

## LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden



**INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS, DAN KESEHATAN**  
**RS dr. SOEPRAOEN KESDAM V/BRW MALANG**  
**PRODI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**  
 Jl. Sudanco Supriadi No. 22 Malang, Telp: 0341-351275, Fax: 0341-351310  
 Website: itsk-soepraoen.ac.id / Email: rmik.soepraoen@gmail.com



### LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Yth,

Petugas Rekam Medis calon subyek penelitian  
 Di Rumah Sakit Punten Batu

Dengan hormat,

Saya yang bertandatangan dibawah ini, mahasiswa Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Nama : Tiara Nuraida Rismi Alfarini

NIM : 205077

Sebagai syarat tugas akhir mahasiswa Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen, saya akan melakukan penelitian dengan judul "*Implementasi Pelayanan Di Unit Tempat Pendaftaran Pasien Di Rumah Sakit Punten Batu*". Untuk keperluan tersebut saya mohon kesediaan petugas rekam medis untuk menjadi subyek dalam penelitian ini. Selanjutnya saya mohon untuk memberikan informasi dengan kejujuran dan apa adanya. Jawaban dijamin kerahasiaannya.

Demikian atas bantuan dan partisipasinya disampaikan terima kasih.

Malang, 11 April 2023

Tiara Nuraida Rismi Alfarini

NIM 205077

## Lampiran 2 Surat Persetujuan Menjadi Responden Penelitian



**INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS, DAN KESEHATAN**  
**RS dr. SOEPRAOEN KESDAM V/BRW MALANG**  
**PRODI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**  
 Jl. Sudanco Supriadi No. 22 Malang, Telp : 0341-351275, Fax: 0341-351310  
 Website : itsk-soepraoen.ac.id / Email : rmik.soepraoen@gmail.com



**SURAT PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN**  
**PENELITIAN**

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Rosida Isnaini  
 Umur : .....  
 Alamat : .....

Menyatakan telah diberi informasi dan bersedia menjadi responden penelitian karya tulis ilmiah yang berjudul “Implementasi Pelayanan Di Unit Tempat Pendaftaran Pasien Di Rumah Sakit Punten Batu ” Saya juga mengharapkan tanggapan dan jawaban yang diberikan sesuai dengan sebenarnya tanpa ada yang di tutup-tutupi. Pada saat saya melakukan observasi dan juga wawancara, akan diadakan proses perekaman sebagai bukti dalam penyusunan penelitian kami. Kami menjamin kerahasiaan jawaban dan identitas petugas RM. Informasi yang diberikan hanya akan dipergunakan untuk pengembangan ilmu untuk perekam medis dan informasi kesehatan.

Tanda tangan dibawah ini, menunjukkan petugas RM telah diberi informasi dan memutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Malang, .....2023

(.....)

## Lampiran 3 Surat Persetujuan Menjadi Responden Penelitian



**INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS, DAN KESEHATAN**  
**RS dr. SOEPRAOEN KESDAM V/BRW MALANG**  
**PRODI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**  
 Jl. Sudanco Supriadi No. 22 Malang, Telp: 0341-351275, Fax: 0341-351310  
 Website: itsk-soepraoen.ac.id / Email: rmik.soepraoen@gmail.com



**SURAT PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN**  
**PENELITIAN**

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Novi Lusfito Sari  
 Umur : .....  
 Alamat : .....

Menyatakan telah diberi informasi dan bersedia menjadi responden penelitian karya tulis ilmiah yang berjudul “Implementasi Pelayanan Di Unit Tempat Pendaftaran Pasien Di Rumah Sakit Punten Batu ” Saya juga mengharapkan tanggapan dan jawaban yang diberikan sesuai dengan sebenarnya tanpa ada yang di tutup-tutupi. Pada saat saya melakukan observasi dan juga wawancara, akan diadakan proses perekaman sebagai bukti dalam penyusunan penelitian kami. Kami menjamin kerahasiaan jawaban dan identitas petugas RM. Informasi yang diberikan hanya akan dipergunakan untuk pengembangan ilmu untuk perekam medis dan informasi kesehatan.

Tanda tangan dibawah ini, menunjukkan petugas RM telah diberi informasi dan memutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Malang, .....2023

(.....)

## Lampiran 4 Surat Persetujuan Menjadi Responden Penelitian



**INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS, DAN KESEHATAN  
RS dr. SOEPRAOEN KESDAM V/BRW MALANG  
PRODI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**



Jl. Sudanco Supriadi No. 22 Malang, Telp : 0341-351275, Fax: 0341-351310  
Website : itsk-soepraoen.ac.id / Email : rmik.soepraoen@gmail.com

**SURAT PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN  
PENELITIAN**

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Marina Safitri  
Umur : .....  
Alamat : .....

Menyatakan telah diberi informasi dan bersedia menjadi responden penelitian karya tulis ilmiah yang berjudul “Implementasi Pelayanan Di Unit Tempat Pendaftaran Pasien Di Rumah Sakit Punten Batu ” Saya juga mengharapkan tanggapan dan jawaban yang diberikan sesuai dengan sebenarnya tanpa ada yang di tutup-tutupi. Pada saat saya melakukan observasi dan juga wawancara, akan diadakan proses perekaman sebagai bukti dalam penyusunan penelitian kami. Kami menjamin kerahasiaan jawaban dan identitas petugas RM. Informasi yang diberikan hanya akan dipergunakan untuk pengembangan ilmu untuk perekam medis dan informasi kesehatan.

Tanda tangan dibawah ini, menunjukkan petugas RM telah diberi informasi dan memutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Malang, .....2023

(.....)

## Lampiran 5 Surat Persetujuan Menjadi Responden Penelitian



**INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS, DAN KESEHATAN**  
**RS dr. SOEPRAOEN KESDAM V/BRW MALANG**  
**PRODI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**  
 Jl. Sudanco Supriadi No. 22 Malang, Telp: 0341-351275, Fax: 0341-351310  
 Website: itsk-soepraoen.ac.id / Email : rmik.soepraoen@gmail.com



**SURAT PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN**  
**PENELITIAN**

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Aura Diva Yulianti

Umur : .....

Alamat : .....

Menyatakan telah diberi informasi dan bersedia menjadi responden penelitian karya tulis ilmiah yang berjudul “Implementasi Pelayanan Di Unit Tempat Pendaftaran Pasien Di Rumah Sakit Punten Batu ” Saya juga mengharapkan tanggapan dan jawaban yang diberikan sesuai dengan sebenarnya tanpa ada yang di tutup-tutupi. Pada saat saya melakukan observasi dan juga wawancara, akan diadakan proses perekaman sebagai bukti dalam penyusunan penelitian kami. Kami menjamin kerahasiaan jawaban dan identitas petugas RM. Informasi yang diberikan hanya akan dipergunakan untuk pengembangan ilmu untuk perekam medis dan informasi kesehatan.

Tanda tangan dibawah ini, menunjukkan petugas RM telah diberi informasi dan memutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Malang, .....2023

(.....)

## Lampiran 6 Surat Persetujuan Menjadi Responden Penelitian



**INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS, DAN KESEHATAN**  
**RS dr. SOEPRAOEN KESDAM V/BRW MALANG**  
**PRODI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**  
 Jl. Sudanco Supriadi No. 22 Malang, Telp : 0341-351275, Fax: 0341-351310  
 Website : itsk-soepraoen.ac.id / Email : rmik.soepraoen@gmail.com  
 Email : rmik.soepraoen@gmail.com



**SURAT PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN**  
**PENELITIAN**

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Ramzah Syamsurya Suyud

Umur : .....

Alamat : .....

Menyatakan telah diberi informasi dan bersedia menjadi responden penelitian karya tulis ilmiah yang berjudul “Implementasi Pelayanan Di Unit Tempat Pendaftaran Pasien Di Rumah Sakit Punten Batu ” Saya juga mengharapkan tanggapan dan jawaban yang diberikan sesuai dengan sebenarnya tanpa ada yang di tutup-tutupi. Pada saat saya melakukan observasi dan juga wawancara, akan diadakan proses perekaman sebagai bukti dalam penyusunan penelitian kami. Kami menjamin kerahasiaan jawaban dan identitas petugas RM. Informasi yang diberikan hanya akan dipergunakan untuk pengembangan ilmu untuk perekam medis dan informasi kesehatan.

Tanda tangan dibawah ini, menunjukkan petugas RM telah diberi informasi dan memutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Malang, .....2023

(.....)

## Lampiran 7 Lembar Pedoman Wawancara



**INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS, DAN KESEHATAN**  
**RS dr. SOEPRAOEN KESDAM V/BRW MALANG**  
**PRODI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**  
 Jl. Sudanco Supriadi No. 22 Malang, Telp: 0341-351275, Fax: 0341-351310  
 Website : itsk-soepraoen.ac.id / Email : rmik.soepraoen@gmail.com



### PEDOMAN WAWANCARA

*“Implementasi Pelayanan Di Unit Tempat Pendaftaran Pasien Di  
Rumah Sakit Punte Batu ”*

#### A. Identitas Informan

Nama :  
 Jabatan : Staff Pendaftaran  
 Bagian/Unit : Rekam Medis  
**Daftar Pertanyaan** :

- a) Mengkaji prosedur di Unit Tempat Pendaftaran Pasien
  - 1) Apakah prosedur pelayanan di RS Punte sudah berjalan sesuai dengan apayang diharapkan ? Untuk prosedurnya bagaimana?
  - 2) Dengan peraturan waktu proses pendaftaran yang berlaku saat ini apakah sudah maksimal atau masih ada kendala ? Jika ada kendala apa faktornyabiasanya yang terjadi?
  - 3) Bagaimana proses pendaftaran online di rumah sakit punte saat ini?
  - 4) Dengan proses pendaftaran yang masih berlaku apakah waktu kerja sangatterbantu?
  - 5) Bagaimana proses pendaftaran TPPRI dan TPPRJ dirumah sakit punte ini?
  - 6) Apakah prosedur pelayanan di RS Punte sudah berjalan sesuai dengan apayang
  - 7) diharapkan ? Untuk prosedurnya bagaimana?
  - 8) Dengan peraturan waktu proses pendaftaran yang berlaku saat ini apakah sudah maksimal atau masih ada kendala ? Jika ada kendala apa faktornyabiasanya yang terjadi?
  - 9) Bagaimana proses pendaftaran online di rumah sakit punte saat ini?
  - 10) Dengan proses pendaftaran yang masih berlaku apakah waktu kerja

sangatterbantu?

11) Bagaimana proses pendaftaran TPPRI dan TPPRJ dirumah sakit puntenini?

- b) Mengkaji Sumber Daya Manusia di Unit Tempat Pendaftaran Pasien
- 1) Apa Pendidikan terakhir anda? Dapatkah anda menceritakan sedikit mengenai latar belakang pekerjaan anda?
  - 2) Apakah anda cukup memahami dengan kompetensi tugas pendaftaran ini?
  - 3) Bagaimana usaha yang dilakukan agar pegawai TPP mampu menguasai kompetensinya?
  - 4) Dengan 5 kompetensi PMIK apakah satu diantaranya ada yang belum sesuai? Jika belum apa kendalanya?
  - 5) Berapa jumlah petugas pendaftaran saat ini?
  - 6) Apa dengan SDM di pendaftaran pasien saat ini ada merasa tidak adabeban terhadap kinerja?
  - 7) Berapakah kunjungan pasien setiap harinya?
  - 8) Apa anda merasa terbebani dengan tugas anda?
  - 9) Bagaimana kerja sama antar petugas ?
  - 10) Bagaimana dengan pengaturan jadwal shift?
  - 11) Apakah pembagian shift kerja saat ini sudah efektif?
  - 12) Biasanya apa permasalahan yang terjadi saat pertukaran shift
- c) Mengkaji sarana dan Prasarana di Unit Tempat Pendaftaran Pasien
- 1) Bagaimana kondisi sarana prasarana di pelayanan pendaftaran? Apakah sudah memadai
  - 2) Apakah ada permasalahan sarana prasarana yang menghambat kinerja/proses pelayanan pendaftaran?
  - 3) Apakah penggunaan komputer tempat pendaftaran sering terjadi kendala?

## Lampiran 8 Lembar Hasil Wawancara



**INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS, DAN KESEHATAN  
RS dr. SOEPRAOEN KESDAM V/BRW MALANG  
PRODI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**

Jl. Sudanco Supriadi No. 22 Malang, Telp : 0341-351275, Fax: 0341-351310  
Website : itsk-soepraoen.ac.id / Email : rmik.soepraoen@gmail.com



### HASIL WAWANCARA

#### A. Identitas Informan Utama

Nama : (w1-pr1)

Jabatan : Staff Pendaftaran

Bagian/Unit : Rekam Medis

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Apakah prosedur pelayanan di RS Puntun sudah berjaan sesuai dengan apa yang diharapkan ? Untuk prosedurnya bagaimana	<i>kalau menurut saya sih sudah. kalau di sini pasien misal pasien lama yang sudah terkontrol untuk rawat jalan itu biasanya dikabari lewat poli untuk kontrolnya harus daftar online dulu biar tau jam peraktek dokternya</i>
2	Dengan peraturan waktu proses pendaftaran yang berlaku saat ini apakah sudah maksimal atau masih ada kendala ? Jika ada kendala apa faktornya biasanya yang terjadi?	<i>kalau proses pendaftaran sendiri sih nggak ada kendala insya Allah tapi terkadang kalau misalnya sistemnya lemot itu ya itu yang menjadi kendala menurutku</i>
3	Bagaimana proses pendaftaran online di rumah sakit puntun saat ini?	<i>Selama ini pakai wa bisa pake MobileJKN bisa kalau pasien tua ga bisa mobile JKN</i>
4	Dengan proses pendaftaran yang masih berlaku apakah waktu kerja sangatterbantu?	<i>menurutku sih sangat terbantu</i>
5	Bagaimana proses pendaftaran TPPRI dan TPPRJ dirumah sakit puntun ini?	<i>rawat jalan rawat inap kan alurnya kalau pasang datang dari UGD atau poli itu baru kita baru di MRS-kan atau rawat jalan ya ndak online daftar online</i>
6	Adakah kebijakan pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Puntun Batu ini? Bagaimana kebijakannya? Apakah kebijakan itu sudah teraksana dengan baik?	<i>sop pendaftaran sesuai sudah</i>
7	Permasalahan yang sering terjadi ditempat TPP yang sesuai dengan kebijakannya RS? Dapatkah menjeaskan permasalahannya?	<i>selama ini sih enggak ada ya permasalahan yang fatal enggak kan menurutku</i>
8	Apa Pendidikan terakhir anda? Dapatkah anda menceritakan sedikit	<i>aku lulusan dari D3 Rekam Medis sebelum kita jadi aku baru pertama kali kerja di RS Puntun</i>

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban Informan
	mengenai latar belakang pekerjaan anda?	<i>Fresh Graduatanya ya disini</i>
9	Apakah anda cukup memahami dengan kompetensi tugas pendaftaran ini?	<i>cukup</i>
10	Bagaimana usaha yang dilakukan agar pegawai TPP mampu menguasai kompetensinya?	<i>untuk pelatihan sih awal-awal itu cuma di training sama orang yang sudah di kompetensi kan sistem di sini SIM RS di sini sama Pak Tri cuma kita yang mempelajarinya yang sesuai alur aja sesuai perjalanan mengalir</i>
11	Dengan 5 kompetensi PMIK apakah satu diantaranya ada yang belum sesuai? Jika belum apa kendalanya?	<i>eee insya Allah sudah sesuai</i>
12	Berapa jumlah petugas pendaftaran saat ini?	<i>6 orang</i>
13	Apa dengan SDM di pendaftaran pasien saat ini ada merasa tidak ada beban terhadap kinerja?	<i>sudah efektif sih menurutku dengan jumlah pasien yang segini</i>
14	Berapakah kunjungan pasien setiap harinya?	<i>rata-rata rawat jalan ya itu mungkin satu hari itu 60 pasien</i>
15	Apa anda merasa terbebani dengan tugas anda?	<i>enggak</i>
16	Bagaimana kerja sama antar petugas ?	<i>Sudah baik sih kalaun diunit sini</i>
17	Bagaimana dengan pengaturan jadwal shift?	<i>pengaturan jadwal itu tergantung kesepakatan kita kalau mau buat emmbuat apa sih jadwalnya jadi menyesuaikan anak-anak kalau misalnya dari yang request pun boleh</i>
18	Apakah pembagian shift kerja saat ini sudah efektif?	<i>Sudah efektif sih</i>
19	Biasanya apa permasalahan yang terjadi saat pertukaran shift?	<i>Engga ada seh</i>
20	Bagaimana kondisi sarana prasarana di pelayanan pendaftaran? Apakah sudah memadai?	<i>Kalau printer itu perlu diservis kayaknya soalnya biasanya rodok error</i>
21	Apakah ada permasalahan sarana prasarana yang menghambat kinerja/ proses pelayanan pendaftaran?	<i>kalau server error sih biasanya lapor di grup SIM RS nanti untuk tinggal lanjutkan kalau misalnya aplikasi BPJS kita ada grupnya sendiri di telegram biasanya dicek di situ sistemnya kenapa nanti diperbaiki diperbaiki sama orang enggak sampai lama biasanya</i>
22	Apakah penggunaan komputer tempat pendaftaran sering terjadi kendala?	<i>Cuma jaringan aja sih saat ini</i>

## Lampiran 9. Lembar Hasil Wawancara



**INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS, DAN KESEHATAN**  
**RS dr. SOEPRAOEN KESDAM V/BRW MALANG**  
**PRODI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**  
 Jl. Sudanco Supriadi No. 22 Malang, Telp : 0341-351275, Fax: 0341-351310  
 Website : itsk-soepraoen.ac.id / Email : rmik.soepraoen@gmail.com



### HASIL WAWANCARA

#### B. Identitas Utama (Staff Pendaftaran)

Nama : (w2-pr2)  
 Jabatan : Staff Pendaftaran  
 Bagian/Unit : Rekam Medis

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Apakah prosedur pelayanan di RS Punten sudah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan ? Untuk prosedurnya bagaimana	<i>sudah sesuai. dari awalnya pendaftaran online dulu habis itu orangnya datang sesuai jam dan sesuai jadwalnya ambil nomor antrian habis itu diregis setelah itu habis Regis langsung ke poli</i>
2	Dengan peraturan waktu proses pendaftaran yang berlaku saat ini apakah sudah maksimal atau masih ada kendala ? Jika ada kendala apa faktornya biasanya yang terjadi?	<i>sudah sesuai sih</i>
3	Bagaimana proses pendaftaran online di rumah sakit punten saat ini?	<i>pendaftaran online-nya itu bisa lewat mobile JKN juga bisa lewat WA juga bisa</i>
4	Dengan proses pendaftaran yang masih berlaku apakah waktu kerja sangatterbantu?	<i>terbantu</i>
5	Bagaimana proses pendaftaran TPPRI dan TPPRJ di rumah sakit punten ini?	<i>proses pendaftarannya ya kalau dari rawat inap pasiennya masuk dari UGD atau dari UGD jadi pastinya datang ke UGD dulu habis itu didaftar lewat jalan dari rawat jalan oke dia telepon dari apa dari telepon ke fo dulu habis itu kita daftarin rawat inapnya datang ambil nomor antrian tadi sebelumnya sudah daftar online tapi ya kalau rawat jalan ambil nomor antrian habis itu Regis setelah itu langsung ke poli</i>
6	Adakah kebijakan pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Punten Batu ini? Bagaimana kebijakannya? Apakah kebijakan itu sudah teraksana dengan baik?	<i>Sudah ada</i>
7	Permasalahan yang sering terjadi ditempat TPP yang sesuai dengan kebijakannya RS? Dapatkah menjeaskan permasalahannya?	<i>biasanya itu kurang ketenagakerjaannya sih terus habis itu internetnya juga agak lama</i>
8	Apa Pendidikan terakhir anda? Dapatkah anda menceritakan sedikit mengenai latar belakang pekerjaan anda?	<i>D3 untuk tamatan pendidikannya untuk apa sih pengalaman kerjanya itu sebelum di Punten gimana sebelum diputar malah enggak ke sini rumah sakit jadi masih pertama kali di rumah sakit</i>

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban Informan
9	Apakah anda cukup memahami dengan kompetensi tugas pendaftaran ini?	<i>insya Allah</i>
10	Bagaimana usaha yang dilakukan agar pegawai TPP mampu menguasai kompetensinya?	<i>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</i>
11	Dengan 5 kompetensi PMIK apakah satu diantaranya ada yang belum sesuai? Jika beum apa kendalanya?	<i>ada sih beberapa aduh iya soalnya kan di sini rekamedisnya cuma satu oh cumatiga sekarang tiga pendaftaran Cuma 2</i>
12	Berapa jumlah petugas pendaftaran saat ini?	<i>6 orang. kok bisa kurang tuh maksudnya gimana mbak ini loh kan waktu sekarang itu ada yang jaga kalau malam satu ya terus eh kita juga ngerekap samaapa sekaligus kasimya juga kayak gitu oh jadi dua kali kerja gitu</i>
13	Apa dengan SDM di pendaftaran pasien saat ini ada merasa tidak ada bebanterhadap kinerja?	<i>kalau untuk sekarang kan pasiennya masih belum rame banget ya kalau rame banget itu masih beban kayak gitu sekarang sih masih sesuai menurutku</i>
14	Berapakah kunjungan pasien setiap harinya?	<i>rata-rata rawat jalan ya itu mungkin satu hari itu 60 pasien</i>
15	Apa anda merasa terbebani dengan tugas anda?	<i>enggak enggak ada</i>
16	Bagaimana kerja sama antar petugas?	<i>Enak Kok</i>
17	Bagaimana dengan pengaturan jadwal shift?	<i>udah sih sudah efektif</i>
18	Apakah pembagian shift kerja saat ini sudah efektif?	<i>Sudah efektif sih</i>
19	Biasanya apa permasalahan yang terjadi saat pertukaran shift?	<i>biasanya itu h - 2 terus harus minta persetujuan dulu ke atas dan kayak gitu harus minta tanda tangan lah</i>
20	Bagaimana kondisi sarana prasarana di pelayanan pendaftaran? Apakah sudah memadai	<i>untuk komputernya sudah memadai karena kan sekarang sudah ada tiga ya iya terus kalau untuk internetnya kan masih lemah kayak gitu itu aja sih Cuma lemot aja kok</i>
21	Apakah ada permasalahan sarana prasarana yang menghambat kinerja/ proses pelayanan pendaftaran?	<i>oh lampu mati ya tapi kalau komputernya kan di PC 1 itu mati kalau lampu mati</i>
22	Apakah penggunaan komputer tempat pendaftaran sering terjadi kendala?	<i>Cuma jaringan aja sih saat ini kalua lemot gitu</i>

## Lampiran 10 Lembar Hasil Wawancara



**INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS, DAN KESEHATAN  
RS dr. SOEPRAOEN KESDAM V/BRW MALANG  
PRODI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**

Jl. Sudanco Supriadi No. 22 Malang, Telp : 0341-351275, Fax: 0341-351310  
Website : itsk-soepraoen.ac.id / Email : rmik.soepraoen@gmail.com



### HASIL WAWANCARA

#### C. Identitas Utama (Staff Pendaftaran)

Nama : (w3-pr3)  
Jabatan : Staff Pendaftaran  
Bagian/Unit : Rekam Medis

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Apakah prosedur pelayanan di RS Punten sudah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan ? Untuk prosedurnya bagaimana	<i>eee untuk prosedur pelayanan saat ini sudah sesuai dengan SOP yang kita buat</i>
2	Dengan peraturan waktu proses pendaftaran yang berlaku saat ini apakah sudah maksimal atau masih ada kendala ? Jika ada kendala apa faktornya biasanya yang terjadi?	<i>untuk saat karena sudah kita atur sedemikian rupa dengan apa yang sebagianya sudah sesuai dengan apa yang kita buat dalam SOP</i>
3	Bagaimana proses pendaftaran online di rumah sakit punten saat ini?	<i>Untuk pendaftaran Online sudah berjalan eee salah satunya dengan menggunakan Mobile JKN</i>
4	Dengan proses pendaftaran yang masih berlaku apakah waktu kerja sangat terbantu?	<i>sangat ya sangat terbantu</i>
5	Bagaimana proses pendaftaran TPPRI dan TPPRJ dirumah sakit punten ini?	<i>proses pendaftaran pasien rawat jalan rawat inap di rumah sakit punten secara online untuk mempermudah dalam proses pendataan pasien kemudian pasien datang ke rumah sakit mengambil nomor antrian kemudian registrasi di pendaftaran setelah registrasi langsung menuju ke proses kemudian untuk pendaftaran pasien rawat inap tentunya masuk dulu ke UGD diperiksa oleh dokter jaga yang di pubg kemudian mendapatkan surat pengantar rawat inap dari UGD lalu ke TPP sesuai dengan arahan dari dokter</i>
6	Adakah kebijakan pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Punten Batu ini? Bagaimana kebijakannya? Apakah kebijakan itu sudah teraksana dengan baik?	<i>kebijakannya ini kebijakan ini kalau kamu kan dituangkan dalam sop ya alhamdulillah usaha ini sudah sesuai dengan SOP yang sudah kamu buat untuk kebijakan-kebijakan</i>

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban Informan
		<i>dalam pelayanan</i>
7	Permasalahan yang sering terjadi ditempat TPP yang sesuai dengan kebijakannya RS? Dapatkah menjeaskan permasalahannya?	<i>Alhamdulillah sudah selesai semua ya kalau yang berdasarkan dengan SOP yang kita buat itu</i>
8	Berapa jumlah petugas pendaftaran saat ini?	<i>6 orang.</i>
9	Apakah dengan SDM di pendaftaran pasien saat ini ada merasa tidak ada beban terhadap kinerja?	<i>insya Allah ini sudah sesuai</i>
10	Berapakah kunjungan pasien setiap harinya?	<i>setiap harinya sekitar kurang lebih ya itu per harinya 50 sampai 60 lah kalau sama rawat inap juga ya</i>
11	Apakah anda merasa terbebani dengan tugas anda?	<i>Tidak sih</i>
12	Bagaimana kerja sama antar petugas?	<i>Alhamdulillah sangat baik</i>
13	Bagaimana dengan pengaturan jadwal shift?	<i>kita atur sesuai dengan apa kebijakan rumah sakit juga karena kan untuk pengaturan jadwal juga ada kebijakan-kebijakan dari HRD</i>
14	Apakah pembagian shift kerja saat ini sudah efektif?	<i>Sudah efektif sih</i>
15	Biasanya apa permasalahan yang terjadi saat pertukaran shift?	<i>biasanya itu h - 2 terus harus minta persetujuan dulu ke atas</i>
16	Bagaimana kondisi sarana prasarana di pelayanan pendaftaran? Apakah sudah memadai?	<i>Insyaallah sudah cukup memadai</i>
17	Apakah ada permasalahan sarana prasarana yang menghambat kinerja/ proses pelayanan pendaftaran?	<i>sampai saat ini tidak ada</i>
19	Apakah penggunaan komputer tempat pendaftaran sering terjadi kendala?	<i>tidak ada</i>

## Lampiran 11 Lembar Hasil Wawancara



**INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS, DAN KESEHATAN**  
**RS dr. SOEPRAOEN KESDAM V/BRW MALANG**  
**PRODI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**  
 Jl. Sudanco Supriadi No. 22 Malang, Telp : 0341-351275, Fax: 0341-351310  
 Website : itsk-soepraoen.ac.id / Email : rmik.soepraoen@gmail.com



### HASIL WAWANCARA

#### D. Identitas Utama (Staff Pendaftaran)

Nama : (w4-pr4)  
 Jabatan : Staff Pendaftaran  
 Bagian/Unit : Rekam Medis

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Apakah prosedur pelayanan di RS Punten sudah berjaan sesuai dengan apa yang diharapkan? Untuk prosedurnya bagaimana	<i>Alhamdulillah untuk prosedur yang kita jalankan sejauh ini sudah sesuai dengan SOP yang berlaku yang diterapkan di rumah sakit</i>
2	Dengan peraturan waktu proses pendaftaran yang berlaku saat ini apakah sudah maksimal atau masih ada kendala? Jika ada kendala apa faktornya biasanya yang terjadi?	<i>untuk peraturan waktu proses pendaftaran karena kita sesuai dengan sudah tersambung melalui briging BPJS juga jadi waktu proses pendaftaran juga semakin tertata Insyaallah sudah insya Allah sudah mendekati maksimal kalau kendala sudah lumayan berkurang dan tidak ada bahkan tidak ada</i>
3	Bagaimana proses pendaftaran online di rumah sakit punten saat ini?	<i>untuk pendaftaran online di rumah sakit moonton melalui beberapa cara ada yang melalui WhatsApp ada yang melalui nomor telepon rumah sakit lalu juga ada yang melalui mobil jkn untuk yang terbaru</i>
4	Dengan proses pendaftaran yang masih berlaku apakah waktu kerja sangatterbantu?	<i>oh iya tentu sangat terbantu dan mungkin memudahkan kita juga untuk mengetahui pasien mana saja yang sudah reservasi terlebih dahulu jadi kalau misalnya ada dokter yang minta untuk pasiennya dibatasi kita juga bisa tahu ada berapa pasien yang sudah reservasi atau daftar online</i>
5	Bagaimana proses pendaftaran TPPRI dan TPPRJ di rumah sakit punten ini?	<i>Untuk proses pendaftaran pasien rawat inap alurnya itu kita pasien datang langsung diarahkan ke instalasi Gawat Darurat habis itu di periksa oleh dokter jika pasien eee pro rawat inap nanti pas yang diberikan kitir atau pengantar dari UGD itu nanti diserahkan ke pendaftaran lalu kita mendatangkan pasien setelah itu pasien diarahkan ke UGD lagi kalau untuk rawat jalannya untuk pollingnya mungkin bisa sesuai dengan jempol yang sudah ditetapkan nanti pasien ke pendaftaran untuk mengambil lagi antrian di konsul box itu untuk memasukkan passion ke dalam bleaching BPJS lalu setelah itu kita registrasi baru pasien bisa masuk ke dalam poli "biasanya membedakan</i>

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p><i>pasien rawat ee pasien rawat jalan pasien baru pasien lama itu apa Mbak” untuk pasien baru dan pasien lama semisal kita pasien baru eh melakukan pendaftaran di proses pendaftaran di frontoffice itu kita tanyakan dulu apakah pasien sudah pernah periksa di sini atau belum jika pasien sudah pernah periksa di sini kita akan cek rekam medisnya melalui sistem yang ada kalau misalnya memang sudah ada situ nanti kita langsung mendatangkan dengan data yang telah ada atau mungkin data yang masih kosong bisa kita lengkapi tapi jika pasiennya baru di situ kita akan ada administrasi ya kayak yang membedakan itu mungkin kalau pasien baru kita tarik administrasinya 5000</i></p>
6	<p>Adakah kebijakan pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Punten Batu ini? Bagaimana kebijakannya? Apakah kebijakan itu sudah terlaksana dengan baik?</p>	<p><i>sudah terlaksana dengan baik untuk kebijakan pelayanan pendaftaran itu semua sudah tercantum di sop kita sendiri yang sudah kita atur secara sepengetahuan dari direktur langsung sop itu dibuat dan ditandatangani langsung Insyaallah untuk sejauh ini sudah kita laksanakan dengan baik</i></p>
7	<p>Permasalahan yang sering terjadi ditempat TPP yang sesuai dengan kebijakannya RS? Dapatkah menjeaskan permasalahannya?</p>	<p><i>mungkin untuk permasalahannya semakin ke sini kan semakin kita bisa selesaikan kalau yang untuk hal kecil mungkin seputar kayak pasien yang eee lanjut usia untuk bagian poli yang tidak bisa menggunakan handphone itu mungkin mereka masih ee kesulitan untuk melakukan pendaftaran online jadi di situ waktu pasien datang terkadang pasien hanya mengira-ngira untuk jam pendaftarannya ternyata dokter meminta untuk jamnya dimajukan atau dialihkan link-nya jadi mungkin hanya itu saja masalah-masalah kecilnya untuk masalah yang lain mungkin sudah bisa kita selesaikan eee</i></p>
8	<p>Apa Pendidikan terakhir anda? Dapatkah anda menceritakan sedikit mengenai latar belakang pekerjaan anda?</p>	<p><i>aku lulusan SMA</i></p>
9	<p>Apakah anda cukup memahami dengan kompetensi tugas pendaftaran ini?</p>	<p><i>Alhamdulillah cukup sejauh ini</i></p>
10	<p>Bagaimana usaha yang dilakukan agar pegawai TPP mampu menguasai kompetensinya?</p>	<p><i>untuk pelatihan sih awal-awal itu cuma di training sama orang yang sudah di kompetensi kan sistem di sini SIM RS</i></p>
11	<p>Dengan 5 kompetensi PMIK apakah satu diantaranya ada yang belum sesuai? Jika beum apa kendalanya?</p>	<p><i>Insyaallah sudah sesuai</i></p>
12	<p>Berapa jumlah petugas pendaftaran saat ini?</p>	<p><i>6 orang</i></p>
13	<p>Apakah dengan SDM di pendaftaran pasien saat ini ada merasa tidak ada beban terhadap kinerja?</p>	<p><i>Alhamdulillah sejauh ini kita masih tidak ada beban yang sangat bahagia</i></p>
14	<p>Berapakah kunjungan pasien setiap harinya?</p>	<p><i>untuk poli mungkin kurang lebih bahkan bisa lebih dari 50 pasien setiap harinyabahkan sampai 60</i></p>

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban Informan
15	Apa anda merasa terbebani dengan tugas anda?	<i>Alhamdulillah tidak</i>
16	Bagaimana kerja sama antar petugas ?	<i>di sini kita sudah melakukan sebaik mungkin walaupun ada miskomunikasi itu kan bisa dibicarakan lagi ya bisa ditemukan solusinya eee selanjutnya</i>
17	Bagaimana dengan pengaturan jadwal shift?	<i>untuk peraturan jadwal shift itu sendiri kita di sini ada yang membuatkan eee jadwalnya mungkin dari bagian manajemen nanti bisa setelah jadwal dikumpulkan nanti dilihat lagi dikoreksi lagi kalau misal tidak ada sesuatu adayang tidak sesuai kita disuruh membetulkan jadwalnya</i>
18	Apakah pembagian shift kerja saat ini sudah efektif?	<i>Alhamdulillah sudah untuk shift-nya sudah</i>
19	Biasanya apa permasalahan yang terjadi saat pertukaran shift?	<i>permasalahan yang terjadi saat pertukaransi mungkin kalau misalnya pertukaransi kadang ada petugas yang mungkin ada acara mendadak kayak mungkin kita kan di sini eee diberi waktu untuk pertukaransi itu h - 2 ya paling lambat mungkin kalau misalnya ada petugas yang butuh jadi kalau menandakan kita kesulitan walaupun itu acaranya sangat penting ya jadi mungkin dia harus pertukaran chip-nya harus langsung menghadap ke HRD</i>
20	Bagaimana kondisi sarana prasarana di pelayanan pendaftaran? Apakah sudah memadai?	<i>untuk sejauh ini sarana prasarana di pelayanan pendaftaran Alhamdulillah sudah cukup ya maksudnya untuk komputer laptop itu sudah lebih dari cukup untuk printer juga udah alhamdulillah sangat memadai</i>
21	Apakah ada permasalahan sarana prasarana yang menghambat kinerja/ proses pelayanan pendaftaran?	<i>mungkin kendalanya kadang pinter ya printer di sini mungkin kadang macet atauya gitu maksudnya error kayak kertas kadang yang tersumbat tintanya bocor terus sistem mungkin saat ini Mbak ambil untuk sistem sekarang sudah baik cukup baik sudah mengurangi kendala-kendala yang ada sebelumnya</i>
22	Apakah penggunaan komputer tempat pendaftaran sering terjadi kendala?	<i>Untuk komputer tidak ada untuk komputer mungkin ya sistem itu ya cuma kan untuk itu sudah dibenahi dan alhamdulillah kendalanya juga sudah berkurang ya</i>

## Lampiran 12. Lembar Hasil Wawancara



**INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS, DAN KESEHATAN**  
**RS dr. SOEPROAEN KESDAM V/BRW MALANG**  
**PRODI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**  
 Jl. Sudanco Supriadi No. 22 Malang, Telp : 0341-351275, Fax: 0341-351310  
 Website : itsk-soepraoen.ac.id / Email : rmik.soepraoen@gmail.com



### HASIL WAWANCARA

#### E. Identitas Utama (Staff Pendaftaran)

Nama : (w5-pr5)  
 Jabatan : Staff Pendaftaran  
 Bagian/Unit : Rekam Medis

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Apakah prosedur pelayanan di RS Punten sudah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan? Untuk prosedurnya bagaimana	<i>Sudah.</i>
2	Dengan peraturan waktu proses pendaftaran yang berlaku saat ini apakah sudah maksimal atau masih ada kendala ? Jika ada kendala apa faktornya biasanya yang terjadi?	<i>Pendaftaran dari UGD atau mau pendaftaran dari kontrol ke poli atau gimana nanti dari kami arahkan ke pengambilan dulu nanti kalau semisal untuk pendaftaran kita bisa duduk dulu lalu kita daftarkan yang pasti kita adanya itu kita tanya dulu bacanya sebenarnya sudah pernah eh periksa di sini atau belum kalau bahasanya aja belum atau iya belum pasti kita crocek dulu nanti untuk selanjutnya</i>
3	Bagaimana proses pendaftaran online di rumah sakit punten saat ini?	<i>kalau pendaftaran online kalau sekarang itu ada dua tapi sikapnya di sini mau fokusnya ke pendaftaran mobil JKN sesuai dengan ee arahan dari BPJS kalau sebelumnya sih pakai itu pendaftaran notifikasi costumer service</i>
4	Dengan proses pendaftaran yang masih berlaku apakah waktu kerja sangat terbantu?	<i>terbantu sih jadi eee pasien sudah dijadwalkan datangnya ndak langsung klik di jam bersamaan jadi dijadwalkan setelah beberapa ee menit mungkin datang kamu enggak gitu nanti dijadwalkan sesuai kuotanya jadi dokternya enggak terlalu enggak kebanyakan pasien jadi di from office juga enggak numpuk</i>
5	Bagaimana proses pendaftaran TPPRI dan TPPRJ dirumah sakit punten ini?	<i>kalau pendataan yang pertama mungkin dari nama jalannya dulu kan ya kalau dari nama jalan sih kalau dari UGD pastinya yang pasti dari masuk itu diarahkan sama pak satpamnya ke kiri dulu oleh dokternya dilihat oleh setelah itu habis melihat eee setelah di observasi sama dokternya biasanya langsung diarahkan ke pendaftaran untuk daftar hasilnya sehingga produknya bisa memasukkan kata- kata meditasinya sama bisa melihat rekaman sebelumnya itu punya riwayat apa lalu dari pendaftaran seperti tadi kami melakukan sesuai sop eee salamnya lalu kita proses cek dulu pasiennya apakah sudah pernah mendaftar di sini atau belum kita tanyain ada kartu identitas atau enggak kalau misal ada itu malah</i>

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban Informan
		<p>memudahkan kita untuk mendaftarkannya kita cari dulu pastinya kalau semisal pasiennya sudah pernah bisa di sini kami pakai yang sudah pernah yang sudah ada cuma mungkin update tanggal lahirnya biar umurnya bisa update terus kalau pasiennya enggak pernah periksa di sini jadi kita daftarkan pasien baru lalu eh pasiennya keluarga pasiennya yang mendaftarkan ke UUD setelah pembayaran setelah pendaftaran ubd dulu nanti kalau semisal pasiennya cuma rawat jalan saja jadi nanti pembayarannya kembali lagi ke depan sama konfirmasi obatnya Kak apotek kalau semisal nanti sama dokternya perawat Ina biasanya dikonsultasikan terlebih dahulu kertas spesialis kalau sudah ada artis dan dokter spesialis karena nanti ke depan lagi untuk pendaftaran perawatnya kalau rawat jalan poli hampir sama sih tapi nanti eh pasiennya langsung masuk dari pendaftaran ambil nanti eee pengambil nomor antrian dulu tapi yang pasti kita pencet dulu pasiennya mau ke poli apa tujuannya ke kontrol ke poli apa ke dokter apa sama hari apa lalu kalau sudah sesuai dengan tanggal kontrolnya dokternya sudah ada di paket di hari ini di jam ini kita arahkan ke pengambilan nomor antrian kalau semisal pasiennya masih belum waktunya kontrol tapi sudah ke sini kami tanya itu lebih jauh</p>
6	<p>Adakah kebijakan pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Punten Batu ini? Bagaimana kebijakannya? Apakah kebijakan itu sudah teraksana dengan baik?</p>	<p>sudah terlaksana dengan baik</p>
7	<p>Permasalahan yang sering terjadi ditempat TPP yang sesuai dengan kebijakannya RS? Dapatkah menjeaskan permasalahannya?</p>	<p>nggak ada sih mungkin kalau misalnya sistem bpjs-nya pun itu mungkin menghambat gitu sih cuma itu aja masalah yang lain mungkin sudah bisa kita selesaikan eee</p>
8	<p>Apa Pendidikan terakhir anda? Dapatkah anda menceritakan sedikit mengenai latar belakang pekerjaan anda?</p>	<p>pendidikan terakhir SMA pengalaman kerja dari SMA itu lulus setelah 6 bulanan itu diterima di sini langsung langsung berarti pertama kali kerja di sini</p>
9	<p>Apakah anda cukup memahami dengan kompetensi tugas pendaftaran ini?</p>	<p>cukup</p>
10	<p>Bagaimana usaha yang dilakukan agar pegawai TPP mampu menguasai kompetensinya?</p>	<p>yang pertama kita harus belajar sih ya kalau misalnya enggak tahu kita tanyakan ke atasan kita ini bagaimana baiknya gitu terus belajar sih kalau hal-hal yang tidak kita ketahui kita tanyakan mungkin kalau ada hal yang baru yang belum pernah kita lakukan kita catat sama itu jadi kayak apa ya kayak memori di otak gitu jadi nanti ada permasalahan lagi kita ada padahal seperti ini apakah sebelumnya pernah ikut latihan-latihan kalau di rumah sakit banyak sih pelatihan-pelatihan yang biasanya dilakukan ada dari ppkin lalu ada dari HP kan selalu ada dari PHD banyak sih</p>
11	<p>Dengan 5 kompetensi PMIK apakah satu diantaranya ada yang belum sesuai? Jika beum apa kendalanya?</p>	<p>sudah</p>

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban Informan
12	Berapa jumlah petugas pendaftaran saat ini?	<i>6 orang</i>
13	Apa dengan SDM di pendaftaran pasien saat ini ada merasa tidak ada beban terhadap kinerja?	<i>menurut saya sih cukup karena nanti bisa terbantu mungkin dari pengambilan nomor antrian pendaftaran atau yang lainnya masih bisa terbang jadi enggak eh mengganggu</i>
14	Berapakah kunjungan pasien setiap harinya?	<i>mungkin rata-rata kunjungan pasien setiap harinya 50</i>
15	Apa anda merasa terbebani dengan tugas anda?	<i>tidak</i>
16	Bagaimana kerja sama antar petugas ?	<i>baik-baik saja</i>
17	Bagaimana dengan pengaturan jadwal shift?	<i>cukup efektif.</i>
18	Apakah pembagian shift kerja saat ini sudah efektif?	<i>Sudh efektif sih</i>
19	Biasanya apa permasalahan yang terjadi saat pertukaran shift?	<i>ada kalau misal dari pribadinya ada keperluan enggak ada bentrok sama jam kerjanya berarti enggak ada permasalahan setiap pertukaran sih biar enggak ada.</i>
20	Bagaimana kondisi sarana prasarana di pelayanan pendaftaran? Apakah sudah memadai	<i>Insyallah sudah cukup memadai</i>
21	Apakah ada permasalahan sarana prasarana yang menghambat kinerja/proses pelayanan pendaftaran?	<i>sangat memadai siapa lagi eee selalu cepet baru lagi jadi ya enggak ada yang kurang.</i>
22	Apakah penggunaan komputer tempat pendaftaran sering terjadi kendala?	<i>biasanya menghambat pelayanan proses pendaftaran mungkin kayak komputer kena error atau gimana perintah itu mungkin server-nya atau mungkin ketika matilampu gitu</i>

## Lampiran 13 Sintesisasi Kata

Kategori	Pemadatan Fakta	Sintenisasi
(Sumber Daya Manusia) Kompetensi Petugas	aku lulusan dari D3 Rekam Medis sebelum kita jadi aku baru pertama kali kerja di RS Punten Fresh Graduatanya ya disini (w1-pr1)	Di rumah sakit Punten Batu kepala ruangan rekam medis memiliki latar pendidikan terakhir D3 rmik. Begitu pula dengan 2 staff pendaftaran yang ada, memiliki latar belakang pendidikan d3 rmik. 1 staff pendaftaran latar Pendidikan Sarjana Terapan Dan 3 petugas lain memiliki latar belakang Pendidikan SMA. Untuk staff pendaftaran saat ini rata rata tugasnya sebelum bekerja di rumah sakit punten belum pernah bekerja di rumah sakit manapun dan merupakan fresh graduate jadi pengalaman bekerja sebelumnya memang tidak ada.
	D3 untuk tamatan pendidikannya untuk apa sih pengalaman kerjanya itu sebelum di Punten gimana sebelum dipunten malah enggak ke sini rumah sakit jadi masih pertama kali di rumah sakit SMA (w2-pr2)	
	Pendidikan terakhir saya S1 latar belakang pekerjaan saya sebelumnya bekerja karyawan stawsta kontraktor (w3-pr3)	
	kalau saya memang fresh graduate ya dan untuk saat ini sedang kuliah (w4-pr4)	
	pendidikan terakhir SMA pengalaman kerja dari SMA itu lulus setelah 6 bulanan itu diterima di sini langsung langsung berarti pertama kali kerja di sini (w5-pr5)	

(Sumber Daya Manusia) Pengaturan Jadwal Shift	<p>Pengaturan jadwal itu tergantung kesepakatan kita kalau mau buat e membuat apa sih jadwalnya jadi menyesuaikan anak-anak kalau misalnya dari yang request pun boleh (w1-pr1)</p>	<p>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 sebelum nya. Jadi semua staff pendaftaran berkoordinasi dengan masing masing petugas lainnya. Sehingga membuat pengauran jadwal shiftnya efektif.</p>
	<p><i>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)</i></p>	<p>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.</p>
	<p>kita atur sesuai dengan apa kebijakan rumah sakit juga karena kan untuk pengaturan jadwal juga ada kebijakan-kebijakan dari HRD. (w3-pr3)</p>	
	<p>untuk peraturan jadwal shift itu sendiri kita di sini ada yang membuatkan eee jadwalnya mungkin dari bagian manajemen nanti bisa setelah jadwal dikumpulkan nanti dilihat lagi dikoreksi lagi kalau misal tidak ada sesuatu ada yang tidak sesuai kita disuruh membetulkan jadwalnya. (w4-pr4)</p>	
	<p>kalau misal dari pribadinya ada keperluan enggak ada bentrok sama jam kerjanya berarti enggak ada permasalahan setiap pertukaran sih biar enggak ada.(W5-pr5)</p>	

Prosedur (Metode) Standar Operasional Prosedur	sop pendaftaran sesuai sudah) (w1-pr1)	SOP di tempat pendaftaran sendiri sudah ada. SOP di tempat pendaftaran sendiri sudah dijalankan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku yang diterapkan di rumah sakit punten Batu.
	sudah ada (w2-pr2)	
	eee untuk prosedur pelayanan saat ini sudah sesuai dengan SOP yang kita buat. (w3-pr3)	
	- Alhamdulillah untuk prosedur yang kita jalanin kan sejauh ini sudah sesuai dengan SOP yang berlaku yang diterapkan di rumah sakit. (w4-pr4)	
	-Sudah. (W5-pr5)	

<p>Prosedur (Metode) Kebijakan Pendaftaran Pasien</p>	<p>Selama ini pakai wa bisa pake MobileJKN bisa kalau pasien tua ga bisa mobile JKN - sop pendaftaran sesuai sudah (w1-pr1)</p>	<p>Kebijakan pendaftaran pasien di rumah sakit Punten sudah berjalan sesuai dengan kebijakan yang dibuat. Kebijakan pendaftaran pasien sudah dituangkan dalam SOP dan sudah dijalankan sesuai dengan kebijakan yang ada didalamnya. Untuk pendaftaran online dirumah sakit punten batu biasanya bisa pendaftaran online di rumah sakit maupun melalui beberapa cara ada yang melalui WhatsApp ada yang melalui nomor telepon rumah sakit lalu juga ada yang melalui mobil jkn untuk yang terbaru</p>
	<p>Sudah ada, pendaftaran online-nya itu bisa lewat mobile JKN juga bisa lewat WA juga bisa (w2-pr2)</p>	
	<p>kebijakannya ini kebijakan ini kalau kamu kan dituangkan dalam sop ya alhamdulillah usaha ini sudah sesuai dengan SOP yang sudah kamu buat untuk kebijakan-kebijakan dalam pelayanan (w3-pr3)</p>	
	<p>untuk pendaftaran online di rumah sakit moonton melalui beberapa cara ada yang melalui WhatsApp ada yang melalui nomor telepon rumah sakit lalu juga ada yang melalui mobil jkn untuk yang terbaru. (w4-pr4)</p>	
	<p>kalau pendaftaran online kalau sekarang itu ada dua tapi sikapnya di sini mau fokusnya ke pendaftaran mobil JKN sesuai dengan arahan dari BPJS kalau sebelumnya sih pakai itu pendaftaran notifikasi customer service (W5-pr5)</p>	
	<p><i>mungkin untuk permasalahannya semakin ke sini kan semakin kita bisa selesaikan kalau yang untuk hal kecil mungkin seputar kayak pasien yang eee lanjut usia untuk bagian poli yang tidak bisa menggunakan handphone itu mungkin mereka masih ee kesulitan untuk melakukan pendaftaran online jadi di situ waktu pasien datang terkadang pasien hanya mengira-ngira untuk jam pendaftarannya ternyata dokter meminta untuk jamnya dimajukan atau dialihkan link-nya jadi mungkin hanya itu saja masalah-masalah kecilnya untuk masalah yang lain mungkin sudah bisa kita selesaikan eee</i></p>	

Sarana dan Prasarana ( Material)	Kalau printer itu perlu diservis kayaknya soalnya biasanya rodok error (w1-pr1)	Sarana dan Prasarana Tempat Pelayanan Pendaftaran Pasien saat ini sudah memadai karena banyak sarana dan prasarana yang sudah diperbarui tetapi ada beberapa kendala yang sering terjadi yaitu di printer yang sering eroro maupun macet saat proses pendaftaran jadi itu salah satu yang membuat penghambat kinerja proses pendaftaran pasien. Serta terkadang server atau jaringan yang lemah sehingga proses pelayanan pendaftaran menjadi lama.
	untuk komputernya sudah memadai karena kan sekarang sudah ada tiga ya iya terus kalau untuk internetnya kan masih lemah kayak gitu itu aja sih Cuma lemot aja kok (w2-pr2)	
	Inshaallah sudah cukup memadai (w3-pr3)	
	-mungkin kendalanya kadang pinter ya printer di sini mungkin kadang macet atau ya gitu maksudnya error kayak kertas kadang yang tersumbat tintanya bocor terus sistem mungkin saat ini Mbak ambil untuk sistem sekarang sudah baik cukup baik sudah mengurangi kendala-kendala yang ada sebelumnya (w4-pr4)	
	- sangat memadai siapa lagi eee selalu cepet baru lagi jadi ya enggak ada yang kurang (W5-pr5)	

<p>Alur Pendaftaran Pasien</p>	<p><i>*rawat jalan rawat inap kan alurnya kalau pasang datang dari UGD atau poli itu baru kita baru di MRS-kan atau rawat jalan ya ndak online daftar online(w1-p1)</i></p>	<p>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 anrian lalu petugas meregistrasi 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 jugakartu BPJS- nya jika pasien lama langsung didaftarkan dengan data yang ada yang membedakan dengan pasien baru ada biaya administrainya 5000.</p>
	<p><i>rawat jalan rawat inap kan alurnya kalau pasang datang dari UGD atau poli itu baru kita baru di MRS-kan atau rawat jalan ya ndak online daftar online(w2-p2)</i></p>	
	<p><i>proses pendaftaran pasien rawat jalan rawat inap di rumah sakit punten secara online untuk mempermudah dalam proses pendataan pasien kemudian pasien datang ke rumah sakit mengambil nomor antrian kemudian registrasi di pendaftaran setelah registrasi langsung menuju ke proses kemudian untuk pendaftaran pasien rawat inap tentunya masuk dulu ke UGD diperiksa oleh dokter jaga yang di pubg kemudian mendapatkan surat pengantar rawat inap dari UGD lalu ke TPP sesuai dengan arahan dari dokter(w4-p4)</i></p>	
	<p><i>“ untuk proses pendaftaran pasien rawat inap alurnya itu kita pasien datang langsung diarahkan ke instalasi Gawat Darurat habis itu di periksa oleh dokter jika pasien eee rawat inap nanti pas yang diberikan kitir atau pengantar dari UGD itu nanti diserahkan ke pendaftaran lalu kita mendaftarkan pasien setelah itu pasien diarahkan ke UGD lagi kalau untuk rawat jalannya untuk pollingnya mungkin bisa sesuai dengan jempol yang sudah ditetapkan nanti pasien ke pendaftaran untuk mengambil lagi antrian di konsul box itu untuk BPJS lalu setelah itu kita registrasi baru pasien bisa masuk ke dalam poli untuk pasien baru dan pasien lama semisal kita pasien baru eh melakukan pendaftaran di proses pendaftaran di front office itu kita tanyakan dulu apakah pasien sudah pernah periksa di sini atau belum jika pasien sudah pernah periksa di sini kita akan cek rekam medisnya melalui sistem yang ada kalau misalnya memang sudah ada itu nanti kita langsung mendaftarkan dengan data yang telah ada atau mungkin data yang masih kosong bisa kita lengkapi tapi jika pasiennya baru di situ kita akan ada administrasi ya kayak yang membedakan itu mungkin kalau pasien baru kita tarik administrasinya 5000” (w4-pr4)</i></p>	
	<p><i>rawat jalan rawat inap kan alurnya kalau pasang datang dari UGD atau poli itu baru kita baru di MRS-kan atau rawat jalan ya ndak online daftar online</i></p>	

## Lampiran 14. Lembar Hasil Observasi



**INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS, DAN KESEHATAN**  
**RS dr. SOEPRAOEN KESDAM V/BRW MALANG**  
**PRODI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**

Jl. Sudanco Supriadi No. 22 Malang, Telp: 0341-351275, Fax: 0341-351310

Website : itsk-soepraoen.ac.id / Email : rmik.soepraoen@gmail.com



### HASIL OBSERVASI

Point	Kegiatan	Skor		Keterangan
		V	X	
Pendaftaran	Pasien Mendaftar ke pendaftaran rawat jalan	√		Sudah sesuai dengan SOP rumah sakit
	Petugas menyambut pasien dengan berdiri memberikan senyum salam sapa		X	Tidak memberikan senyum sapa salam terhadap pasien terkadang juga tidak mengucapkan pasien diperbolehkan duduk
	Petugas menanyakan kunjungan pasien ke Rumah Sakit Punten Batu	√		Terkadang langsung menanyakan ingin ke poli mana.
	Petugas menanyakan sudah pernah berobat apa belum	√		Setiap pasien yang berobat pasti ditanyakan.
	Petugas mengucapkan terima kasih, semoga lekas sembuh		X	Petugas pendaftaran tidak pernah memberikan ucapan seperti itu.
	Petugas melakukan prosedur pelayanan pendaftaran dengan benar	√		Sudah sesuai
	Petugas melakukan tugas sesuai dengan SOP	√		Sudah sesuai
	Alur pendaftaran sudah sesuai	√		Sudah sesuai dengan alur yang sudah dibuat
	Tidak melakukan kesalahan saat pelayanan		X	Pada saat observasi terdapat pasien yang

	pendaftaran		X	sudah mengisi data tapi disitem dan dibuka register tidak ada jadi mengisi ulang
SDM	Jumlah SDM	√		Sudah efektif karena terdapat 6 orang petugas pendaftaran
	Kerja sama antar petugas		X	Salah satu diantaranya ada yang kurang berkomunikasi dengan baik
	Pembagian tugas dengan sesama petugas	√		Sudah cukup maksimal
	Kompetensi para petugas pendaftaran		X	Beberapa ada yang belum mengerti tentang 5 kompetensi PMIK mungkin karena kurang memahami dan bukn lulusan PMIK
	Hubungan kerja sama dengan rekan kerja	√		cukup
	Pengetahuan tentang tata cara Pendaftaran	√		Sudah memahami tata cara pendafrtan
Material	Sarana dan Prasarana memadai		X	Ada beberapa yang kurang memadai contohnya alat cetak gelang pasien yang tidak digunakan padahal ada karena kertas gelangnya habis
	Keadaan ruang tunggu		X	Dari awal observasi tempat waktu tunggu kurang memadai karena sempit dan menggunakan kursi bukan kursi tunggu pasien pada umumnya tapi menggunakan kursi ruang tAmu dan kondisinya saat ramai sangat sempit banyak yang berdiri dijalan memadati area pendafrtan
	Penggunaan sarana prasarana komputer		X	Terkadang sistemnya agak lemot jadi agaklama proses pendafrannya
	Ketersediaan fasiitas kerja		X	Untuk tempat duduk kurang memadai bagi petugas karena tempt duduknya tidak bisa diatur tinggi pendeknya sesuai kenyamanan petugas. Dan tidak ada pijakan tempat kaki serta kipas angin ditempat pendafrtan dan tempst tunggu pasien hanya 1
	Komputer tidak pernah bermasalah.		X	Lebih sering jaringannya yanglemot
	Printer		X	Hanya tersedia 1 danitu terkadang lemot dan macet

Lampiran 15 Lembar Konsultasi

Lampiran 16. Lembar Konsultasi

YAYASAN WAMANA BHAATI KARYA BUSADA  
 INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN  
 RS DR. SOEPRAOEN  
 PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
 Jalan Sekeloa Selatan II No. 101-102 Telp. (021) 7500 1000  
 Website: www.wamana.ac.id

**LEMBAR KONSULTASI KARYA TULIS ILMIAH  
 D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**

Nama : TIARA NURAI DA JUHMI ALRAPHI  
 NIM : 202002 - 35  
 Dosen Pembimbing : 1. Rendi Dwi Purnomo, I.T., M.Pd.  
 2. Tito Rusdi Kowari, I.L., M.M., M.Pd.

Judul Karya Tulis Ilmiah:  
 ANALISIS PERBUTUHAN FETUKUS REKAM MEDIS BERDASARKAN  
 DEBAM MEX-20 DI FENOKSIAN TADEN DI RUMAH  
 SAKIT

No	Materi Bimbingan	Tanggal	Paraf
1	Konultasi Bab 1.1 (BAB 1) (BUKTI)	2020 SEP 2020	[Signature]
2	Konultasi Bab 1.2 (BAB 2) (BUKTI)	15 SEP 2020	[Signature]
3	Konultasi Bab 1.3 (BAB 3) (BUKTI)	05 SEP 2020	[Signature]
4	Konultasi Bab 1.4 (BAB 4) (BUKTI)	05 SEP 2020	[Signature]
5	Konultasi Bab 1.5 (BAB 5) (BUKTI)	20 SEP 2020	[Signature]
6	Konultasi Bab 1.6 (BAB 6) (BUKTI)	20 SEP 2020	[Signature]
7	Konultasi Bab 1.7 (BAB 7) (BUKTI)	20 SEP 2020	[Signature]

Lampiran 16 SOP Pendaftaran Pasien

RUMAH SAKIT PUNTER		SEVISI PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP		
 RUMAH SAKIT PUNTER Jl. Pemuda 100 Kabupaten Berau, Kalimantan Timur 75144 Telp. 0541 6111000	No. Dokumen: RUM/RS/PUN/16.0001/2022	No. Revisi: 01/2022	Tanggal Terbit: 07 Okt 22	Revisi/Revisi: 01/2022
	Standar Prosedur Operasional	Pengantar: Dr. Tomya Soedji 001.2000001.00001	Disetujui: Dr. Tomya Soedji 001.2000001.00001	Revisi/Revisi: 01/2022
<p>                             Tujuan:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Faktur pendaftaran pasien rawat inap untuk mendapatkan pelayanan rawat inap.</li> <li>2. Mengetahui informasi faktur dan layanan pasien.</li> <li>3. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> </ol> </p> <p>                             Kebijakan:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>2. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>3. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>4. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>5. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>6. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>7. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>8. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>9. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>10. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>11. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>12. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>13. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>14. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>15. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>16. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>17. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>18. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>19. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>20. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> </ol> </p> <p>                             Prosedur:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi formulir pendaftaran pasien rawat inap.</li> <li>2. Mengetahui informasi faktur dan layanan pasien.</li> <li>3. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>4. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>5. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>6. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>7. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>8. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>9. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>10. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>11. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>12. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>13. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>14. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>15. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>16. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>17. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>18. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>19. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>20. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> </ol> </p> <p>                             Unit Terkait:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalasi Rawat Inap</li> <li>2. Instalasi Gawat Darurat</li> <li>3. Pendaftaran</li> <li>4. Kamar Rawat</li> </ol> </p>				

RUMAH SAKIT PUNTER		SEVISI PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP		
 RUMAH SAKIT PUNTER Jl. Pemuda 100 Kabupaten Berau, Kalimantan Timur 75144 Telp. 0541 6111000	No. Dokumen: RUM/RS/PUN/16.0001/2022	No. Revisi: 01/2022	Tanggal Terbit: 07 Okt 22	Revisi/Revisi: 01/2022
	Standar Prosedur Operasional	Pengantar: Dr. Tomya Soedji 001.2000001.00001	Disetujui: Dr. Tomya Soedji 001.2000001.00001	Revisi/Revisi: 01/2022
<p>                             Tujuan:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Faktur pendaftaran pasien rawat inap untuk mendapatkan pelayanan rawat inap.</li> <li>2. Mengetahui informasi faktur dan layanan pasien.</li> <li>3. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> </ol> </p> <p>                             Kebijakan:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>2. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>3. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>4. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>5. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>6. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>7. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>8. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>9. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>10. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>11. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>12. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>13. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>14. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>15. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>16. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>17. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>18. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>19. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> <li>20. Mendukung upaya pelayanan pasien rawat inap.</li> </ol> </p> <p>                             Prosedur:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi formulir pendaftaran pasien rawat inap.</li> <li>2. Mengetahui informasi faktur dan layanan pasien.</li> <li>3. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>4. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>5. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>6. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>7. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>8. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>9. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>10. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>11. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>12. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>13. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>14. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>15. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>16. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>17. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>18. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>19. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> <li>20. Mengetahui informasi layanan pasien.</li> </ol> </p> <p>                             Unit Terkait:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalasi Rawat Inap</li> <li>2. Instalasi Gawat Darurat</li> <li>3. Pendaftaran</li> <li>4. Kamar Rawat</li> </ol> </p>				

## Lampiran 17 Dokumentasi Observasi



## Lampiran 18 Dokumentasi Wawancara dan Pengambilan Data

