

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Rumah Sakit



Gambar 4. 1 Profil Rumah Sakit

Berdiri pada tanggal 21 September 2000 dengan nama Poliklinik Puntan di JL. Purwosenjoto No. 14 Puntan Batu dengan pelayanan UGD 24 jam dan Rawat Jalan, beriring dengan bertambahnya jumlah kunjungan, maka pada tahun 2005, status Poliklinik Puntan berubah menjadi RB/BP/BKIA dengan menambah pelayanan UGD 24 jam, Rawat Jalan dan Rawat Inap dengan kapasitas di UGD 10 TT dan Rawat Inap 57 TT. Dengan meningkatnya kunjungan dan untuk peningkatan layanan pada tahun 2009, tepatnya pada tanggal 03 Januari Poliklinik menempati gedung baru di JL. Kenanga No. 300 Bulukerto Kecamatan Bumaji Kota Batu. Rumah Sakit Puntan dalam memberikan pelayanan mempunyai Visi, Misi serta Motto:

Visi:

“Terwujudnya Institusi Penyelenggara jasa yang berkah dan berlimpah bagi Alam Semesta, berdasarkan Syariat Islam”.

Misi:

- a. Mewujudkan pelayanan public yang prima, professional dan beretika di Rumah Sakit Puntan.
- b. Mewujudkan suasana kondusif dan akomodatif terhadap pengembangan profesionalisme yang ada di Rumah Sakit Puntan.

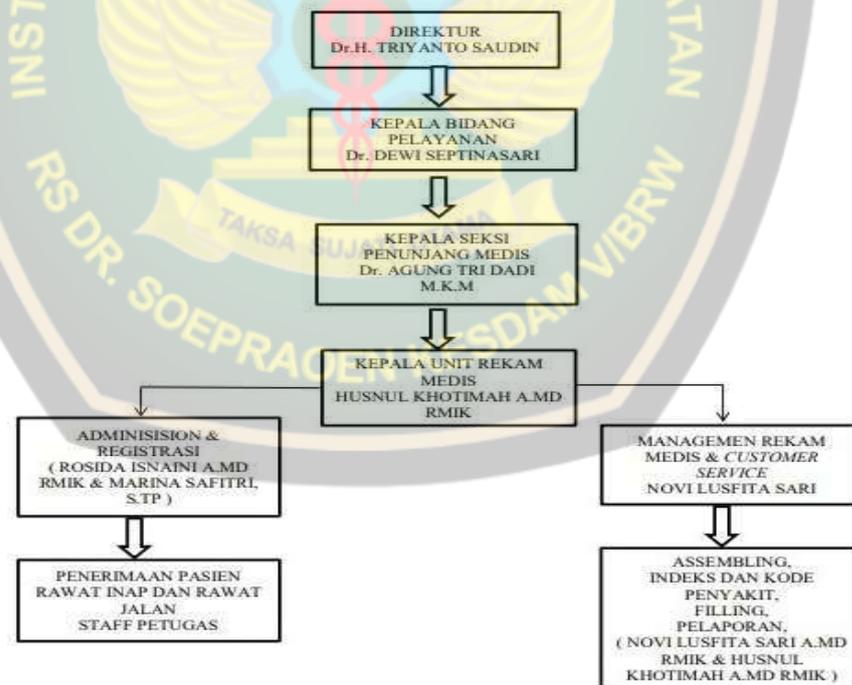
- c. Mencapai standar profesi yang tertinggi dalam pelayanan Kesehatan disegala aspek wilayah cakupannya.

Motto:

“Kesembuhan dan Kepuasan Pasien, Kebahagiaan Hati Kami”

Fasilitas Kesehatan dan Jenis Pelayanan Rumah Sakit Punten Berdiri diatas lahan seluas 2.425 m2, Rumah Sakit PUNTEN telah mempunyai beberapa fasilitas pelayanan antara lain:

- 1) UGD 24 Jam (10 TT)
- 2) Poli Dokter Spesialis
- 3) Unit Rawat Inap (57 TT)
- 4) KIA/KB
- 5) Laboratorium 24 Jam
- 6) Farmasi 24 Jam
- 7) Ambulance 24 Jam



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Rekam Medis

Struktur organisasi Rekam Medis Di Rumah Sakit Punten Batu didirekturi oleh Dr.H.Triyanto, dan Kepala Bidang Pelayanan dipegang oleh Dr. Dewi Septinasari , Kepala Seksi Penunjang Medis dipegang oleh Dr. Agung Tri Dadi. Untuk Kepala Unit Rekam Medis dikepalai oleh Husnul Khotimah yang berlulusan D3 Rekam Medis dan informai Kesehatan. Dibawah staff terbagi 2 bagian yaitu ada adminisision dan Registrasi dan ada Managemen Rekam Medis dan Costumer Service yang dipegang oleh para lulusan D3 Rekam Medis juga, lalu ada staff pendaftaran pasien.

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan penghasilan per bulan. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut. Berdasarkan Jenis Kelamin Keragaman responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, dapat ditunjukkan pada tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden

| Jenis Kelamin | Lulusan Terakhir | Informan | Kode |
|---------------|--|----------------|--------|
| Perempuan | D3 Rekam Medis dan Infromasi Kesehatan | Informan Utama | w1-pr1 |
| Perempuan | D3 Rekam Medis dan Infromasi Kesehatan | Informan Utama | w2-pr2 |
| Perempuan | Sarjana | Informan Utama | w3-pr3 |
| Perempuan | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Informan Utama | w4-pr4 |
| Laki-Laki | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Informan Utama | w5-pr5 |

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada tabel 4.1 tersebut, terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 1 orang dan responden perempuan yaitu sebanyak 4 orang. Sebagian besar responden yang ada adalah responden berjenis kelamin perempuan. Hal tersebut dikarenakan jumah staff petugas lebih banyak berjenis kelamin perempuan dibanding laki-laki.

Berdasarkan karakteristik lulusan responden pada tabel 4.1 tersebut, menunjukkan bahwa responden yang berlulusan D3 Rekam Medis dan Infomasi Kesehatan sebanyak 2 orang, responden yang berlulusan sarjana 1 orang dan lulusan hanya SMA di pelayanan pendaftaran rumah sakit punten 3 orang. Berdasarkan karakteristik lulusan responden sebagian besar responden hanya lulusan SMA . Hal tersebut dikarenakan kurangnya staff pendaftaran yang lulusan D3 Rekam Medis di Rumah Sakit Punten Batu.Kodefikasi responden yang diambil berdasarkan karakteristik responden dari lulusan sehingga mendapatkan informasi yang diharapkan.

4.2 Prosedur Pendaftaran pasien di Rumah Sakit Punten Batu

Di Rumah Sakit Punten Batu Malang sudah tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pendaftaran pasien Rawat Jalan, Rawat Inap maupun UGD. Berdasarkan hasil pengamatan atau observasi di Rumah Sakit Punten Batu untuk stase pendaftaran sudah memakai SIMRS maka dari itu mempermudah petugas dan tidak adanya masalah karena semua sudah masuk di dalam sistem. Awal pasien datang petugas menanyakan keperluan dari pasien tersebut dan meminta kartu identitas pasien seperti KTP ataupun KK dan jika pasien tersebut menggunakan BPJS maka diminta fotocopy surat rujukan dan juga kartu BPJS- nya.

Kemudian petugas mengecek data pasien di SIMRS melalui norm,nama,dan juga alamat jika data pasien tidak ada maka petugas menginput data pasien sesuai dengan kartu identitas pasien.apa bila data pasien sudah di input lalu mengantri keperluan pasien seperti poli tujuan, dokter pemeriksa, dan juga pembayaran. Jika pasien itu merupakan pasien BPJS maka petugas wajib membuat SEP (Surat Eligibilitas Peserta) terlebih dahulu dan di masukkan ke dalam berkas rekam medis pasien. Kemudian petugas mengisi general dan KIB,jika pasien itu pasien baru maka dibuatkan berkas rekam medis baru, apabila pasien itu pasien lama maka harus mencari berkas rekam medis di ruang filling. Setelah itu berkas diantarkan ke poli yang dituju. Hal ini dapat didukung dengan wawancara berikut:

“untuk proses pendaftaran pasien rawat inap alurnya itu kita pasien datang langsung diarahkan ke instalasi Gawat ...” (w4-pr4).

Untuk alur pendaftaran pasien rawat inap pasien datang langsung diarahkan ke IGD lalu akan diperiksa oleh dokter, jika pasien perlu rawat inap maka akan diberikan kitir lalu diberikan ke pendaftaran dan didaftarkan. Sedangkan untuk pasien rawat jalan pasien mengambil nomor antrian lalu petugas mendaftarkan pasien tersebut, awal pasien datang petugas menanyakan keperluan dari pasien tersebut dan meminta kartu identitas pasien seperti KTP ataupun KK dan jika pasien tersebut menggunakan BPJS maka diminta fotocopy surat rujukan dan jukartu BPJS- nya jika pasien lama langsung didaftarkan dengan data yang ada yang membedakan dengan pasien baru ada biaya administrasinya 5000.

Rumah Sakit Punten Batu sudah menjalankan SOP yang sudah ada dan dibuat oleh rumah sakit itu sendiri. Dijalankan dengan sesuai sehingga menghasilkan suatu mutu pelayanan yang baik. Dijalankan dengan sesuai sehingga menghasilkan suatu mutu pelayanan yang baik. SOP merupakan dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan, dan aktor yang berperan dalam kegiatan (Insasi, 2010). Hal ini dapat didukung dengan wawancara berikut:

“Alhamdulillah untuk prosedur yang kita jalankan sejauh ini sudah sesuai dengan SOP yang berlaku yang diterapkan di rumah sakit” (w4-pr4)

Serta berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti didapatkan kurangnya keramahan petugas, kurangnya penyampaian informasi oleh petugas, dan kurang sesuainya sikap petugas dalam mendata pasien dapat dijelaskan bahwa semua terjadi akibat kurangnya kemampuan komunikasi efektif petugas informasi

dan pendaftaran. Permasalahan yang ada saat observasi yang sesuai dengan SOP pada saat melakukan proses pelayanan pendaftaran pasien adalah staff pendaftaran seharusnya melakukan senyum sapa salam terlebih dahulu terhadap pasien yang mendaftar berobat sedangkan di rumah sakit punten batu staff pendaftarannya tidak melakukan proses pendaftaran seperti itu.

Hasil dari penelitian ini adalah sistem penyelenggaraan rekam medis telah dilakukan secara berurutan dan sistematis, namun terdapat beberapa hal dalam penyelenggaraan rekam medis yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur rumah sakit. Semua pasien yang akan rawat jalan dan rawat inap akan mendaftar di bagian ini. Pelayanan Informasi dan pendaftaran di Rumah Sakit Punteh Batu. Namun, berdasarkan alur di Rumah Sakit Punteh Batu Malang, pendaftaran selalu masuk melalui bagian informasi pendaftaran rawat jalan terlebih dahulu.

Kebijakan pendaftaran pasien di rumah sakit punten ini sudah melalui beberapa tahapan pendaftaran yaitu whatsapp sudah bisa digunakan atau Mobile JKN baru dipakai atau dioperasikan. Untuk pendaftaran biasanya pendaftaran online yang diutamakan, namun jika ada pasien yang ingin mendaftar secara offline juga bisa, namun tergantung jumlah dokter yang dituju. Kebijakan pendaftaran online sangat membantu petugas pendaftaran selama proses pendataan. Namun ada kendala saat melakukan pendaftaran pasien yang ingin berobat ke rumah sakit umum terjadwal secara online, biasanya jadwal dokter berubah-ubah, dan terkadang tidak melakukan operasi secara tiba-tiba sehingga membuat pasien terkadang kebingungan dalam proses pendaftaran. Hal ini dapat didukung dengan wawancara berikut:

“ mungkin untuk permasalahannya semakin ke sini kan semakin kita bisa selesaikan kalau yang untuk hal kecil mungkin seputar kayak pasien...”(wr4-pr4).

Permasalahan ditempat pendaftaran pasien rumah sakit Punteh Batu yang berkaitan dengan kebijakan pendaftaran Pasien saat pendaftaran online yang

jadwalnya sudah tertera atau sudah ada tetapi yang menjadi penghambat adalah jadwal sudah berubah secara mendadak jadi penghambat bagi pasien sehingga pasien bolak balik ke rumah sakit. Karena jika suatu pasien kurang puas terhadap system pelayanan kebijakan pendaftaran maka akan berpengaruh terhadap mutu pelayanan di rumah sakit punten Batu.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Nurul Balqis (2019) sama membahas tentang Metode (SOP) atau pedoman dalam pelaksanaan tugas pelayanan pendaftaran di Puskesmas Jatisrono I sudah tersedia. Namun masih perlu perbaikan mengenai tahapan pelaksanaan tugas petugas pendaftaran. Menurut Rusdarti (2008) metode atau metode adalah suatu tata cara kerja yang memperlancar jalannya pekerjaan manager Sebuah metode yang dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan kepada sasaran, fasilitas fasilitas yang tersediadan, uang dan kegiatan usaha.

4.3 Sumber Daya Manusia di Unit Tempat Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Punten Batu

Tenaga kesehatan memiliki peranan penting dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan harus dilakukan secara bertanggung jawab, memiliki etik dan moral yang tinggi, keahlian, dan kewenangan yang terus menerus ditingkatkan mutunya melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan. Ketentuan lainnya sesuai Pasal 44 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan yang menyebutkan bahwa setiap tenaga kesehatan yang menjalankan praktik wajib memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Pasal 46 ayat (1) yang menyebutkan bahwa setiap tenaga kesehatan yang menjalankan praktik di bidang pelayanan kesehatan wajib memiliki izin. Lebih lanjut, Pasal 58 ayat (1) menyebutkan bahwa tenaga kesehatan dalam menjalankan praktik wajib memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, dan etika profesi, serta kebutuhan kesehatan penerima pelayanan kesehatan.

Tabel 4. 2 Kualifikasi Pendidikan

| | Jabatan | Kualifikasi Pendidikan | Jumlah |
|----|-----------------------------------|---|---------------|
| 1. | Ka Unit RM | DIII Rekam Medis | 1 |
| 2. | Koordinator TPPRJ/TPPRI/GD | 1.DIII Rekam Medis 2.DIII Rekam Medis 3.Sarjana Terapan 4.Lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) 5. Lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) 6.. Lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) | 4 |
| 3. | Pengolahan data assembling | DIII Rekam Medis | 1 |
| 4. | Analisa dan pelaporandata filling | 1. DIII Rekam Medis 2. Pendidikan dan latihan tentang manajemen rekam medis | 1 |

Di Rumah Sakit Punten Batu di tinjau dari faktor Man di pendaftaran ada 5 (enam) petugas. Untuk Kepala Rekam Medis sendiri hanya dibagian filling saja tidak tergabung dalam tugas proses pendaftaran pasien. Staff pendaftaran yang memiliki latar Pendidikan terakhir D3 rmik dan SMA. Begitu pula hanya 2 petugas pendaftaran yang memiliki latar belakang pendidikan D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Dan 1 petugas lulusan S1 Sarjana Terapan. 3 petugas lain yang ditempat pendaftaran pasien memiliki latar belakang pendidikan SMA. Kepala rekam medis di Rumah Sakit Punten Batu sudah bekerja di Rumah Sakit Punten kurang lebih 8 bulan . 2 Petugas baru yang bekerja di Rumah Sakit Punten Batu dibagian pendaftaran pasien. 2 orang petugas pendaftaran lulusan D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan sendiri sudah bekerja di Rumah Sakit Punten Batu sejak tahun 2021 dan mengabdikan hampir 2 tahun sampai sekarang.

Semua petugas rekam medis belum pernah mengikuti kegiatan pelatihan terkait petugas pendaftaran pasien akan tetapi 2 (dua) perekam medis sudah pernah mengikuti seminar (STR). Untuk Pengetahuan dan pemahaman terkait tentang kompetensi Petugas Rekam Medis hanya 2 orang saja telah memahami dan mengetahui 5 Hal Kompetensi PMIK hal tersebut , untuk petugas lainnya tidak memahami 5 Kompetensi PMIK. Hal ini dibuktikan dengan hasil observasi saat

wawancara yaitu petugas bertanya apa saja 5 Kompetensi PMIK. Hal ini dapat didukung dengan wawancara berikut:

“ada sih beberapa aduh iya soalnya kan di sini rekam medisnya cuma satu oh cuma tiga sekarang tiga pendaftaran Cuma 2” (w2-pr2).

Tempat pendaftaran pasien yang dulunya mempunyai staff kasir sendiri tetapi perugas kasir tersebut sudah ikut melayani proses pendaftaran pasien sehingga mungkin tidak membuat kekurangan petugas pendaftaran tetapi lebih membutuhkan petugas yang handal dan berkompeten dalam proses melayani pendafatran pasien yang sesuai dengan komptensi yang sudah berlaku. Dalam melaksanakan tugasnya tenaga PMIK minimal mempunyai kemampuan berdasarkan Standar Kompetensi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Indonesia yang diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/312/2020 tentang Standar Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan, meliputi ilmu pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang harus dikuasai dan dimiliki untuk dapat melakukan kegiatan secara profesional. Hal ini dapat didukung dengan wawancara berikut:

“selalu di eh apa ya dikasih tahu ulang dikasih tahu ulang lagi kayak gini caranya datang kita beritahu alurnya kayak gitu-gitu. Pelatihan yang biasanya seminar masih belum masih belum” ” (w2-pr2).

Pada saat observasi serta wawancara staff pendafatran masih belum menguasai 5 kompetensi rekam medis dan informasi kesehatan. Dikarenakan pada saat wawancara 3 petugas menanyakan apa saja 5 kompetensi rekam medis yang dimaksud. Staff pendaftaran bukan lulusan perekam medis. Ketentuan lainnya sesuai Pasal 44 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan yang menyebutkan bahwa setiap tenaga kesehatan yang menjalankan praktik wajib memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Pasal 46 ayat (1) yang

menyebutkan bahwa setiap tenaga kesehatan yang menjalankan praktik di bidang pelayanan kesehatan wajib memiliki izin.

Tabel 4. 3 Lulusan Petugas TPP

| No | Nama | Lulusan |
|----|------------------------|-----------------|
| 1. | Husnul Khotimah | Perekam Medis |
| 2. | Marina Safitri | Sarjana Terapan |
| 3. | Rosida Isnaini | Perekam Medis |
| 4. | Novi Lusfita Sari | Perekam Medis |
| 5. | Rifqi Ferry Avianto | SMA |
| 6. | Aura Diva Yulianti | SMA |
| 7. | Ramzah Syamsurya Suyud | SMA |

Table diatas menunjukkan kualifikasi lulusan Pendidikan terakhir staff pendaftaran pasien Rumah Sakit Punten Batu.

Standar kompetensi ini disusun sebagai pedoman bagi PMIK dalam meningkatkan mutu pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan. Dengan demikian, standar kompetensi ini diharapkan dapat mendukung pelayanan kesehatan di Indonesia. Kompetensi perekam medis dan informasi kesehatan merupakan pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang harus dimiliki seorang profesi perekam medis dan informasi kesehatan dalam melakukan tanggung jawab diberbagai pelayanan Kesehatan.

Penggunaan sumber daya secara optimal dalam rangka meningkatkan produksi dituntut oleh dunia industri sejak beberapa tahun yang lalu. Hal ini memberikan konsekuensi terhadap perpanjangan jam kerja pekerja dan salah satunya adalah dengan memperkerjakan pekerja melampaui waktu yang telah ditetapkan dan atau memberlakukan shift kerja. Shift kerja merupakan pilihan dalam cara pengorganisasian kerja yang tercipta karena adanya keinginan untuk memaksimalkan produktivitas kerja sebagai pemenuhan tuntutan customer. Pada saat ini sistem shift kerja sudah diaplikasikan secara luas pada berbagai sektor industri manufaktur maupun industri jasa.

Dari beberapa petugas pendaftaran di Rumah Sakit Punten Batu ada salah satu petugas yang merasa pengaturan jadwal shift yang kurang efektif dikarena pada saat shift malam hanya terdapat 1 orang petugas saja. Jadi, salah satu

seorang petugas merasa dirinya terbebani dengan shift malam. Hal ini dapat didukung dengan wawancara berikut:

“6 orang. kok bisa kurang tuh maksudnya ini loh kan waktu sekarang itu ada yang jaga kalau malam satu ya terus eh kita juga ngerekap sama apa sekaligus kasirnya juga kayak gitu oh jadi dua kali kerja gitu” (w2-pr2).

Dirumah sakit Punten Batu bagian pendaftaran terkadang terbagi shift malam dan staff pendaftaran ada yang merasa keberatan dengan pembagian shift hanya satu orang saat melakukan pendaftaran pasien dikarenakan tidak hanya berperan di bagian pendaftaran tetapi juga di bagian kasir. Karena sekarang di rumah sakit punten batu bagian kasir dan bagian pendaftaran staff nya sudah menjadi bagian staff pendaftaran semua. Pengaturan jadwal shift dibuat oleh pihak manajemen rumah sakit setelah jadwal dibuatkan akan dicek Kembali oleh para staff pendaftaran apakah tidak ada yang ingin direvisi mengenai jadwal shift jika ada perubahan atau pertukaran shift staff pendaftaran wajib menukarkan h-2 sebelumnya. Jadi semua staff pendaftaran berkoordinasi dengan masing masing petugas lainnya. Sehingga membuat pengauran jadwal shiftnya efektif.

Dan penelitian ini dihasilkan bahwa Sumber Daya Manusia di Unit Tempat Pendaftaran pasien di Rumah Sakit Punten Batu di karenakan petugas yang berlatar belakang pendidikan SMA belum sepenuhnya mengetahui dan memahami tentang kompetensi rekam medis. Serta kurangnya petugas rekam medis di puskesmas pakisaji dan belum ada pelatihan terkait pendaftaran pasien. Menurut Notoatmodjo dalam Susanto (2018), faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang (SDM) yaitu pendidikan, umur, dan pengalaman atau pelatihan.

Menurut Dani & Mujanah (2021) beban kerja merupakan perbedaan kemampuan atau kesanggupan seorang pekerja karena adanya bimbingan pekerja tersebut menghadapi tuntutan kerja. Jika jumlah pekerja tidak sesuai dengan beban kerja, Kelelahan kerja yang ditimbulkan dapat menurunkan produktivitas tenaga kerja mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit.

Menurut Imanti (2015) Analisis beban kerja bertujuan untuk menentukan berapa jumlah pegawai yang dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dan berapa jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang dapat dilimpahkan kepada seorang pegawai, atau dapat pula dikemukakan bahwa analisis beban kerja serangkaian proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan beban kerja dalam waktu tertentu.

Di Rumah Sakit Punten Batu Tempat pendaftaran pasien yang dulunya mempunyai staff kasir sendiri tetapi perugas kasir tersebut sudah ikut melayani proses pendaftaran pasien sehingga tidak membuat kekurangan petugas pendaftaran. Jumlah petugas pendaftaran sat ini diunit pendaftaran rumah Sakit Punten Batu berjumlah 6 staff pendaftaran dengan jumlah kunjungan pasien rawat jalan , rawat inap , serta UGD perharinya kurang lebih 50 sampai 60 pasien. Dan sudah cukup efektif dengan jumlah kunjungan pasien dan jumlah petugas pendaftaran pasien. Informan yang saya ambil 5 orang dikarenakan hasil dari hasil wawancara terhadap 5 informan tersebut sudah cukup dan sudah memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini dapat didukung dengan wawancara berikut:

“setiap harinya sekitar kurang lebih ya itu per harinya 50 sampai 60 lah kalau sama rawat inap juga ya”(w3-pr3).

Berdasarkan hasil penelitian beban kerja diunit pendaftaran pasien Rumah Sakit Punten Batu sudah cukup efektif dikarena jumlah kunjungan yang perharinya tidak begitu banyak serta staff pendaftaran pada saat observasi tidak begitu keberatan dengan pekerjaannya dan banyak waktu luang. Rumah Sakit Punten Batu memiliki jumlah kunjungan 50 sampai 60 pasien rawat jalan per harinya. Sistem pendaftaran dan pelayanan di poli sudah menggunakan sistem. Sehingga dalam pendaftaran pasien dan ketika petugas membutuhkan informasi data pasien ataupun laporan kunjungan pasien tidak membutuhkan waktu yang lama.

4.4 Sarana dan Prasarana di Unit Tempat Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Punten Batu

Di RS Punten Batu, tersedia 3 laptop untuk pendaftaran dan kasir. 1 printer di lokasi pendaftaran. Sarana dan prasarana tempat pendaftaran sangat tidak nyaman karena terdapat 3 sarana dan prasarana komputer yang 1 adalah PC dan 2 adalah laptop. Jika terjadi kesalahan atau bug dengan salah satu komputer, karyawan akan sering meminjam PC saat erorr. Ini sangat tidak nyaman karena hanya ada 1 fasilitas dan infrastruktur printer yang tersedia dan itupun printer sering macet dll. Sudah ada alat cetak untuk mencetak gelang pasien di kantor pendaftaran, tetapi sudah tidak terpakai karena kertasnya habis, jadi harus pakai manual dulu. Hal tersebut didukung dalam hasil wawancara sebagai berikut:

“ mungkin kendalanya kadang pinter ya printer di sini mungkin kadang macet atau ya gitu maksudnya error kayak kertas kadang yang tersumbat tintanya bocor terus untuk sistem sekarang sudah baik cukup baik sudah mengurangi kendala-kendala yang ada sebelumnya.” (w4-pr4).

Sarana merupakan bangunan yang sebagian atau seluruhnya berada di atas perairan, ataupun dibawah tanah dan digunakan untuk penyelenggaraan atau penunjang pelayanan. Prasarana sebagian alat, jaringan, dan sistem yang membuat suatu sarana berfungsi.

Tabel 4. 4 Keterangan Sarana dan Prasarana

| Jumlah | Nama Barang | Keterangan |
|--------|--------------------------|--|
| 1. | Komputer | Hanya tersedia 1 unit di tempat pelayanan pendaftaran. |
| 2 | Laptop | Tersedia 2 unit Jika sedang mati lampu yang bisa beroperasi dengan baik hanya computer |
| 1 | Printer | Tersedia 1 unit dan sering mengalami eror maupun macet saat proses pendftaran |
| 1 | Kipas Angin | Tersedia 1 dan kipas untuk pasien yang sedangmenunggu proses pendfataran serta untuk staff pendaftaran. Tata letaknya juga kurang maksimal |
| 1 | Alat cetak Gelang Pasien | Sudah tidak digunakan dikarenakan kertas dari cetak gelang pasien habis dan sudah lama tidakdibenarkan |
| 3 | Kursi | Tersedia 3 sudah termasuk untuk kasir. Kurangefisien karena tidak bisa diatur sesuai |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
| | | kenyamanan staff pendaftaran |
| 1 | Telephone | Tersedia 1 saat ini membantu proses pendaftaran |
| 1 | Cetak Nomor Antrian | Tersedia 1 tetapi jarang digunakan Karena terkadang pasien kesulitan dalam proses cetak kartu antrian |
| 4 | Bulpoin | Tersedia 4 buah bulpoin di tempat pendaftaran pasien |
| 1 | Buku Register Pasien Baru Laci | Tersedia buku register untuk pasien yang belum pernah berkunjung di rumah sakit punten batu Tersedia untuk penyimpan barang-barang di tempat pendaftaran pasien |
| 1 | Alat plong kartu Penunggu Pasien | Tersedia 1 alat plong kartu penunggu pasien dan kertas |
| 1 | Gunting | Tersedia 1 alat pemotong di tempat pendaftaran pasien |

Tabel diatas menjelaskan lebih rinci sarana dan prasarana yang ada di bagian pelayanan pendaftaran pasien di rumah sakit punten Batu.



Gambar 4. 3 Tempat Pendaftaran Pasien

Ruang tunggu Instalasi rawat jalan merupakan suatu ruang yang berfungsi sebagai penerima pengunjung Instalasi rawat jalan yang baru datang dan juga sebagai penghantar pengunjung yang akan meninggalkan Instalasi rawat jalan. Ruang ini juga memiliki fungsi yang lebih bersifat Publik bagi pengunjung yang akan mendapatkan dukungan kebutuhan kesehatan. Sebagai ruang tunggu maka diperlukan adanya tatanan interior yang baik untuk menciptakan kenyamanan bagi para pengunjung Instalasi rawat jalan. Ruang tunggu sebagai awal masuknya dari sebuah Instalasi rawat jalan maka perlu adanya kesan pertama bagi pengunjung Instalasi rawat jalan. Maka tanpa mengesampingkan keindahan dari sebuah

ruangan, furniture juga perlu ditata dengan baik untuk memberikan kenyamanan yang maksimal, serta secara psikologis memberikan motivasi kepada pasien untuk mencapai kesembuhan.

Hasil analisa Tempat waktu tunggu di unit Pendaftaran Pasien sebagai berikut:

- a. Tempat tunggu pasien pendaftaran dengan bentuk persegi dengan luasan yang besar. Bangunan terasa sangat luas dan pola lantai yang digunakan juga berupa kotak-kotak, Berdasarkan teori Gilles Ronin (2009), bentuk persegi ini akan memberi nuansa statis, stabil dan formal.
- b. Pemakaian warna putih sangat dominan dalam ilmu psikologi dan fisiologi, warna putih dapat memberi kesan murni dan kenyamanan namun bila berlebihan dapat memberikan kesan kaku dan dingin. Pada Tempat waktu tunggu di unit Pendaftaran Pasien ini tidak terkesan kaku karena dikombinasikan dengan kaca pada salah satu sisi dinding dan tetapi tidak adanya aksesori berupa tanaman hias, sehingga menghasilkan suasana yang kurang ringan dan segar.
- c. Terdapat dinding kaca serta pintu yang besar pada bagian depan namun mampu memberikan penerangan yang maksimal pada siang hari. Sehingga pada siang haripun ini tetap minim penggunaan cahaya lampu untuk menerangi ruangan.
- d. Sistem penghawaan pada Tempat waktu tunggu di unit Pendaftaran Pasien adalah sistem penghawaan buatan kipas angin membuat ruangan yang terlalu luas menjadi kurang sejuk. Udara di dalam ruangan tidak dapat terkontrol dengan baik menurut Cindy Coleman (2002) bahwa penghawaan ini dapat memenuhi kebutuhan udara penghuni ruangan.
- e. Material pada tempat pendaftaran pasien rumah sakit punten batu didominasi oleh material halus seperti kayu dan kaca. Membuat tempat pendaftaran pasien terlihat mewah dan simple. Material kaca mendominasi dinding pendaftaran sehingga membuat ruangan terlihat terbuka dan terang (Aeran Moestaedi, 2001)

- f. Ruangannya berukuran cukup luas, namun karena penataan kursi untuk tempat tunggu pasien kurang maksimal.



Gambar 4. 4 Tempat Tunggu Pasien

Tempat waktu tunggu pendaftaran pasien saat ini banyak mengalami perubahan yang cukup baik daripada tahun sebelumnya dari ruangan yang kurang memadai dari segi tempat pendaftaran maupun tempat waktu tunggu pasien yang awalnya hanya tersedia beberapa tempat, sejak 1 bulan belakangan ini tempat pendaftaran maupun tempat tunggu sudah direnovasi serta sudah pindah ke lebih tempat yang cukup luas.

Ruang tunggu Instalasi rawat jalan merupakan suatu ruang yang berfungsi sebagai penerima pengunjung Instalasi rawat jalan yang baru datang dan juga sebagai penghantar pengunjung yang akan meninggalkan Instalasi rawat jalan. Sebagai ruang tunggu maka diperlukan adanya tatanan interior yang baik untuk menciptakan kenyamanan bagi para pengunjung Instalasi rawat jalan. Ruang tunggu sebagai awal masuknya dari sebuah Instalasi rawat jalan maka perlu adanya kesan pertama bagi pengunjung Instalasi rawat jalan menurut Permenkes Republik Indonesia Nomor 340 (2010). Maka tanpa mengesampingkan keindahan dari sebuah ruangan, *furniture* juga perlu ditata dengan baik untuk memberikan kenyamanan yang maksimal.