dengan melihat keluhannya. Petugas juga mencatat identitas pasien ke dalam buku register, KIB (Kartu

Indek Berobat), rekam medis baru. Petugas TPP mempersilahkan pasien menuju kasir untuk memenuhi administrasi. Setelah pasien sudah menyelesaikan administrasi di kasir, pasien kembali ke TPP. Dan petugas TPP menyerahkan rekam medis dan KIB kepada pasien baru untuk mengantri di poliklinik yang dituju.

2. Pasien Lama adalah pasien yang pernah datang sebelumnya untuk keperluan berobat.

Pasien lama datang ketempat pendaftaran pasien (TPP) dengan menunjukkan KIB Kartu Identitas Berobat kepada petugas pendaftaran. Jika pasien tidak membawa kartu berobat maka petugas akan mencari data pasien ke dalam komputer kemudian membuatkan kartu berobat baru dengan nomor yang sama. Petugas melakukan penulisan ke dalam buku register dan mencarikan rekam medis pasien lama, setelah ditemukan rekam medis pasien tersebut maka petugas menyerahkan rekam medis pasien untuk mengantri di poliklinik yang dituju.

## B. Pencatatan

Pencatatan adalah pendokumentasian segala informasi medis pasien ke dalam rekam medis yang akan menjadi bahan informasi. Rekam medis rawat jalan RSUD Permata Bunda Medan mempunyai buku register manual. Pencatatan di rekam medis rawat

jalan RSUD Permata Bunda Medan catatan data sosialnya dicatat ke dalam buku register yang meliputi nama, alamat, umur, agama dan pekerjaan. Tetapi pada pencatatan nama dan alamat kurang lengkap. Data pasien yang berkunjung setiap hari ditulis di buku register.

#### C. Penyimpanan

Cara penyimpanan yang digunakan di RSUD Permata Bunda Medan adalah desentralisasi yang artinya dilakukan pemisahan tempat penyimpanan untuk berkas pasien poliklinik dan pasien rawat inap. Oleh karena itu sering terjadi duplikasi penggunaan rekam medis karena terpisahnya ruangan antara rekam medis rawat inap dan rawat jalan. Di RSUD Permata Bunda Medan menggunakan Sistem penjajaran secara langsung (*straight Filling numerical*). Namun belum sepenuhnya terelisasikan dengan baik dan belum diurutkan dengan benar. Penjajaran yang dilakukan RSUD Datu Sanggul Rantau memang memudahkan dalam proses penyimpanan rekam medis, tapi untuk pengambilan kembali rekam medis apabila sewaktu – waktu dipergunakan memerlukan waktu lebih lama dalam pencarian kembali rekam medis pasien tersebut. Ini dikarenakan tidak urutnya penjajaran.

#### D. Pengambilan Kembali

Di rawat jalan RSUD Permata Bunda Medan tidak memiliki formulir peminjaman rekam medis rawat jalan. Setelah poliklinik tutup

rekam medis dari poliklinik dikembalikan ke rawat jalan. Petugas rekam medis rawat jalan langsung memasukan ke komputer rekam medis yang sudah kembali ke rawat jalan. Yang dimasukan kedalam komputer yaitu nomor rekam medis, nama, pasien baru dan pasien lama. Setelah selesai memasukan, rekam medis langsung difiling oleh petugas.

#### **4.2.2. Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Permata Bunda Medan**

Waktu tunggu pelayanan adalah waktu tunggu pasien terhadap pelayanan mulai dari kedatangan pasien di tempat penerimaan pasien sampai berkas rekam medis di bawa pasien ke poliklinik tujuan. Waktu Tunggu Pelayanan meliputi waktu tunggu yang diakibatkan oleh beberapa tahapan dan berbeda untuk pasien baru dan pasien lama. Untuk pasien baru tahapan waktu tunggu terdiri dari waktu tunggu di Tempat Penerimaan Pasien, menulis data pasien ke dalam buku register, membuat kartu berobat dan mengisi identitas pasien baru di dalam rekam medis. Dan rekam medis di bawa pasien itu sendiri ke poliklinik yang dituju. Sedangkan untuk pasien lama terdiri dari waktu tunggu di Tempat Penerimaan Pasien, penyerahan Kartu Indek Berobat (KIB), menulis data pasien ke dalam buku register dan pencarian rekam medis pasien lama, rekam medis di bawa pasien itu sendiri ke poliklinik yg dituju.

### **4.2.3. Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Permata Bunda Medan**

Mutu pelayanan unit Rawat Jalan (Poliklinik) dapat memberikan persepsi tingkat mutu rumah sakit secara keseluruhan bagi pelanggan, karena diasumsikan kontak pertama pelanggan dengan rumah sakit adalah melalui unit rawat jalan, sehingga mutu unit rawat jalan harus di desain sedemikian rupa oleh rumah sakit agar mampu mewujudkan kepuasan pelanggan. Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Permata Bunda Medan dimulai dari penerimaan berkas rekam medis dari pendaftaran, kemudian petugas Poliklinik menyalurkan berkas tersebut ke bagian-bagian poliklinik spesialis yang dirujuk sesuai dengan urutan yang sudah ada. Pasien yang mendaftar pertama kali lah yang akan dilayani oleh Dokter dan Perawat dipoliklinik, tidak ada perbedaan antara pasien lama atau pasien baru. Standar Pelayanan Rawat Jalan di poliklinik adalah pasien tidak boleh menunggu lebih dari 60 menit.

### **4.2.4. Sumber Daya Manusia**

Jumlah Total petugas Rekam Medis rawat jalan RSUD Permata Bunda Medan adalah 6 orang, tetapi dalam penelitian ini hanya diambil informasinya dari 1 Orang di bagian Pendaftaran dan 1 Orang di bagian Rekam medis dengan menggunakan alat bantu kuesioner. Jenis kelamin petugas rekam medis rawat jalan adalah laki – laki dengan Umur petugas rekam medis rawat jalan 38 Tahun Lulusan Diploma dengan masa

kerja 12 Tahun, sedangkan pada bagian pendaftaran jenis kelaminnya adalah wanita dengan umur 23 tahun lulusan SLTA dengan masa kerja 5 Tahun.

Jumlah Total petugas Poliklinik rawat jalan RSUD Permata Bunda Medan adalah 7 orang Perawat dan 12 Orang Dokter Spesialis, tetapi dalam penelitian ini hanya diambil informasinya dari 2 Orang Dokter Spesialis di bagian Penyakit dalam dan Paru-paru dan 1 Orang Perawat pada bagian Poliklinik dengan menggunakan alat bantu kuesioner. Jenis kelamin Dokter Spesialis Penyakit dalam adalah laki – laki dengan Umur 48 Tahun lulusan spesialis penyakit dalam dengan masa kerja 15 Tahun dan Jenis kelamin Dokter Spesialis Paru-paru adalah laki – laki dengan Umur 50 Tahun lulusan spesialis Paru-paru dengan masa kerja 18 Tahun, sedangkan perawat Poliklinik jenis kelaminnya adalah wanita dengan umur 29 tahun lulusan Diploma dengan masa kerja 8 Tahun.

#### 4.2.5. Sumber Daya Material

Sumber daya material yang diteliti meliputi bahan, peralatan dan fasilitas. Hasil observasi terhadap sumber daya material tampak pada tabel 4.1.

Tabel 4.1. Chek List Sumber Daya Material di bagian Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan  
CHEKLIST BAHAN DAN PERALATAN

No	Bahan	Ada	Tidak Ada
1	Lembaran Antrian Tunggu		
2	Kartu Pasien (Bagi Pasien Baru)		
3	Buku Register Pendaftaran		

No	Bahan	Ada	Tidak Ada
4	Map atau Sampul Rekam Medik		
5	Formulir Pendaftaran (Bagi Pasien Baru)		
6	Tersedia kode warna map atau sampul untuk mencegah kekeliruan simpan dan memudahkan mencari map yang salah		
7	Tersedianya Alat Tulis Kantor (ATK)		
8	Tersedianya Komputer untuk Entry data		
9	Tersedianya Ruang kerja lengkap dengan meja kerja		
10	Tersedianya Prosedur Tetap dan Buku Pedoman pelaksanaan Rekam Medis		
11	Tersedianya Rak Dokumen untuk mengarsipkan Dokumen		
12	Tersedianya sambungan Telepon untuk menghubungi pihak instalasi yang lain		

#### CHEKLIST FASILITAS

No	Fasilitas	Ya	Tidak
1	Ruang Rekam Medik berdekatan dengan instalasi penunjang		
2	Ruang Pendaftaran Pasien berdekatan dengan ruang penyimpanan berkas rekam medik		
3	Ruang Penyimpanan Rekam Medik apakah sesuai standar seperti lantai kedap air dan bebas banjir, dinding permanen dan bersih, dan jarak antara dua rak untuk lalu lintas minimal 90 cm		
4	Ruang Penyimpanan rekam medis in aktif terpisah dengan ruang kerja rekam medis		

No	Fasilitas	Ya	Tidak
5	Ruang Cukup aman untuk melindungi dari kehilangan, kerusakan, serta mencegah digunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan.		
6	Fasilitas penerangan tempat penyimpanan cukup baik		
7	Pemeliharaan kebersihan berkas dan suhu ruangan tempat penyimpanan berkas		

#### 4.2.6. Ketidak lengkapan berkas pasien

Ketidak Lengkapan berkas pasien yang diteliti tampak pada tabel

4.2.

Tabel 4.2. Chek List Ketidak Lengkapan Berkas Pasien di bagian Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan

No	Berkas Pasien	Ada	Tidak Ada
1	Tanda Pengenal Pasien		
2	Membawa Kartu Berobat (Pasien Lama)		
3	Membawa Kartu Jaminan Kesehatan		
4	Kecakapan Pasien Menganalisa Penyakitnya		
5	Kecakapan Pasien dalam hal Baca dan Tulis		

#### 4.2.7. Pengaruh waktu Pelayanan Rekam Medis di Instalasi Pendaftaran Rawat Jalan.

Pelaksanaan penerimaan Pasien Baru dan Pasien Lama membutuhkan waktu yang berbeda-beda. Alat yang digunakan untuk

melakukan penelitian adalah dengan menggunakan stopwatch, kemudian peneliti memulai penghitungan waktu pada saat pasien memberi kartu pendaftaran pasien sampai pasien siap diperiksa oleh dokter. Setelah itu peneliti memulai lagi dengan pasien yang baru. Berikut tabel yang menerangkan waktu yang dibutuhkan seorang pasien untuk mendaftar di Instalasi Rawat Jalan.

Tabel 4.3. Data pendaftaran Pasien Baru di Rumah Sakit Umum Permata Bunda pada tanggal 26 Februari 2018 mulai Pukul 09.00 Wib sampai dengan 17.00 WIB ( Sampel 10 orang dari 121 Orang).

Pasien No.	Waktu (Menit)			
	Waktu Tunggu Penerimaan Pasien	Pencatatan Berkas Pasien	Penyimpanan Berkas Pasien	Pengambilan kembali berkas pasien
1	-	10	5	3
2	-	9	4	3
3	-	9,5	6	4
5	2	9	5	3
7	1	8	4,5	3,5
42	3	8	3	3
78	5	9	4	4
90	4	9	3	4
102	4	8	3	5
113	7	10	4	3
Rata-rata	2,6	8,95	4,15	3,55
Total Rata-rata Waktu Pendaftaran Pasien Baru				19,25

Tabel 4.4. Data pendaftaran Pasien Lama di Rumah Sakit Umum Permata Bunda pada tanggal 26 Februari 2018 mulai Pukul 09.00 Wib sampai dengan 17.00 WIB ( Sampel 10 orang ).

Pasien No.	Waktu (Menit)			
	Waktu Tunggu Penerimaan Pasien	Pencatatan Berkas Pasien	Penyimpanan Berkas Pasien	Pengambilan kembali berkas pasien
4	2	5	2	4
6	4	4	3	3
17	3	5	3	3
26	1	5	2	4
32	2	3	2	4
41	1	4	2	3
55	2	4	3	3
67	5	6	3	4
88	3	5	2	5
111	4	5	2	3
Rata-rata	2,7	4,6	2,4	3,6
Total Rata-rata Waktu Pendaftaran Pasien Lama				13,3

Dari tabel 4.3 dan 4.4 diperoleh data bahwa waktu pendaftaran pasien baru lebih lama dari pada waktu pendaftaran pasien lama. Total waktu rata-rata pendaftaran pasien baru adalah 19,25 Menit sedangkan untuk pasien lama adalah 13,3 Menit. Hal ini disebabkan oleh banyaknya isian form pendaftaran yang harus diisi secara manual oleh pasien baru sehingga menyebabkan lamanya waktu pencatatan berkas yang mengakibatkan penumpukan pasien yang hendak mendaftar. Posisi ruangan

penyimpanan berkas yang agak jauh juga sangat berpengaruh terhadap waktu tunggu pasien dimeja pendaftaran, ditambah lagi masih bercampurnya berkas pasien yang aktif dan inaktif diruangan penyimpanan yang mengakibatkan sulitnya mencari berkas yang dimaksud.

#### **4.2.8. Pengaruh waktu tunggu pasien di Pendaftaran Rekam Medis Rawat Jalan**

Berdasarkan wawancara mendalam lama waktu tunggu pasien mengenai waktu pelayanan diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pasien rawat jalan dimulai saat pasien dipanggil ke loket pendaftaran sesuai dengan nomor antriannya. Adapun kendala yang terjadi selama proses ini antara lain saat pasien dipanggil ke loket pendaftaran dan pasien adalah peserta BPJS, seringkali berkas-berkas yang dibawa tidak lengkap (tidak di fotokopi, di fotokopi tapi jumlahnya kurang) sehingga mereka harus pergi ke tempat fotokopi dulu baru kemudian kembali ke loket pendaftaran untuk dilayani, pasien tidak membawa kartu pengenal pasien (pasien lama), atau ada juga pasien yang membawa surat rujukan yang sudah tidak berlaku lagi. Selain itu jumlah petugas di loket pendaftaran masih kurang, petugas BPJS juga kurang, terjadi hambatan dalam pembuatan SEP karena terjadi gangguan koneksi internet, terjadi kesalahan penyimpanan berkas rekam medik pasien (*human error*), adanya petugas yang kurang tepat waktu dalam melaksanakan tugas serta pelayanan dokter belum per

sub unit sehingga dalam pelayanan semua pasien harus melewati ruangan yang sama (keterbatasan ruangan).

Berdasarkan hasil observasi langsung dilapangan juga ditemukan hal-hal seperti yang sudah diutarakan oleh informan- informan. Selain itu didapati pendistribusian SEP dari ruang BPJS ke rekam medik menunggu berkas terkumpul dulu begitu juga dengan pendistribusian berkas rekam medik ke ruang pemeriksaan awal (minimal 5-10 berkas). Hal ini terjadi karena kurangnya petugas dan keterbatasan ruangan yang ada sehingga ruang rekam medik harus diletakkan di lantai 2 sehingga hal inilah yang meyebabkan berkas dikumpul dulu baru kemudian didistribusikan karena tidak mungkin petugas harus naik turun untuk membawa berkas satu persatu. Semua hal yang disebut diatas menyebabkan lama waktu tunggu pelayanan menjadi lama.

Dalam penelitian Murdani<sup>28</sup> mengenai sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan di RS dengan menggunakan program komputer juga didapatkan bahwa masalah yang sering muncul di instalasi rawat jalan adalah lamanya waktu tunggu penyampaian data rekam medik pasien ke meja dokter, sehingga diperlukan sistem informasi manajemen RS yang bagus untuk mempercepat proses pencarian data pasien.

Hal yang hampir sama juga di sampaikan oleh Sulistiyorini<sup>32</sup> dalam tinjauan faktor penyebab waktu tunggu pelayanan pendaftaran pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sragen dimana faktor yang yang memengaruhi lama tidaknya waktu tunggu pasien karena

pasien lama tidak membawa KIB yang dapat mempengaruhi pencarian dokumen rekam medik, dokumen rekam medik yang tidak ditemukan dalam rak *filig* sehingga berpengaruh pada lama waktu tunggu pasien berikutnya.

Hal senada juga disampaikan oleh Febriyanti dalam deskripsi faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang tahun 2013, dimana didapatkan 10 faktor yang memengaruhi waktu tunggu, yaitu: pasien tidak membawa KIB, persyaratan pasien tidak lengkap, pasien lama mengaku sebagai pasien baru, SIM dan printer *error*, kurangnya komunikasi antara pasien dengan petugas sehingga pasien tidak membawa persyaratan pendaftaran dengan lengkap, pasien salah loket pendaftaran, dan pasien baru tidak mengisi form pendaftaran untuk pasien baru.

#### 4.2.9. Pengaruh waktu Pelayanan di Poliklinik pada Instalasi Rawat Jalan.

Tabel 4.5. Data Pasien Poliklinik Penyakit dalam dan paru-paru di Rumah Sakit Umum Permata Bunda pada tanggal 26 Februari 2018.

Pasien No.	Waktu (Menit)	
	Waktu Tunggu di Poliklinik Penyakit dalam	Waktu Tunggu di Poliklinik Paru-paru
1	75	66
2	80	70
3	83	75
4	90	79
5	95	83

Pasien No.	Waktu (Menit)	
	Waktu Tunggu di Poliklinik Penyakit dalam	Waktu Tunggu di Poliklinik Paru-paru
Rata-rata	84,6	74,6
Total Rata-rata Waktu di Poliklinik		79,6

Dari tabel 4.5. diperoleh data bahwa waktu tunggu total rata-rata di poliklinik adalah 79,6 Menit. Hal ini masih dibawah standar pelayanan minimal rumah sakit, dimana waktu minimal yang dibutuhkan adalah 60 Menit. Hal ini disebabkan oleh keterlambatan dokter spesialis datang kepoliklinik, sehingga menyebabkan lamanya waktu tunggu pasien di poliklinik.

#### **4.2.10. Pengaruh waktu tunggu pasien di Poliklinik Instalasi Rawat Jalan.**

Berdasarkan wawancara mendalam lama waktu tunggu pasien di Poliklinik diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pasien rawat jalan dimulai saat pasien dipanggil ke ruangan Poliklinik Spesialis sesuai dengan nomor antriannya hingga selesai mendapatkan pelayanan kesehatan di bagian poliklinik di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Permata Bunda. Adapun kendala yang terjadi selama proses ini antara lain adalah keterlambatan datang dokter spesialis yang melebihi dari 60 menit sehingga standar pelayanan minimal rumah sakit untuk instalasi rawat jalan tidak tercapai ditambah lagi keluhan pasien mengenai cepatnya waktu konsultasi

dengan dokter sehingga tidak sebanding dengan waktu mereka pada saat menunggu kedatangan dokter spesialis tersebut. Kendala lain yang sering terjadi adalah ketidak patuhan pasien pada saat menunggu antrian untuk mendapat pelayanan dokter dikarenakan alasan-alasan yang bersifat pribadi dari pasien tersebut.

Berdasarkan hasil observasi langsung dilapangan juga ditemukan hal-hal seperti yang sudah diutarakan oleh informan- informan. Selain itu didapati juga bahwa banyak pasien yang tidak sabar menunggu dokter sehingga pasien tersebut meninggalkan ruang tunggu pasien dan ketika dokter sudah datang, pasien tersebut tidak ada diruang tunggu sehingga mengakibatkan tumpang tindih pada saat pelaksanaan pelayanan kesehatan di poliklinik.

#### **4.2.11. Pengaruh sumber daya manusia yang meliputi jumlah tenaga, pendidikan, umur, dan masa kerja.**

Dari wawancara mendalam tentang lama waktu tunggu pelayanan mengenai SDM, dikatakan bahwa SDM sangat memengaruhi dalam melakukan pelayanan. Sebagian besar informan mengatakan secara umum Jumlah SDM sudah cukup, hanya saja yang menjadi kendala adalah Posisi penyimpanan berkas Rekam medis yang agak jauh dan ketidak lengkapan berkas pasien terutama pasien BPJS sangat mempengaruhi waktu tunggu pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Permata Bunda medan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Responden sebagai berikut :

Informan I adalah Petugas Pendaftaran

Informan II adalah Petugas Rekam Medik

Informan Triagulasi adalah Kepala Kepegawaian RSUD Permata Bunda Medan

- Pertanyaan 1: Bagaimana proses kedatangan (waktu dan cara datang) pasien rawat jalan di RSUD Permata Bunda ?

Informan I, II :

“Pasien ada yang sudah datang dari pagi kemudian langsung mengambil nomor antrian walaupun loket pendaftaran belum dibuka. Biasanya Pasien datang tidak sendiri, mereka membawa beberapa anggota keluarga. ”

Hal tersebut diperkuat dengan hasil triagulasi kepada Kepala Bagian Kepegawaian sebagai berikut :

“ Kami menyarankan kepada pasien yang ingin berobat ke RSUD Permata Bunda Medan untuk datang lebih pagi agar menghindari penumpukan pasien, dan tidak perlu membawa anggota keluarga yang banyak cukup 1 orang saja sebagai pendamping, karena petugas kami selalu siaga 24 jam”

- Pertanyaan 2: Bagaimana cara pengambilan nomor antrian?

Informan I, II :

“cara mengambil antrian adalah dengan menekan tombol antrian yang sudah disediakan oleh pihak rumah sakit di bagian depan. 1 Pasien hanya boleh mengambil 1 nomor antrian, kemudian menunggu nomor antrian tersebut dipanggil oleh bagian pendaftaran”

Hal tersebut diperkuat dengan hasil triangulasi kepada Kepala Bagian Kepegawaian sebagai berikut :

“ Kami memang sudah menyediakan tombol otomatis untuk mengambil urutan antrian pasien, hal ini dimaksudkan agar teratur pada saat melakukan proses pendaftaran dibagian pendaftaran dan untuk menghindari saling berebut pada saat pendaftaran”

- Pertanyaan 3: Apa kendala dalam pelaksanaan pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Permata Bunda mengenai waktu proses/waktu pelayanan dimulai saat dipanggil ke loket pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan di Poliklinik?

Informan I :

“Kalo kendala yang sering kami hadapi adalah pada saat penerimaan berkas pendaftaran, terutama pada Pasien BPJS yang berkasnya lupa difoto copy sehingga harus pergi fotocopy dahulu baru balik kembali ke

bagian pendaftaran. Ditambah lagi kalau jaringan komputernya lelet menambah lama waktu pasien menunggu di bagian pendaftaran ”

Informan II :

“Tempat penyimpanan menjadi salah satu kendala yang sangat utama bu, penerimaan berkas pasien kan dilantai 1 sedangkan berkas pasien berada di lantai 2, sehingga kami tidak mungkin turun naik tiap ada pasien lama yang berobat. Jadi kami tunggu sampai ada minimal 5 berkas didalam waktu yang berdekatan baru kami ambilkan sekalian semuanya”

Hal tersebut diperkuat dengan hasil triangulasi kepada Kepala Bagian Kepegawaian sebagai berikut :

“ saya rasa kalau kendala di lapangan tidak terlalu banyak, semua masih bisa terkendali dengan sebaik-baiknya.”

- Pertanyaan 4 : Apakah sarana dan prasarana yang ada sudah mendukung cepatnya pelayanan pasien rawat jalan RSUD Permata Bunda Medan?

Informan I :

“Kami rasa sarana dan prasarana tidak ada masalah bu, mungkin yang agak mengganggu itu masalah jaringan Komputer dibagian pendaftaran”

Informan II :

“Posisi Ruang Penyimpanan berkas yang menjadi masalah bu ”

Hal tersebut diperkuat dengan hasil triangulasi kepada Kepala Bagian Kepegawaian sebagai berikut :

“ Kami dari pihak manajemen berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi semua permintaan mengenai sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Jika masih ada keluhan maka secepatnya akan kami \evaluasi mengenai sifat kebutuhannya, jika dikira harus segera dilaksanakan maka akan secepatnya kami penuhi kebutuhannya”

- Pertanyaan 5 : Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Permata Bunda?

Informan I dan II :

“Faktor Kesiapan dan kesiapan Pasien itu sendiri yang sangat berpengaruh terhadap cepat atau lambatnya pasien itu berobat. Jika berkas sudah lengkap dan mengikuti aturan yang diterapkan mudah-mudahan semuanya lancar ”

Hal tersebut diperkuat dengan hasil triangulasi kepada Kepala Bagian Kepegawaian sebagai berikut :

“ cepat atau lambatnya seorang pasien mendapat pelayanan tergantung dirinya sendiri. Jika semua berkas yang persyaratan sudah ada, tidak mungkin petugas dan dokter kami memperlambat pelayanan terhadap si pasien”

Tabel 4.6. Matriks Hasil wawancara Pengaruh Sumber Daya Manusia bagian pendaftaran dalam proses waktu tunggu pasien di Instalasi Rawat Jalan.

NO.	INFORMAN	Jawaban Informan	Pertanyaan Peneliti
1	I & II	Pasien ada yang sudah datang dari pagi kemudian langsung mengambil nomor antrian walaupun loket pendaftaran belum dibuka. Biasanya Pasien datang tidak sendiri, mereka membawa beberapa anggota keluarga	Bagaimana proses kedatangan (waktu dan cara datang) pasien rawat jalan di RSUD Permata Bunda ?

2	I & II	cara mengambil antrian adalah dengan menekan tombol antrian yang sudah disediakan oleh pihak rumah sakit di bagian depan. 1 Pasien hanya boleh mengambil 1 nomor antrian, kemudian menunggu nomor antrian tersebut dipanggil oleh bagian pendaftaran	Bagaimana cara pengambilan nomor antrian?
3	I	Kalo kendala yang sering kami hadapi adalah pada saat penerimaan berkas pendaftaran, terutama pada Pasien BPJS yang berkasnya lupa difoto copy sehingga harus pergi fotocopy dahulu baru balik kembali ke bagian pendaftaran. Ditambah lagi kalau jaringan komputernya lelet menambah lama waktu pasien menunggu di bagian pendaftaran	Apa kendala dalam pelaksanaan pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Permata Bunda mengenai waktu proses/waktu pelayanan dimulai saat dipanggil ke loket pendaftaran sampai Penerimaan Obat?

	II	Tempat penyimpanan menjadi salah satu kendala yang sangat utama bu, penerimaan berkas pasien kan dilantai 1 sedangkan berkas pasien berada di lantai 2, sehingga kami tidak mungkin turun naik tiap ada pasien lama yang berobat. Jadi kami tunggu sampai ada minimal 5 berkas didalam waktu yang berdekatan baru kami ambikan sekalian semuanya	
4	I	Kami rasa sarana dan prasarana tidak ada masalah bu, mungkin yang agak mengganggu itu masalah jaringan Komputer dibagian pendaftaran	Apakah sarana dan prasarana yang ada sudah mendukung cepatnya pelayanan pasien rawat jalan RSUD Permata Bunda Medan?
	II	Posisi Ruang Penyimpanan berkas yang menjadi masalah bu	
5	I & II	Faktor Kesiapan dan kesiapan Pasien itu sendiri yang sangat berpengaruh terhadap cepat atau lambatnya pasien itu berobat. Jika	Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Permata Bunda?

		berkas sudah lengkap dan mengikuti aturan yang diterapkan mudah-mudahan semuanya lancar	
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------	--

Dari wawancara mendalam tentang lama waktu tunggu di pelayanan Kesehatan diperoleh data bahwa lamanya waktu tunggu di pelayanan kesehatan disebabkan oleh keterlambatan kehadiran Dokter spesialis dan Ketidak disiplin dan kurang perhatiannya pasien terhadap intruksi-intruksi yang sudah dilakukan oleh petugas kesehatan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Responden sebagai berikut :

Informan III adalah Dokter Poliklinik Penyakit Dalam

Informan IV adalah Dokter Poliklinik Paru-paru

Informan V adalah Petugas Perawat

Informan Triagulasi adalah Dokter Kepala Poliklinik RSUD Permata Bunda Medan

- Pertanyaan 1 : Apa kendala dalam pelaksanaan pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Permata Bunda mengenai waktu proses/waktu pelayanan dimulai saat penerimaan berkas hingga diperolehnya Pelayanan Kesehatan?

Informan III :

“Secara keseluruhan tidak banyak kendala yang kami alami, paling yang sering terjadi ketika pasien dipanggil sering lambat datangnya. Alasannya dari kamar mandi, sehingga ketika kami sudah memanggil pasien yang selanjutnya sering menyebabkan adu argumentasi antara pasien dan perawat yang menyebabkan penumpukkan pasien”

Informan IV :

“Masalah yang paling sering itu pasien kurang faham akan penjelasan yang sudah saya sampaikan, padahal saya sudah menyampaikan sebaik mungkin. Sehingga pasien terus bertanya hal itu-itulah saja, sehingga membuat antrian semakin lama ”

Informan V :

“Masalah yang sering kami hadapi adalah mengenai ketidak patuhan pasien yang ingin dilayani duluan, padahal sudah ada nomor antriannya dari pendaftaran. Alasannya berbagai macam ada yang mau cepat karena mengejar mau kerja, mau jemput anak, dsb. Tetapi masalah utamanya adalah kedatangan dokter yang tidak tepat waktu sesuai jadwal prakteknya, sehingga banyak pasien yang komplain ke kami bu. Pasien juga sering komplain waktu konsultasi dengan dokter juga sangat terbatas dikarenakan bertumpuknya pasien, sehingga pasien kurang puas dengan hasil diagnosa terhadap penyakitnya. Ditambah

lagi kalo ada berkas yang salah, terpaksa kami balikkan lagi ke bagian pendaftaran ”

Hal tersebut diperkuat dengan hasil triangulasi kepada Dokter Kepala Poliklinik sebagai berikut :

“ memang banyak ketidak fahaman pasien akan aturan dan kedisiplinan yang sudah diterapkan Rumah Sakit ini, setiap Pasien Ingin mendapat pelayanan kesehatan secepatnya, akan tetapi karena ketidak disiplinannya menyebabkan waktu tunggu semakin lama. Mengenai keterlambatan dokter spesialis, memang ada ketidak sesuaian kehadiran beberapa dokter spesialis di instalasi rawat jalan hal itu rutin terjadi, keterlambatan dokter tersebut sering dikarenakan kondisi jalan raya kota medan yang sering macet”

- Pertanyaan 2 : Apakah sarana dan prasarana yang ada sudah mendukung cepatnya pelayanan pasien rawat jalan RSUD Permata Bunda Medan?

Informan III, IV, dan V :

“sarana dan prasarana saat ini sudah sangat mendukung ”

Hal tersebut diperkuat dengan hasil triangulasi kepada Dokter Kepala Poliklinik sebagai berikut :

“ saya rasa sarana dan prasarana tidak ada masalah, semuanya sesuai dengan standar minimal pelayanan kesehatan”

- Pertanyaan 3 : Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Permata Bunda?

Informan III dan IV :

“Faktor kepatuhan dan kedisiplinan pasien sangat mempengaruhi waktu tunggu pasien. Semakin tidak patuh si pasien maka waktu tunggu semakin lama”.

Informan V :

“Faktor kehadiran dokter adalah faktor utama penyebab lamanya waktu tunggu pasien di poliklinik di instalasi rawat jalan RSUD Permata Bunda”.

Hal tersebut diperkuat dengan hasil triangulasi kepada Dokter Kepala Poliklinik sebagai berikut :

“pasien itu sendiri yang menyebabkan terjadinya masalah, apabila mereka sabar dan mengikuti aturan yang sudah dijalankan, maka tidak akan terjadi penumpukan pasien”

Tabel 4.7. Matriks Hasil wawancara Pengaruh Sumber Daya Manusia Bagian Poliklinik dalam proses waktu tunggu pasien di Instalasi Rawat Jalan.

NO.	INFORMAN	Jawaban Informan	Pertanyaan Peneliti
1	III	<p>Secara keseluruhan tidak banyak kendala yang kami alami, paling yang sering terjadi ketika pasien dipanggil sering lambat datangnya. Alasannya dari kamar mandi, sehingga ketika kami sudah memanggil pasien yang selanjutnya sering menyebabkan adu argumentasi antara pasien dan perawat yang menyebabkan penumpukkan pasien</p>	<p>Apa kendala dalam pelaksanaan pelayanan pasien rawat jalan di RSU Permata Bunda mengenai waktu proses/waktu pelayanan dimulai saat penerimaan berkas hingga diperolehnya Pelayanan Kesehatan?</p>
	IV	<p>Masalah yang paling sering itu pasien kurang faham akan penjelasan yang sudah saya sampaikan, padahal saya sudah menyampaikan sebaik mungkin. Sehingga pasien terus bertanya hal itu-itulah saja, sehingga membuat antrian semakin lama</p>	

	V	<p>Masalah yang sering kami hadapi adalah mengenai ketidak patuhan pasien yang ingin dilayani duluan, padahal sudah ada nomor antriannya dari pendaftaran. Alasannya berbagai macam ada yang mau cepat karena mengejar mau kerja, mau jemput anak, dsb. Tetapi masalah utamanya adalah kedatangan dokter yang tidak tepat waktu sesuai jadwal prakteknya, sehingga banyak pasien yang komplain ke kami bu. Pasien juga sering komplain waktu konsultasi dengan dokter juga sangat terbatas dikarenakan bertumpuknya pasien, sehingga pasien kurang puas dengan hasil diagnosa terhadap penyakitnya. Ditambah lagi kalo ada berkas yang salah, terpaksa kami balikkan lagi ke bagian pendaftaran</p>	
--	---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

2	III IV & V	sarana dan prasarana saat ini sudah sangat mendukung	Apakah sarana dan prasarana yang ada sudah mendukung cepatnya pelayanan pasien rawat jalan RSUD Permata Bunda Medan?
3	III & IV	Faktor kepatuhan dan kedisiplinan pasien sangat mempengaruhi waktu tunggu pasien. Semakin tidak patuh si pasien maka waktu tunggu semakin lama.	Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Permata Bunda?
	V	Faktor kehadiran dokter adalah faktor utama penyebab lamanya waktu tunggu pasien di poliklinik di instalasi rawat jalan RSUD Permata Bunda	

#### 4.2.12. Pengaruh sumber daya material yang meliputi bahan, peralatan dan fasilitas

Tabel 4.8. Hasil Observasi pengadaan sumber daya material yang meliputi bahan, peralatan dan fasilitas

Ceklist Bahan dan Peralatan			
No	Bahan	Ada	Tidak Ada
1	Lembaran Antrian Tunggu	√	

2	Kartu Pasien (Bagi Pasien Baru)	√	
3	Buku Register Pendaftaran	√	
4	Map atau Sampul Rekam Medik	√	
5	Formulir Pendaftaran (Bagi Pasien Baru)	√	
6	Tersedia kode warna map atau sampul untuk mencegah kekeliruan simpan dan memudahkan mencari map yang salah	√	
7	Tersedianya Alat Tulis Kantor (ATK)	√	
8	Tersedianya Komputer untuk Entry data	√	
9	Tersedianya Ruang kerja lengkap dengan meja kerja	√	
10	Tersedianya Prosedur Tetap dan Buku Pedoman pelaksanaan Rekam Medis	√	
11	Tersedianya Rak Dokumen untuk mengarsipkan Dokumen	√	
12	Tersedianya sambungan Telepon untuk menghubungi pihak instalasi yang lain	√	
<b>Ceklist Fasilitas</b>			
No	Fasilitas	Ya	Tidak
1	Ruang Rekam Medis berdekatan dengan instalasi penunjang	√	
2	Ruang Pendaftaran Pasien berdekatan dengan ruang penyimpanan berkas rekam		√

	medik		
3	Ruang Penyimpanan Rekam Medik apakah sesuai standar seperti lantai kedap air dan bebas banjir, dinding permanen dan bersih, dan jarak antara dua rak untuk lalu lintas minimal 90 cm	√	
4	Ruang Penyimpanan rekam medis in aktif terpisah dengan ruang kerja rekam medis	√	
5	Ruang Cukup aman untuk melindungi dari kehilangan, kerusakan, serta mencegah digunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan.	√	
6	Fasilitas penerangan tempat penyimpanan cukup baik	√	
7	Pemeliharaan kebersihan berkas dan suhu ruangan tempat penyimpanan berkas	√	

Berdasarkan Hasil Observasi, semua bahan dan peralatan sudah tersedia dengan lengkap. Begitu juga dengan fasilitas, hanya saja yang kurang adalah tempat penyimpanan berkas letaknya masih berjauhan dengan tempat pendaftaran, sehingga mengakibatkan lamanya proses pengambilan berkas rekam medis pasien.

Kebutuhan akan peralatan tersebut pada umumnya sudah terpenuhi akan tetapi tidak menutup kemungkinan bagi bagian rekam medis untuk mengajukan usulan peralatan lain yang berkaitan dengan kelancaran pelaksanaan kegiatan rekam medis. Ruang kerja ada dengan meja kerja dan ada rak arsip dokumen berbentuk rak terbuka biasa. Ruang penyimpanan rekam medis, yang kondisi ruangan yang meliputi keadaan lantai yang bebas banjir, dinding permanen, penerangan, serta suhu telah terpenuhi.

#### 4.2.13. Pengaruh ketidak lengkapan berkas pasien.

Ketidak lengkapan berkas pasien sangat berpengaruh terhadap waktu tunggu Pendaftaran di unit pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Permata Bunda Medan. Berikut Hasil Observasi ketidak lengkapan Berkas Pasien di RSUD Permata Bunda Medan.

Tabel 4.9. Hasil Observasi terhadap ketidak lengkapan Berkas Pasien Baru di RSUD Permata Bunda Medan

No	Berkas Pasien	Pasien Nomor									
		1	2	3	5	7	42	78	90	102	113
1	Tanda Pengenal Pasien	√	√	√	-	√	√	√	√	-	√
2	Membawa Kartu Berobat (Pasien Lama)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Membawa Foto	√	-	√	-	√	-	-	√	-	-

	copy Kartu Jaminan Kesehatan dan Surat Rujukan										
4	Kecakapan Pasien Menganalisa Penyakitnya	√	√	√	√	-	√	√	-	-	√
5	Kecakapan Pasien dalam hal Baca dan Tulis	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

Tabel 4.10. Hasil Observasi terhadap ketidak lengkapan Berkas Pasien Lama di RSU Permata Bunda Medan

No	Berkas Pasien	Pasien Nomor									
		4	6	17	26	32	41	55	67	88	111
1	Tanda Pengenal Pasien	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
2	Membawa Kartu Berobat (Pasien Lama)	√	-	√	√	-	√	√	-	√	√
3	Membawa Foto copy Kartu	-	-	√	√	√	-	√	√	√	√

	Jaminan Kesehatan dan Surat Rujukan										
4	Kecakapan Pasien Menganalisa Penyakitnya	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
5	Kecakapan Pasien dalam hal Baca dan Tulis	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

Dari hasil observasi pada tabel 4.9. dan 4.10. diperoleh data bahwa ketidak lengkapan berkas pasien baru lebih banyak dari pada ketidak lengkapan pasien lama. Hal ini dikarenakan pasien baru masih belum mengerti benar persyaratan untuk mendaftarkan dirinya berobat ke rumah sakit, berbeda halnya dengan pasien lama yang sudah memiliki pengalaman pada saat mereka mendaftar pertama kali di rumah sakit. Kurangnya informasi yang diperoleh dari si pasien baru mengakibatkan ketidak lengkapan berkas yang dibawanya, sehingga perlu bolak-balik ke pendaftaran untuk melengkapi persyaratan tersebut.

### **4.3. Pembahasan**

#### **4.3.1. Pelaksanaan Kegiatan Rekam Medis**

##### **4.3.1.1. Penerimaan pasien**

Kartu Berobat Pasien adalah salah satu cara untuk menunjang kelancaran pelayanan terhadap pasien, karena apabila seorang pasien lupa membawa kartu berobat maka berimbas pada lamanya waktu untuk mencari berkas rekam medis pasien. Kartu Berobat Pasien akan membantu untuk mencarikan data pasien yang diperlukan. Kartu Berobat merupakan kunci utama bagi setiap pasien, sehingga mutlak harus dibuat, baik itu pasien berobat jalan maupun pasien untuk dirawat. Kartu Berobat Pasien adalah suatu kartu tanda pengenal setiap pasien baru yang disimpan selamanya pada instansi yang bersangkutan.

Untuk pasien lama yang tidak membawa kartu berobat dan setelah dicari ternyata nomornya tidak ditemukan maka petugas akan membuatkan kartu dan berkas baru dan pasien tersebut dianggap sebagai pasien baru. Sebaiknya hal ini sedapat mungkin dihindari karena merugikan pihak pasien dan pihak rumah sakit. Kerugian bagi pihak pasien adalah dokter yang memeriksa tidak mengetahui riwayat penyakit pasien sehingga harus dilakukan pemeriksaan ulang. Sedangkan kerugian bagi pihak rumah sakit pasien dengan satu nama bisa memiliki lebih dari satu nomor, dan menyebabkan jumlah berkas yang disimpan bertambah.

#### 4.3.1.2. Pencatatan

Dalam pencatatan data pasien yang diperoleh saat penerimaan pasien di Tempat pendaftaran pasien, nama dan alamat pasien kurang lengkap. Hal yang perlu ditekankan adalah penulisan nama dan alamat pasien. Petugas hendaknya menuliskan nama pasien secara benar dan menuliskan alamat pasien dengan lengkap. Penulisan nama dan alamat sangatlah penting karena berpengaruh pada lama pencarian berkas.

Pencatatan adalah pendokumentasian segala informasi medis pasien ke dalam rekam medis yang akan menjadi bahan informasi. Catatan berdasarkan sumber datanya dibedakan menjadi catatan sosial dan catatan medis. Catatan sosial diperoleh saat penerimaan pasien di pendaftaran yang meliputi nama, alamat, umur, agama, dan pekerjaan. Sedangkan data medis diperoleh pasien setelah mendapatkan pelayanan dari dokter, perawat atau petugas lainnya seperti petugas laboratorium dan radiologi.<sup>11</sup>

Prinsip utama yang harus di taati oleh petugas pencatatan adalah: nama pasien harus lengkap, minimal terdiri dua suku kata.

Dalam sistem penamaan rekam medis, diharapkan :

- a. Nama ditulis dengan huruf cetak dan mengikuti ejaan yang disempurnakan;
- b. Sebagai pelengkap bagi pasien perempuan di akhir nama

- lengkap ditambah Ny. Atau Nn. Sesuai dengan statusnya;
- c. Pencantuman titel selalu diletakkan sesudah nama lengkap pasien;
  - d. Perkataan Tuan, Saudara, Bapak, tidak dicantumkan dalam penulisan nama pasien.<sup>18</sup>

#### **4.3.1.3. Penyimpanan**

Cara penyimpanan yang digunakan RSUD Permata Bunda Medan adalah cara desentralisasi. Desentralisasi memiliki keuntungan yaitu efisiensi waktu sehingga pasien mendapat pelayanan lebih cepat dan juga beban kerja petugas lebih ringan. Sedangkan kekurangan desentralisasi terjadi duplikasi dalam pembuatan rekam medis dan biaya yang diperlukan untuk peralatan dan ruangan lebih banyak. Di RSUD Permata Bunda Medan juga menggunakan Sistem penjajaran secara langsung (*straight Filling numerical*). Namun belum sepenuhnya terelisasikan dengan baik dan belum diurutkan dengan benar. Ini dikarenakan tidak semua petugas rekam medis pernah mengikuti pelatihan tentang rekam medis, sehingga petugas tidak mengerti bagaimana menerapkan sistem penjajaran secara langsung dengan benar. Sebelumnya sudah pernah diarahkan oleh kepala rekam medis untuk mengurutkan dengan benar sistem penjajaran secara langsung. Namun petugas belum mengurutkannya sampai sekarang, karena

petugas kerepotan untuk menguruskannya. Yang menguntungkan dari sistem ini adalah mudahnya melatih petugas – petugas yang harus melaksanakan pekerjaan penyimpanan tersebut. Namun sistem ini mempunyai kelemahan-kelemahan yang tidak dapat dihindarkan, pada saat menyimpan rekam medis, petugasnya harus memperhatikan seluruh angka nomor sehingga mudah terjadi kekeliruan menyimpan.

#### **4.3.1.4. Pengambilan kembali**

Peminjaman dan pengembalian kembali berkas rekam medis dijelaskan sebagai berikut:

- a. Permintaan rutin dari poliklinik atau dokter yang melakukan riset, harus diajukan kebagian rekam medis, setiap hari pada jam yang telah ditentukan.
- b. Poliklinik yang meminta berkas rekam medis harus mengisi kartu permintaan. Petugas harus menulis dengan benar dan jelas nama pasien dan nomor kartu rekam medisnya.
- c. Permintaan atau peminjaman rekam medis yang tidak rutin, seperti untuk pertolongan gawat darurat, harus dipenuhi sesegera mungkin.
- d. Permintaan lewat telpon juga dilayani dan petugas bagian rekam medis harus mengisi kartu permintaan. Petugas dari bagian lain yang meminta harus datang sendiri untuk mengambil

berkas rekam medis dan diminta dan harus mengisi kartu permintaan.

Semua rekam medis yang dari poliklinik dikembalikan secara tepat waktu. Rekam medis langsung dimasukkan ke komputer yaitu nomor rekam medis, nama, pasien baru dan pasien lama setelah selesai semua rekam medis langsung difiling.

#### **4.3.2. Waktu Tunggu Pelayanan**

##### **a. Pelayanan Rekam Medis di bagian Pendaftaran**

Waktu tunggu pelayanan pasien baru di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan rata-rata adalah 19,25 Menit. Sedangkan waktu tunggu untuk pasien lama adalah 13,3 Menit. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah 10 menit<sup>6</sup>. Hal ini masih jauh dari standar yang ditetapkan oleh Depkes Republik Indonesia. Keterlambatan Waktu tunggu pelayanan ini disebabkan oleh ketidak lengkapan data pasien dan letak ruang penyimpanan berkas rekam medis yang jauh dari tempat pendaftaran, sehingga mengakibatkan lamanya waktu tunggu pelayanan terhadap pasien. Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman.

##### **b. Pelayanan Poliklinik di Instalasi Rawat Jalan**

Waktu tunggu pelayanan Poliklinik di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan rata-rata baik untuk pasien lama dan baru adalah 76,6 Menit. Berdasarkan standar minimal pelayanan poliklinik di instalasi rawat jalan adalah 60 menit.<sup>6</sup> Hal ini masih jauh dari standar yang ditetapkan oleh Depkes Republik Indonesia. Keterlambatan Waktu tunggu pelayanan ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu Ketidak sesuaian/Terlambat kehadiran dokter dengan Jam Praktek yang tertera di Poliklinik RSU Permata Bunda dan ketidak sabaran/disiplin pasien dalam mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan oleh pihak RSU Permata Bunda Medan sehingga menyebabkan lamanya waktu tunggu pasien di poliklinik instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum permata Bunda Medan. Dalam penelitian Murdani<sup>28</sup> mengenai sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan di RS dengan menggunakan program komputer juga didapatkan bahwa masalah yang sering muncul di instalasi rawat jalan adalah lamanya waktu tunggu penyampaian data rekam medik pasien ke meja dokter, sehingga diperlukan sistem informasi manajemen RS yang bagus untuk mempercepat proses pencarian data pasien.

#### **4.3.3. Sumber Daya Manusia**

Dari wawancara mendalam tentang lama waktu tunggu pelayanan mengenai SDM, dikatakan bahwa SDM sangat memengaruhi dalam melakukan pelayanan. Sebagian besar informan mengatakan secara umum

jumlah SDM sudah cukup, hanya saja ada bagian- bagian tertentu seperti loket pendaftaran (3-6 orang) dan petugas BPJS (2-3 orang) masih kurang dibandingkan jumlah kunjungan pasien per hari sebanyak 130-170 orang. Kecakapan dan kecermatan pasien juga sangat dibutuhkan untuk membantu petugas dalam melakukan pelayanan terhadap pasien.

Dalam penyelenggaraan pelayanan rawat jalan, semakin sedikit waktu yang terpakai untuk menyediakan dokumen rekam medis, maka waktu tunggu pelayanan akan semakin pendek. Dalam penelitian raja juga menyebutkan ada pengaruh sumber daya manusia terhadap waktu tunggu pasien.

#### **4.3.4. Sumber Daya Material**

Penyelenggaraan kegiatan rekam medis perlu didukung keberadaan sumber daya material yang meliputi bahan, peralatan, dan fasilitas. Bahan adalah formulir dan kartu atau sejenisnya yang telah dicetak sesuai ketentuan yang menunjang pelaksanaan rekam medis. Fasilitas dan peralatan adalah segala sesuatu yang menunjang kemudahan pelaksanaan tugas dan pengelolaan rekam medis.

Peralatan yang dibutuhkan sebagian besar telah tersedia meliputi ATK, komputer untuk entry data, buku pedoman pelaksanaan rekam medis, Prosedur Tetap, rak berkas dan telpon. Ketersediaan peralatan tersebut seperti komputer harus ditunjang dengan pemanfaatan yang optimal.

Pemanfaatan optimal akan memperlancar pelaksanaan kegiatan sehingga berakibat pada waktu tunggu pasien menjadi lebih singkat.

Fasilitas yang dimiliki bagian Rekam Medis sudah tergolong lengkap dan ruang pengelola data dekat dengan ruang penerimaan pasien. Ruang penyimpanan rekam medis dengan kondisi ruangan yang meliputi keadaan lantai yang bebas banjir, dinding permanen, penerangan, serta suhu telah terpenuhi. Yang menjadi kekurangannya adalah posisi tempat pendaftaran terlalu jauh dengan ruangan penyimpanan berkas rekam medis sehingga mengakibatkan lamanya waktu pengambilan berkas. Hal ini sesuai dengan penelitian maya yang menyebutkan adanya pengaruh penyimpanan berkas yang jauh terhadap waktu tunggu pasien.

#### **4.3.5. Ketidak lengkapan berkas pasien**

Faktor ketidak lengkapan berkas pasien merupakan faktor utama keterlambatan waktu tunggu pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum permata Bunda medan. Ketidak lengkapan berkas ini terutama terjadi pada pasien pemakai BPJS yang sering lupa memfoto copy berkas rujukan dan data pendukung lainnya. Sehingga membutuhkan waktu tambahan untuk bolak-balik memfoto copy berkas tersebut. Oleh karena itu perlu kesigapan pasien untuk mempersiapkan berkas-berkas yang dibutuhkan untuk melakukan pendaftaran dirumah sakit umum permata bunda medan dan juga sangat berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan.

Berdasarkan teori dikatakan apabila pada suatu sistem pelayanan

dengan kapasitas  $C$  akan dimasuki oleh input sebesar  $i$ . Jika tingkat pelayanan  $S$  dalam sistem untuk merespon tingkat input  $i$  lebih lambat dari laju input  $i$ , maka akan terjadi antrian sebesar  $Q$ . Dapat dikatakan bahwa terjadinya antrian yang menyebabkan lama waktu tunggu pada dasarnya ialah representasi dari perbandingan antara tingkat input  $i$  dengan tingkat pelayanan dari sistem  $S$  dengan nilai  $>1$ . Sebaliknya apabila nilai perbandingan tersebut  $<1$  maka antrian yang menyebabkan waktu tunggu tidak akan terjadi bahkan sistem mengalami *idle* atau waktu jeda.<sup>12</sup> Hal ini sesuai dengan penelitian Febriyanti tentang salah satu faktor yang memengaruhi waktu tunggu adalah ketidaklengkapan berkas.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Rata – rata waktu tunggu pelayanan Rekam Medis di bagian pendaftaran untuk pasien baru adalah 19 menit 25 detik sedangkan untuk pasien lama mencapai 13 menit 3 detik. Waktu tunggu pelayanan keduanya tergolong lama dan masih jauh dari standar.
2. Rata – rata waktu tunggu pelayanan Poliklinik di Instalasi Rawat Jalan untuk adalah 76,6 Menit. Standar Waktu tunggu pelayanan di poliklinik masih dibawah standar minimal yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu 60 menit.
3. Faktor yang sangat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan dari kegiatan rekam medis yaitu pengambilan rekam medis, penyimpanan, ketidak lengkapan berkas yang dibawa pasien dan posisi ruang penyimpanan berkas pasien yang jauh dari tempat pendaftaran.
4. Sumber Daya Material rekam medis rawat jalan di RSUD Permata Bunda Medan tergolong sudah lengkap. Yang kurang adalah fasilitas Ruang penyimpanan berkas rekam medis yang terlalu jauh dengan tempat pendaftaran.

5. Faktor Ketidak lengkapan berkas pasien yang sering terjadi adalah lupanya pasien memfotocopy berkas rujukan dan data-data lain yang diperlukan untuk mendaftar di bagian pendaftaran.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka disampaikan saran – saran sebagai berikut :

1. Penggunaan Sistem Informasi Rumah Sakit Perlu dioptimalkan, karena apabila sistem tersebut terganggu maka sangat berpengaruh terhadap waktu tunggu pasien di bagian pendaftaran.
2. Petugas Kesehatan pada Unit Rawat Jalan Perlu mendapatkan pelatihan terkini pada bidangnya masing-masing untuk menunjang kinerja dan Respons petugas kesehatan terhadap masalah-masalah yang sering terjadi. Pelatihan tersebut bisa dilaksanakan baik oleh dari Rumah Sakit maupun dari Organisasi keprofesian.
3. Rumah Sakit membuat suatu kebijakan untuk membagi jadwal poli menjadi dua bagian: pagi dan sore agar mengurangi antrian waktu tunggu.