

## A. INFORMAN 1

### Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

1. Bagaimana pemenuhan SDM di unit pendaftaran ?

*"Masih kurang, ee.. gimana yah kita mesti pertama hubungi bagian SDM dulu terus kita mesti ee apa ee tugas-tugasnya apa kita jelasin juga ke SDM. Soalnya kan pasiennya kan selama ini ngantri banyak mungkin sistim nya belum diperbaiki kali ya waktu itu ya, kalo sistimnya udh diperbaiki ya ga terlalu kita membutuhkan banyak sekali ya di penerimaannya (tempat pendaftaran) paling satu dua orang ya ga perlu banyak-banyak".*

2. Atas pertimbangan apa dan siapa yang menentukan jumlah SDM di unit pendaftaran ?

*"Harusnya ya dari rekam medik, khususnya dari TPP, paling kita usahakan supaya kerjanya lebih efisien, tenaganya yang ada dimanfaatkan mungkin ada kerja yang dobel, seperti itu".*

3. Bagaimana kedisiplinan, lama kerja, kinerja, dan pengalaman staf pendaftaran di rumah sakit ini ?

*"Eeeeemmm, masing-masing ini individunya ? kedisiplinannya ya termasuk cukup baiklah disiplinnya, sejauh ini sih engga mungkin yang tenaga yang kasar itu aja tadi. Eee mereka kerja eee udah cukup lama mereka ya sebagian udah cukup lama, ada yang baru, kinerjanya ya harus ditingkatkan lagi ya kelihatannya dan kita harus bimbing".*

4. Menurut Bapak / Ibu apakah mengenai latar belakang pendidikan, bekerja dan keikutsertaan masing masing staf pada pelatihan akan berpengaruh pada proses pendaftaran ?

*"Eee Sejahter ini sih emang belum ya, harusnya kan ya seengganya harus D3 yah, minimalnya yah D3 yah, kalo udah semuanya D3 sih ga*

*berpengaruh, kalo kita bisa didik dan eee orangnya cukup pinter ya ga masalah ga terlalu harus berpendidikan, engga lah..".*

5. Pelatihan apa yang pernah dilakukan untuk staf pendaftaran ?

*"e... belum pernah sih kalo kusus pelatihan di pendaftaran, ya.. paling kaya Hand Hygiene, penggunaan apar, sama e.. simulasi penanggulangan kebakaran".*

6. Bagaimana kebijakan / SPO yang mengatur terhadap proses pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit ini ?

*" Eeemmm kita ada kan ya SPO nya ya, ada SOP nya kok, pasti setiap ada perubahan kita perbaiki ya SPO nya".*

7. Bagaimana sarana / prasarana yang tersedia / mendukung terhadap proses pendaftaran ?

*" Eee.. cukup, cukup sarana dan prasarana cukup, eee paling kita ajukan permintaan ajukan ke direktur ini dulu medis nya mungkin nanti diteruskan ke bagian SDM atau ke bagian umum".*

8. Bagaimana proses / alur terkait anggaran yang dibutuhkan / disediakan untuk unit pendaftaran ?

*"Anggaran berarti yang berhubungan sama uang gitu ? eee iyah biasanya ke bagian pengadaan dong yah, eemmm kayanya ga ada yah anggaran khusus, eee insidental lah sesuai kebutuhan, tapi biasanya di update di program kerja tiap tahunnya".*

9. Bagaimana proses / alur pendaftaran rawat jalan di rumah sakit ini ?

*"Eee maksudnya pasiennya kan eee sekarang ini ya kan ambil itu dulu pagi ya di pemberkasan ya ambil nomor gitu kan nomor antrian terus disana kana da petugasnya ya jadi dia yang mengeceklah segala lengkap engganya, setelah itu dibawa ke TPP tempat pendaftaran pasien, nah disana ya ee ya sekalian dicek lagi juga kan terus langsung didaftarkan sesuai tujuan polinya kemana terus dicetak SEP nya, pasien bawa SEP*

nya ke nurse ..station, petugas di TPP nya kan otomatis kontak ke gudang rekam medic ya heeh ada tracernya".

10. Bagaimana pembagian waktu pendaftaran rawat jalan di rumah sakit ini ?

"Eee semua sekali aja yah, mulai dari jam7 sampai biasanya kita tutup jam 12 yah, pelayanan sendiri di polikliniknya sampai jam2 tapi tergantung dari dokternya juga ya banyaknya pasien juga yang dibatesi".

11. Bagaimana pengaruh waktu terhadap pendaftaran pasien baru dan pasien lama ?

" Eeh kalo pasien lama pasti lebih ccepat waktunya karna udah ada, mereka udah ngerti semua yah, pasien baru kan harus diisi macem-macem pertanyaannya, sedikit lebih lama pasien baru ya...".

12. Apakah ada batas waktu yang di tentukan untuk melakukan pendaftaran ?

" E..h saat ini engga Cuma ada yang poli tertentu aja e.. dokter yang prakteknya sore misalnya ya tapi pendaftaran pagi juga tetep karna pasiennya kan udah datang".

13. Menurut Bapak / Ibu apakah hambatan yang ditemukan terkait proses kegiatan pendaftaran rawat jalan saat ini ?

" Sejauh ini sih ga ada ya paling ya pasiennya yang yang sulit aja ya misalnya orang tua, paling dibantu jadi agak lama yah, eeh mungkin hambatan yang lainnya misalnya pasiennya harus dibatesi, dokternya minta pasiennya dibatesi terus ada yang minta apa..lebih cepat pulang, dokternya minta cepet pulang, seperti itu, eee yaitu jadi di pendaftarannya jadi kita agak kerepotan ya mengatur...mengatur ini.. ketika permintaan dokternya soalnya dari dokter sendiri kan kadang tidak terjadwal jadi berubah-berubah jadwalnya, jamnya segala gitu...".

14. Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut ?

" Ya kita usahain ketemuin sama eee dokter yang bersangkutannya untuk hubungin ke bagian eee apa ke kepala rawat jalan nya itu mereka yang hubungin dokternya.. kalo ada hambatan gitu biasanya kita laporkan ke

*pimpinan langsung ke direktur medis tapi saat ini sih belum ada kebijakannya tapi udah dihubungi udah diinformasikan..paling disuruh selesaikan sendiri...hahaha ya kan jadi ya seperti itu..paling kita antara staf kita rapatkan intern lagi, cari yang terbaiknya gimana eemm nanti baru kita usulin lagi ke direksi..".*

### **Pengambilan Rekam Medis**

1. Bagaimana kebutuhan SDM untuk proses pengambilan rekam medis rawat jalan di unit gudang ?

*" E.. untuk jumlah, jumlahnya gitu ? untuk jumlahnya kebutuhannya saat ini sih ya pas-pasan.. yah artinya kalau ada yang cuti atau yang sakit agak repot sedikit tapi sejauh ini sih bisa diatasi".*

2. Atas pertimbangan apa dan siapa yang menentukan jumlah SDM di unit pengambilan ?

*" Eee itu kan kita sesuaikan dengan tugas di lapangan, ya...kita mengajukan permintaan ke direksi nanti diteruskan ke SDM..jadi ya kita tinggal tunggu saja keputusan dari SDM".*

3. Bagaimana kedisiplinan, lama kerja, kinerja, dan pengalaman staf pengambilan di rumah sakit ini ?

*" Eeemm untuk dari gudang sih tidak ada masalah, mereka rata-rata udah bisa semua dan cepat kan kita juga apa..tempat kita, kita juga udah gampang diaksesnya".*

4. Menurut Bapak / Ibu apakah mengenai latar belakang pendidikan, bekerja dan keikutsertaan masing masing staf pada pelatihan akan berpengaruh pada proses pengambilan rekam medis ?

*" Eee tidak terlalu berpengaruh.."*

5. Bagaimana kebijakan / SPO yang mengatur terhadap pengambilan rekam medis pasien rawat jalan di rumah sakit ini ?

*" Eee kebijakan nya sudah ada ya..tertuang di dalam pedoman pelayanan, dan memang sesuai dengan apa yang ada di lapangan saat ini, eee cuma kalo untuk SPO itu masih dalam tahap pembaharuan yah..".*

6. Bagaimana sarana / prasarana yang tersedia / mendukung terhadap proses pengambilan rekam medis pasien rawat jalan ?

*" Hhmm Sejauh ini sih cukup yah sarana prasarananyam sudah cukup bagus..".*

7. Bagaimana sistem / alur terkait anggaran yang dibutuhkan / disediakan untuk proses pengambilan rekam medis pasien rawat jalan di unit gudang ?

*"Anggaran, apa yah.. misalnya pengadaan status rekam medis kita kan mintanya ke itu ke bagian umum, jadi sama yah sesuai kebutuhan.. dan untuk anggaran biasanya kita susun di dalam proker, kalo kemudian hari kita membutuhkan anggaran untuk kebutuhan pengadaan yang diluar e... proker ya, kita mengajukan secara tertulis aja ke direktur".*

8. Bagaiman menurut pendapat Bapak / Ibu mengenai sistem pengambilan rekam medis pasien rawat jalan di sini ?

*"Ya...kan yang dari tracer itu ya, dari tracer eee terus langsung di...cari, langsung cari di rak-raknya, dipake penanda juga kan yah, ee terus langsung dianter ke ee poli ke nurse station nya mungkin dikumpulkan kalo yang berdekatan waktunya mungkin beberapa berkas sekali dibawanya".*

9. Apakah menurut Bapak / Ibu sistem pengambilan rekam medis pasien rawat jalan yang sekarang mempengaruhi sistem pendistribusian ?

*" Eeemmm kalo yang dari rak itu sih ga pengaruh ya, dari ya itu dari yang dirawat itu yang lama, ooh heeh heeh casemix itu ya, kadang dipinjem casemix, pengaruh dong yaa jadi lama".*

10. Menurut Bapak / Ibu apakah ada hambatan terkait proses pengambilan rekam medis pasien rawat jalan, tolong jelaskan ?

*" Heem ya itu paling kalo yang pulang rawat terus mau kontrol tapi ee belum kembali ke rekam medis statusnya, ee jadi kan petugas harus mengambil dulu ke ruang perawatan..jadi lama diantar ke poli nya.."*

11. Bagaimana solusi cara mengatasi hambatan tersebut ?

*" Ya paling kita hubungi, kan masalahnya ada dari yang kembali itu kan ke casemix terus ke rekam medik itu yang agak lama, mending kita hubungi ke bagian casemix nya untuk apa kerjasamanya gimana supaya lebih bisa cepat dikembalikan... E.. kita hubungin ke bagian suster ruangnya ya..perawat ruangnya supaya mengingatkan ke dokternya supaya segera di..dibuat resum atau dilengkapi status yang kurang lengkap seperti itu..diingatkan.."*

### **Pendistribusian Rekam Medis**

1. Bagaimana kebutuhan SDM yang tersedia untuk proses pendistribusian di unit gudang ?

*" Yah jadi kebutuhan SDM ya sebenarnya kita butuh karna yang mengantarkan status..juga orangnya yang mengambil ya itu juga orangnya sebenarnya harusnya ada orang lagi..yah sebenarnya kita butuh tenaga lagi.."*

2. Atas pertimbangan apa dan siapa yang menentukan jumlah SDM di unit pendistribusian ?

*" Aah sebenarnya kita kan itung, kita usulkan ke direksi, direksi nanti mungkin diteruskan juga ke SDM, jadi SDM nanti mungkin yang nentukan yah, yang menindaklanjuti SDM"*

3. Bagaimana kedisiplinan, lama kerja, kinerja, dan pengalaman staf pendistribusian di rumah sakit ini ?  
*" Sudah cukup baik yah, karna kan rata-rata sudah lama juga kerjanya, jadi sudah lumayan berpengalaman juga..gitu yah".*
4. Menurut Bapak / Ibu apakah mengenai latar belakang pendidikan, bekerja dan keikutsertaan masing masing staf pada pelatihan akan berpengaruh pada proses pendistribusian ?  
*" Mungkin kalo pendidikan tidak berpengaruh yah, kalo kaya pelatihan mungkin itu bisa menambah ilmu dan wawasan baru bagi karyawan kita".*
5. Bagaimana kebijakan / SPO yang mengatur terhadap pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan di rumah sakit ini ?  
*" Eeh SPO nya sekarang ini yang sedang dibuat..tapi di..apanya udah ada di...apa disebutnya istilahnya..di Pedomannya heeh sudah ada".*
6. Bagaimana kebijakan yang diterapkan mengenai keterlambatan pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan ?  
*" Emm sekarang ini sih belum ada kebijakan khusus yang dikeluarkan dari direksi, tapi di lapangan diusahakan status rekam medik harus ketemu dan segera didistribusikan".*
7. Bagaimana sarana / prasarana yang tersedia / mendukung terhadap proses pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan ?  
*" Kalo sarana dan prasana cukup baik yah, eemsekarang kan sudah pakai dumb waiter untuk ke lantai 1, jadi tidak usah naik turun tangga atau lift".*

8. Bagaimana sistem / alur terkait anggaran yang dibutuhkan / disediakan untuk proses pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan di unit gudang ?

*" Eee kalo pendistribusian tidak ada anggaran yang khusus ya...kalo memang membutuhkan anggaran ya kita minta sesuai kebutuhan aja atau insidental yah".*

9. Bagaimana alur pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan di rumah sakit ini ?

*" Eem Jadi pendistribusian dari...gudang setelah diambil langsung dianter ke...eee nurse station, nurse station nanti ke poli".*

10. Menurut Bapak / Ibu berapa lama waktu minimal pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan yang sesuai standar ?

*" Ehm..harusnya sih 10 menit ya..namun ya itu kadang hambatan seperti itu, jadi dokternya pada komplek, ya kan...".*

11. Apa yang menjadi hambatan saat proses pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan ?

*"Eee paling di nurse stationnya mungkin ee apa, polikliniknya kan kadang ada pasiennya yang di..kan kita ada dua lantai mungkin ada yang di lantai 2 taunya pasiennya ada di lantai 1 e.. biasanya itu sih karna pasien ganti dokter atau poli terus ya ngga ada konfirmasi ke bagian rm nya, hambatannya disitu juga jadi agak lama".*

12. Upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut ?

*"Ee selama ini sih mereka jarang kontak ya, makanya usulan dari kita sih sebaiknya dari perawatnya sendiri yang kontak ke..yang bersangkutan, misalnya dari lantai 2 ke lantai 1, pasien ternyata di lantai 1 ya mereka yang kontak gitu, ga harus dari rekam medik nya kan status udah disana, di nurse station..ya kita hubungi ke apa penanggungjawabnya di nurse stationnya supaya mereka membantu juga".*



## B. INFORMAN 2

### Pendaftaran Rawat Jalan

1. Bagaimana pemenuhan SDM di unit pendaftaran ?  
*" Kalo..menurut saya SDM di pendaftaran sekarang ini sih sudah cukup ".*
2. Atas pertimbangan apa dan siapa yang menentukan jumlah SDM di unit pendaftaran ?  
*" Kalo yang menentukan jumlah SDM itu sendiri kalo di pendaftaran sih kan kita ada kepala unit pendaftaran juga yah yang bisa menganalisa beban kerja disitu dan bisa diajukan ke SDM, menurut saya seperti itu..".*
3. Bagaimana kedisiplinan, lama kerja, kinerja, dan pengalaman staf pendaftaran di rumah sakit ini ?  
*"Kalo mengenai kedisiplinan dan pengalaman, menurut saya sudah cukup, cuma harus di..lebih di ini aja mengenai pengetahuannya kan sekarang jamannya sudah..lebih berkembang lagi mengenai sistem segala macam harus lebih banyak diberikan pelatihan..kalo kinerja sudah cukup bagus udah mengikuti aturan yang ada di perusahaan Rumah Sakit Sumber Waras ini".*
4. Menurut Bapak / Ibu apakah mengenai latar belakang pendidikan, bekerja dan keikutsertaan masing masing staf pada pelatihan akan berpengaruh pada proses pendaftaran ?  
*" Ee kalo mengenai background pendidikan dan pelatihan yang ada di pendaftaran itu menurut saya sendiri..ada sih beberapa yang bukan sesuai dengan bidangnya seperti ada yang dari jurusan ekonomi atau apa gitu bisa dirapkan di pendaftaran, sebetulnya sih harus sesuai dengan bidang pendidikan tapi kalo secara pengalaman mereka sudah berkompeten untuk dipekerjakan di pendaftaran karna memang sudah terbiasa mengerjakan dengan system pendaftaran, dan menurut saya di pendaftaran itu ya...sudah cukup lah mengenai kemampuan kinerjanya".*

5. Bagaimana kebijakan / SPO yang mengatur terhadap proses pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit ini ?

*" Kalo mengenai SOP itu menurut saya sekarang ini sudah cukup baik yah, yang mengatur itu kan bisa dari...seperti yang tadi saya bilang sudah ada penanggungjawabnya kalo di unit pendaftaran itu udah ada kepala unitnya jadi udah..karna memang ditanggungjawabkan ke beliau untuk mengenai SOP nya sudah cukup sesuai yang mereka ketahui, jadi cukup jalan sih SOP nya "*

6. Bagaimana sarana / prasarana yang tersedia / mendukung terhadap proses pendaftaran ?

*" Emm disini kalo prasarananya itu mengenai antrian segala macem, menurut saya udah cukup, kekurangannya paling hanya... ee.. yang membedakan dan supaya pelayanan cepet itu kaya harus ada antrian pasien lama, pasien baru, pasien asuransi itu yang harus dibeda-bedakan kalo menurut saya itu harus ada yang seperti itu, sehingga pelayanannya ngga terhambat, kalo tercampur begitu sih walaupun sudah ada mesin antrian tapi akan tetep agak sedikit menghambat sih tapi sampe saat ini sih ya sudah berjalan dengan baik cuma ada kekurangan sedikit itu aja".*

7. Bagaimana proses / alur terkait anggaran yang dibutuhkan / disediakan untuk unit pendaftaran ?

*" Kalo mengenai anggaran, itu bisa kita mengajukan di setiap anggaran per tahun itu karna ada yang harus kita kembangkan setiap tahunnya...unit pendaftaran apa aja, itu bisa kita ajukan juga setiap tahun".*

8. Bagaimana proses / alur pendaftaran rawat jalan di rumah sakit ini ?

*"Prosesnya yang paling rumit itu karna disini lebih banyak dengan pasien BPJS ya... agak sedikit lama sih kalo pasien BPJS tapi kalo ketika pasien umum itu ya sudah ekstra cepet disini..memang ada prosedurnya sih kalo*

mengenai BPJS..pasien datang disini kalo yang pasien umum ya ke pendaftaran tinggal pilih order mau ke dokter dan ke poli apa, dateng ke...poli yang dituju tinggal tunggu aja tapi kalo BPJS memang ada beberapa persyaratan dia harus yang dilengkapi kaya surat rujukan dari puskesmas, mendapatkan nomer antrian tinggal tunggu di poli, perbedaannya Cuma itu aja sih jadi agak sedikit lama karna prosedur aja".

9. Bagaimana pembagian waktu pendaftaran rawat jalan di rumah sakit ini ?

"Eeemm maksudnya pembagian waktu... eee iya kalo menurut saya disini untuk pembagian waktu rawat jalan itu masih kurang sebetulnya, harusnya ditambahkan dari shift yang kedua itu sampe jam 8 malem sehingga pelayanannya lebih optimal lagi, kalo disini kan cuma dari jam 7 sampe jam 1 atau jam 2 kesannya itu udah dialihkan ke IGD jadi kita polinya hanya tutup stak sampe disitu, harusnya kalo lebih baik lagi sih sampe jam 8 atau jam 9 malem, bisa ditambahkan lagi..kekurangannya itu sih disini".

10. Bagaimana pengaruh waktu terhadap pendaftaran pasien baru dan pasien lama ?

"Kalo itu ada perbedaan sedikit sih soalnya kalo pasien lama kan berkasnya otomatis udah tersedia disini semua, bisa langsung terkirim, kalo pasien baru itu proses registrasinya yang membuat lama ya ada harus membuat berkas rekam medisnya lagi yang baru, jadi ada sih sedikit perbedaan lamanya tapi ya itu ga jauh banget waktunya".

11. Apakah ada batas waktu yang di tentukan untuk melakukan pendaftaran ?

"Kalo...di...sini agak susah juga sih kalo diberikan batasan waktu, karna pasiennya banyak ya nggak terbatas jadi kalo harus dibatesin waktu nanti bisa banyak yang komplek sih disini kaya gitu".

12. Menurut Bapak / Ibu apakah hambatan yang ditemukan terkait proses kegiatan pendaftaran rawat jalan saat ini ?

*"Kalo saat ini yang masih mempersulit di pendaftaran itu karna BPJS nya itu sendiri sih karna membuat prosedur yang agak sedikit panjang rutenya jadi..hambatannya itu aja yang membuat pasien kadang jadi berlama-lama timbulnya agak komplek, karna itu aja sih..kalo alangkah baiknya seandainya BPJS itu sudah menggunakan system yang ngelink tanpa harus banyak menggunakan prosedur persyaratan macam-macam sih lebih enak sebetulnya lebih cepet, seperti kaya di asuransi-asuransi lain kan udah bisa tanpa menggunakan persyaratan bawa ini itu, udah bisa ngelink itu mempercepat pelayanan".*

13. Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut ?

*"Ya.. kalo saat ini sih kita jalani sesuai dengan prosedur aja..kalo mengenai hambatannya tetep kita jalanin yang sesuai ada dengan prosedur sekarang aja sih..".*

### **Pengambilan Rekam Medis**

1. Bagaimana kebutuhan SDM untuk proses pengambilan rekam medis rawat jalan di unit gudang ?

*"Kalo...mengenai SDM di unit gudang sebetulnya udah cukup tapi yang membuat kadang terganggu itu karna disini untuk yang shift itu tidak diberlakukan untuk back up lembur, sehingga jadwal itu akan tumpang tindih terus karna seandainya pas ada yang cuti di back up dengan teman yang lagi dines itu harus digantikan dengan libur, sementara pas ketemu selesai mereka back up cuti, ketemu libur lagi harus ada yang back up lagi kadang itu yang agak sedikit sulit sih, secara... SDM sih sebetulnya udah pas cuma itu aja".*

2. Atas pertimbangan apa dan siapa yang menentukan jumlah SDM di unit pengambilan ?

*"Emm kalo untuk yang menentukan SDM di bagian gudang itu kebetulan ada koordinator penanggungjawab juga di..gudang sehingga untuk kebutuhan apapun melalui koordinator gudang aja yang bisa nentuin SDM".*

3. Bagaimana kedisiplinan, lama kerja, kinerja, dan pengalaman staf pengambilan di rumah sakit ini ?

*"Eemm mengenai pengambilan dan kinerja si staf gudang kita disini sudah cukup lumayan yah bagus mengenai kecepatan mengantarnya juga dari pengambilan juga udah ..karna memang SDM nya sudah cukup sih jadi kinerjanya juga udah cukup baik..".*

4. Menurut Bapak / Ibu apakah mengenai latar belakang pendidikan, bekerja dan keikutsertaan masing masing staf pada pelatihan akan berpengaruh pada proses pengambilan rekam medis ?

*"Itu...sangat berpengaruh karna berkembang ilmu pengetahuan lewat training yang diberikan itu..ee pasti ada sesuatu hal yang terbaru yang bisa membuat di..pekerjaan untuk gudang itu sendiri bisa lebih cepet lagi seperti apa, ya sesuai dengan kondisi saat sekarang ini aja, jadi sangat berpengaruh"*

5. Bagaimana kebijakan / SPO yang mengatur terhadap pengambilan rekam medis pasien rawat jalan di rumah sakit ini ?

*"Oo..standarnya udah cukuup..bagus yah udah dijalaniin juga dan memang karna setiap akreditasi kita ada pembaharuan tentang standar itu sendiri, SOP itu sendiri..".*

6. Bagaimana sarana / prasarana yang tersedia / mendukung terhadap proses pengambilan rekam medis pasien rawat jalan ?

*"Eemm..udah cukup, udah cukup karna yang mendukung pelayanan di unit gudang itu udah baik..udah terorganisir dengan baik kalau dengan alat yang disediakan itu contohnya ada tracer... contohnya ada dumb waiter itu udah sangat mendukung sekali..udah cukup untuk kondisi saat ini".*

7. Bagaimana sistem / alur terkait anggaran yang dibutuhkan / disediakan untuk proses pengambilan rekam medis pasien rawat jalan di unit gudang ?

*"Untuk...mengenai anggaran..kita disini di..rumah sakit sumber waras ya, itu..memang udah secara... barang yang di semua unit rekam medis kayanya udah include ke gudang juga..kalo anggarannya sendiri, setiap tahun aja sih kita pasti mengeluarkan anggaran-anggaran terbaru..seperti kebutuhan apa...yang diperlukan di gudang...itu akan ada setiap taun".*

8. Bagaiman menurut pendapat Bapak / Ibu mengenai sistem pengambilan rekam medis pasien rawat jalan di sini ?

*"Eeh setelah ada order dari pendaftaran..keluar di gudang itu kan ada bentuk print out kecil, tracer..itu kita langsung amm kita masukin ke dalam...outguide warna merah, warna kuning atau biru itu..bisa kita ambil di rak, langsung kita distribusikan, alurnya seperti itu disini, bisa langsung kita natar ke poli, kalau...karna disini ada dua poli ya poli lantai dua dan poli lantai satu, kalau yang lantai satu bisa kita antarkan, karna kita posisi di lantai dua, eh..kalo yang di lantai dua bisa langsung kita anter, kalo yang di lantai satu kita kirim lewat dumb waiter, jadi serba.. instan sih bu, serba cepet karna lewat.. tracer aja kita petunjuknya".*

9. Apakah menurut Bapak / Ibu sistem pengambilan rekam medis pasien rawat jalan yang sekarang mempengaruhi sistem pendistribusian ?

*"Oh sangat berpengaruh, kita ngambil berkas rekam medis saat ini, dengan cara..karna ruang lingkupnya kita ga terlalu jauh ya..dari poli dari gudang rekam medis, sangat berpengaruh sekali ke pendistribusian, jadi yaa cepet juga sih dari ngambil sampe ke distribusi "*

10. Menurut Bapak / Ibu apakah ada hambatan terkait proses pengambilan rekam medis pasien rawat jalan, tolong jelaskan ?

*"Nah kalo...hambatannya, sebetulnya, pasien rawat jalan yang kontrol bu, yang kalo pulang rawat inap itu, kadang dalam satu hari atau dua hari, itu belum kembali lagi ke..gudang rekam medis, sehingga kita itu agak sedikit lama untuk ngirim ke poli karna kita mesti harus ambil dulu, ke lantai lima, atau lantai delapan atau lantai tujuh..lantai enem, seperti itu kira-kira bu.."*

11. Bagaimana solusi cara mengatasi hambatan tersebut ?

*"Solusinya, paling..ya..seadanya aja sih solusinya pasti seperti itu akan tetep agak telat, ya...kalo misalkan maksimal maksimalnya dari perawat polinya, kalo memang dari dokternya udah terlalu urgent pengen buru-buru tapi kita belum sempet kirim dan ambil ke lantai rawat inap itu, kadang bisa dibikin lembaran duluan..jadi lembaran polinya sudah dibikin dokter duluan, begitu kita kirim berkasnya tinggal digabungkan saja, seperti itu sih bu kalo disini.."*

### **Pendistribusian Rekam Medis**

1. Bagaimana kebutuhan SDM yang tersedia untuk proses pendistribusian di unit gudang ?

*"Saat ini untuk...SDM yang mendistribusikan berkas rekam medis, sudah cukup yah, sudah pas lah karna...memang ruang lingkup kita, rekam medis dan poli itu..tidak terlalu jauh jadi, untuk pendistribusian kita ngga terlalu banyak membutuhkan SDM bu.."*

2. Atas pertimbangan apa dan siapa yang menentukan jumlah SDM di unit pendistribusian ?

*"Untuk... itu kita kan ada penanggungjawab masing-masing ya setiap unit itu.. ada kepala unit nya, nah itu yang menentukan kepala unit nya atas pertimbangan dari perhitungan beban kerjanya, yang kemudian diajukan ke SDM".*

3. Bagaimana kedisiplinan, lama kerja, kinerja, dan pengalaman staf pendistribusian di rumah sakit ini ?

*"Kalau mengenai kinerja nya, dan..pengalamannya ya..untuk pendistribusian, memang sih ada beberapa yang baru tapi...mereka udah ekstra cepet kita... beradaptasi dengan pekerjaan, dan...yang paling penting disini, memang ada orang yang paling sudah lama sekali di bagian distribusi, boleh dibilang sudah 20 tahun lebih kali ya..di bagian pendistribusian, jadi...sudah cukup banyak belajar dari...senior itu sendiri sih, temen temen bagian distribusi, jadi...saat ini kinerjanya ya bener ebner ekstra..lumayan bagus lah..".*

4. Menurut Bapak / Ibu apakah mengenai latar belakang pendidikan, bekerja dan keikutsertaan masing masing staf pada pelatihan akan berpengaruh pada proses pendistribusian ?

*"nah..itu berpengaruh sekali untuk.. pendistribusian, tapi memang, jujur ya..terus terang saat ini untuk bagian pendistribusian, belum ada..sempet diberikan pelatihan! Sampe saat ini, tapi mereka tetep kita gembeng untuk pengetahuannya, ditransfer dari temen-temen yang udah lebih lama ya...kita tetep pengaruhiin itu..kinerja dan pengaruh dari trening sendiri ya.. kita belum merasakan sih sebetulnya karna memang di bagian itu belum ada yang disebut pelatihan sama sekali..tapi mereka bekerja tetep dengan sangat profesional".*



5. Bagaimana kebijakan / SPO yang mengatur terhadap pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan di rumah sakit ini ?

*"Yang..mengatur itu standar prosedurnya, ya..sepertinya yang kita sudah jalanin sekarang itu..setiap akreditasi ada pembaharuan kita sangat menjalani prosedurnya..udah lumayan bagus lah saat ini di..pendistribusian..".*

6. Bagaimana kebijakan yang diterapkan mengenai keterlambatan pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan ?

*"Nah, kalo untuk.. kebijakan mengenai keterlambatan itu..sampe saat ini sih, belum ada deh bu, kalo mengenai kebijakan keterlambatan itu harus seperti apa..SOP nya, sampe saat ini belum kita rumuskan tuh bu".*

7. Bagaimana sarana / prasarana yang tersedia / mendukung terhadap proses pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan ?

*"Sudah, sudah cukup.. bagus untuk mngenai sarana yang kita punya disini....sudah memadai lah untuk pendistribusian ".*

8. Bagaimana sistem / alur terkait anggaran yang dibutuhkan / disediakan untuk proses pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan di unit gudang ?

*"Untu..k anggaran mengenai pendistribusian ini ya..berbarengan sih dengan semua anggaran yang lain di rekam medis, paling setiap tahun kita di..ajukan ulang bu ".*

9. Bagaimana alur pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan di rumah sakit ini ?

*"Alurnya..sudah cukup baik karna.. dari rekam medis ke poli itu sendiri memang ga terlalu jauh sih ruang lingkupnya dari cuman lantai satu sampe ke lantai dua aja, udah cukup lah kalo itu. Em proses pendistribusiannya, kalo kita ada order dari pendaftaran ke rekam medis, kita ambil dari...rak rekam medis, kita simpen dulu sebentar di..bok bok*

*poli yang kita tuju, kalo yang poli lantai bawah langsung kita masukin ke dumb waiter, kalo untuk poli yang lantai dua karna memang dekat, langsung kita anter, tapi ya...agak ditunggu mesti beberapa gitu ga langsung satu kita anter, saru kita anter sih, mesti ada bareng beberapa poli, jalan kita anter..jadi cukup cepet juga sih cuma...yang bikin...komplen komplek itu sebetulnya emang agak lama ya cuma..karna kalo selesai dari rawat inap aja itu yang agak lama, itu aja sih".*

10. Menurut Bapak / Ibu berapa lama waktu minimal pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan yang sesuai standar ?

*"Kalo...sesuai standar menurut saya sih, kalo diliat dari kondisi...di...sumber waras saat ini yah, yang ga terlalu jauh gitu ruang poli dan gudang rekam medisnya, 3 menit sebetulnya udah maksimal sih harusnya, tapi ya...karna mungkin pasiennya banyak ya, paling ada sedikit sedikit kelebihan dari 3 menit itu bisa jadi 4 atau 5 menit lah, harusnya ya standarnya yang baik itu ya...minimal 3 menit harusnya".*

11. Apa yang menjadi hambatan saat proses pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan ?

*"Untuk saat ini...mengenai pendistribusian, eee bisa ya bilang ga ada sih hambatannya untuk oendistribusian berkas rekam medis untuk saat ini, belum...ketemu gitu yang bener sampe patal banget sih ngga, ngga ada sih serasa ngga ada sih kalo untuk mendistribusikan, iya..cuma itu aja sih pengaruhnya dari rawat inap itu ya..kemana mana sih akhirnya, iya..kira kira seperti itu".*

12. Upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut ?

*"Hambatan..mengenai pendistribusian ? kalo pendistribusian, kalo kita ketemu hambatan ya paling, kita saling ini aja sih ke... bagian polinya, atau ke ruang rawat inap, kan kadang yang bikin hambatan cuma ya memnag faktor itu aja sih karna belum resume dari.. dokter, itu aja yang agak... sedikit lama kita kejar di poli..rawat inap nya aja bu, kalo ada*

*hambatan ya..itu aja ekstra...bener bener ekstra ngebut lah untuk mengenai yang satu itu tentang rawat inap yang telat telat".*

### **C. INFORMAN 3**

#### **Pendaftaran Rawat Jalan**

1. Bagaimana pemenuhan SDM di unit pendaftaran ?

*" Menurut saya... utuk pemenuhan SDM, di unit pendaftaran sudah cukup baik karna di RS kita selalu melakukan perhitungan beban kerja, sehingga pemenuhan SDM sudah tercukupi ya..untuk pendaftaran, ya paling...terkendala kalo ada yang cuti atau sakit aja sih, jadi loketnya ada yang kosong".*

2. Atas pertimbangan apa dan siapa yang menentukan jumlah SDM di unit pendaftaran ?

*"Untuk menentukan jumlah, eee.. SDM di unit pendaftaran kita mempertimbangkan dari segi peningkatan jumlah pasien, dan.. setelah itu kita hitung beban kerjanya sehingga kita mengetahui jumlah SDM yang dibutuhkan di unit pendaftaran, setelah diketahui, jumlah SDM yang diperlukan maka kita akan mengajukan ke direktur SDM untuk permintaan tenaga".*

3. Bagaimana kedisiplinan, lama kerja, kinerja, dan pengalaman staf pendaftaran di rumah sakit ini ?

*"SDM kita khususnya di bagian unit pendaftaran... rata-rata lama kerjanya 4 tahun, dan memiliki kedisiplinan yang baik karena apabila ada karyawan yang tidak disiplin akan dikenakan sanksi, untuk kinerjanya sendiri sangat baik, karena staf kita rata-rata sudah bekerja selama 4 tahun maka, ya... pengalamannya pun baik".*

4. Menurut Bapak / Ibu apakah mengenai latar belakang pendidikan, bekerja dan keikutsertaan masing masing staf pada pelatihan akan berpengaruh pada proses pendaftaran ?

*"Eee..menurut saya sangat berpengaruh karena dengan mengikuti pelatihan maka akan tambah memiliki skil atau keahlian khususnya dalam pelaksanaan pendaftaran pasien, karna kan... di pendaftaran itu menghadapi pasien langsung jadi harus ada pelatihan mengenai... ccustomer care ya.. mungkin seperti itu, tapi... disini belum pernah sih diadakan pelatihan "*

5. Bagaimana kebijakan / SPO yang mengatur terhadap proses pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit ini ?

*"Kalo..SPO dan kebijakan yang mengatur proses pendaftaran, ya.. sangat baik sih, jika ada perubahan kita akan melakukan perubahan atau mengupdate terhadap SPO yang ada "*

6. Bagaimana sarana / prasarana yang tersedia / mendukung terhadap proses pendaftaran ?

*"Untuk... sarana dan prasarana di unit pendaftaran sudah cukup baik dan bisa menunjang pekerjaan staf kami, ya... kalo misalkan harus penambahan sarana atau alat yang dibutuhkan, langsung membuat permintaan aja, gitu.."*

7. Bagaimana proses / alur terkait anggaran yang dibutuhkan / disediakan untuk unit pendaftaran ?

*"Anggaran.. kita tuangkan di program kerja tahunan akan tetapi apabila ada anggaran yang urgent maka kita akan mengajukan ke direktur.. melalui manajer penunjang medis ya.."*

8. Bagaimana proses / alur pendaftaran rawat jalan di rumah sakit ini ?

*"Untuk alurnya.. pasien datang ke RS kami, kemudian... mengambil nomor antrian untuk pemberkasan.. setelah berkas dicek, kemudian mengambil*

*nomor antrian lagi untuk registrasi menuju ke poli yang dituju untuk mendapatkan pelayanan... itu untuk pasien BPJS... kalo untuk pasien umum dan asuransi, langsung aja ke loket pendaftaran pasien umum di lantai 2".*

9. Bagaimana pembagian waktu pendaftaran rawat jalan di rumah sakit ini ?  
*"Di RS kita sih, untuk pendaftaran BPJS hanya di pagi hari sampai jam 12 saja, namun.. apabila ada dokter yang praktek sore... pasien tetap mendaftar di pagi hari, nah, kalo untuk pasien umum dan asuransi dibuka hingga jam 2 siang".*
10. Bagaimana pengaruh waktu terhadap pendaftaran pasien baru dan pasien lama ?  
*"Ada, maksimal mendaftarkan pasien baru 10 menit rata-rata dan pasien lama rata-rata 5 menit...karna kan kalo pasien baru harus nginput dulu data pasiennya, kalo pasien lama kan tinggal ketik nomor rm nya langsung muncul data nya karna udah tersimpan..".*
11. Apakah ada batas waktu yang di tentukan untuk melakukan pendaftaran ?  
*"Di RS kita untuk pendaftaran BPJS hanya di pagi hari sampai jam 12 saja, namun.. apabila ada dokter yang praktek sore... pasien tetap mendaftar di pagi hari, untuk pasien umum dan asuransi dibuka hingga jam 2 siang, tapi biasanya ada pasien BPJS yang ga kebagian dokter aps dia sebelum mendaftar.. dan itu jadi pasien prioritas untuk esok harinya, jadi pasien tidak usah mengantri lagi..".*
12. Menurut Bapak / Ibu apakah hambatan yang ditemukan terkait proses kegiatan pendaftaran rawat jalan saat ini ?  
*"Kendala yang sering kita alami itu.. apabila sistem BPJS pusat eror.. hal tersebut bisa menghambat proses pendaftaran... atau sistem rumah sakit*

*kita yang eror.. itu sih sangat menghambat ya karna kan kalo pendaftaran harus dilakukan pada waktu itu juga, agar pasien bisa mendapatkan pelayanan.. terutama menghambat juga untuk permintaan rekam medis pasiennya, jadi kan sistemnya sudah ngelink ke gudang rm yah, itu sih yang agak sulit".*

13. Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut ?

*"Jika BPJS yang eror maka petugas IT kita akan menghubungi BPJS pusat..namun pendaftaran tetap berjalan dengan cara manual, tapi kalo yang eror sistem kita maka kita akan menghubungi petugas IT untuk sesegera diperbaiki".*

#### **Pengambilan Rekam Medis**

1. Bagaimana kebutuhan SDM untuk proses pengambilan rekam medis rawat jalan di unit gudang ?

*"Kebutuhan SDM di unit gudang sudah cukup..tapi paling kalo ada yang cuti atau sakit agak repot juga kalo pasiennya lagi banyak, tapi masih bisa diatasi sih sejauh ini..".*

2. Atas pertimbangan apa dan siapa yang menentukan jumlah SDM di unit pengambilan ?

*"Untuk menentukan jumlah SDM kita melakukan perhitungan beban kerja..jika sudah mengetahui jumlah SDM yang dibutuhkan selanjutnya langsung mengajukan ke direktur SDM..".*

3. Bagaimana kedisiplinan, lama kerja, kinerja, dan pengalaman staf pengambilan di rumah sakit ini ?

*"Kedisiplinan staff kita cukup baik..dengan lama kerja rata-rata 10 tahun karna sudah lama di rs kita maka pengalaman kerja juga cukup baik...".*

4. Menurut Bapak / Ibu apakah mengenai latar belakang pendidikan, bekerja dan keikutsertaan masing masing staf pada pelatihan akan berpengaruh pada proses pengambilan rekam medis ?

*"Untuk mengikuti pelatihan khususnya di bagian gudang rm sangat berpengaruh karna latar belakang pendidikan yang bervariasi sehingga dengan mengikuti pelatihan maka akan menambah skil dan pengetahuan khususnya dalam penyimpanan dan distribusi berkas rm"*

5. Bagaimana kebijakan / SPO yang mengatur terhadap pengambilan rekam medis pasien rawat jalan di rumah sakit ini ?

*"Kebijakan dan SPO kita sudah cukup baik, namun apabila ada perubahan dalam sistem kerja...maka kebijakan dan SPO juga akan di update sesuai dengan perubahan yang ada "*

6. Bagaimana sarana / prasarana yang tersedia / mendukung terhadap proses pengambilan rekam medis pasien rawat jalan ?

*"Sarana dan prasarana yang disediakan sudah cukup baik karena sudah menunjang melakukan pekerjaan ini, paling untuk kapasitas ruangan yah.. masih kurang karna kan yang ada di gedung ini belum semua rekam medis ada disini, tapi masih ada juga yang di gedung lama".*

7. Bagaimana sistem / alur terkait anggaran yang dibutuhkan / disediakan untuk proses pengambilan rekam medis pasien rawat jalan di unit gudang ?

*"emmm untuk anggaran ya..ada sih setiap tahunnya di dalam program kerja..namun untuk seperti anggaran anggaran yang tidak termasuk di dalam proker ya..kita mengajukan aja sesuai kebutuhan".*

8. Bagaiman menurut pendapat Bapak / Ibu mengenai sistem pengambilan rekam medis pasien rawat jalan di sini ?

*"Kalo alurnya pengambilan berkas itu...setelah pasien didaftarkan maka secara sistem otomatis akan mencetak tracer..kemudian petugas akan mencari berkas sesuai dengan nomor rm nya "*

9. Apakah menurut Bapak / Ibu sistem pengambilan rekam medis pasien rawat jalan yang sekarang mempengaruhi sistem pendistribusian ?

*" Ya ...sangat berpengaruh, karna kan apabila pengambilan status rekam medis lama, maka proses pendistribusian juga terhambat..".*

10. Menurut Bapak / Ibu apakah ada hambatan terkait proses pengambilan rekam medis pasien rawat jalan, tolong jelaskan ?

*"Kalo hambatan sih lumayan banyak ya...salah satunya seperti dokumen rm yang setelah rawat inap belum dilengkapi jadi belum kembali ke rekam medis hal tersebut bisa menghambat proses pengambilan rm....soalnya kan pasien akan kontrol setelah rawat inap itu...belum lagi yang dipinjam sama casemix, jadi distribusinya lama karna kan harus diambil dulu ke ruang rawat atau ke casemix"*

11. Bagaimana solusi cara mengatasi hambatan tersebut ?

*"Solusinya ya....paling kita menjalankan seperti biasanya aja, menghubungi ruangan atau casemix memastikan apakah berkas yang dicari ada di ruangan atau di casemix?..kalo ada segera kita ambil dulu kemudian langsung diantar ke poli...sebetulnya kita udah sering laporan ke dirmed tapi ya gini belum ada tindakan apa-apa..".*

### **Pendistribusian Rekam Medis**

1. Bagaimana kebutuhan SDM yang tersedia untuk proses pendistribusian di unit gudang ?

*"Solusinya ya....paling kita menjalankan seperti biasanya aja, menghubungi ruangan atau casemix memastikan apakah berkas yang dicari ada di ruangan atau di casemix?..kalo ada segera kita ambil dulu kemudian langsung diantar ke poli...sebetulnya kita udah sering laporan ke dirmed tapi ya gini belum ada tindakan apa-apa..".*



2. Atas pertimbangan apa dan siapa yang menentukan jumlah SDM di unit pendistribusian ?

*"Kalo untuk menentukan jumlah SDM..sama sih ya kita melakukan perhitungan beban kerja dulu untuk mengetahui jumlah SDM yang dibutuhkan, kemudian mengajukan permintaan tenaga ke direktur SDM."*

3. Bagaimana kedisiplinan, lama kerja, kinerja, dan pengalaman staf pendistribusian di rumah sakit ini ?

*"Kedisiplinan sudah baik ya..pengalamannya juga rata-rata udah lama bekerja disini, paling sebentar ya...2 tahunan lah yang lainnya udah lama-lama jadi kinerjanya juga bagus tidak pernah ada masalah terkait tenaga yang ada disini.."*

4. Menurut Bapak / Ibu apakah mengenai latar belakang pendidikan, bekerja dan keikutsertaan masing masing staf pada pelatihan akan berpengaruh pada proses pendistribusian ?

*"Kalo untuk pendidikan dan bekerja, ya... tidak terlalu pengaruh sih ya, tapi kalo... pelatihan sepertinya akan berpengaruh karna kan petugas juga mendapat ilmu pengetahuan baru yang tidak didapat selama ia bekerja disini.. soalnya belum pernah ada pelatihan juga sih disini untuk rekam medis khususnya pendistribusian"*

5. Bagaimana kebijakan / SPO yang mengatur terhadap pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan di rumah sakit ini ?

*"Emmm kalo kebijakan dan SPO sama yah sudah cukup baik..ya seperti yang tadi, apabila ada perubahan dalam sistem kerja...maka kebijakan dan SPO juga akan di update sesuai dengan perubahan yang ada.."*

6. Bagaimana kebijakan yang diterapkan mengenai keterlambatan pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan ?

*"Belom ada sih.. kalo kebijakan tentang itu, sebetulnya ya... sering dikomplen karna lama, tapi ya.. gimana kita juga sudah lapor ke dirmed,*

*namun belum ada tindakan apa apa, kalo dari rm sendiri udah pernah ngajuin pemberitahuan agar status pulang rawat segera dikembalikan dalam waktu satu kali dua puluh empat jam.. tapi ga ngaruh tuh".*

7. Bagaimana sarana / prasarana yang tersedia / mendukung terhadap proses pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan ?

*"Emmm untuk sarana sih ya...udah cukup baik, lengkap dan...kalo ada yang harus ditambah ya kita segera mengajukan permintaan aja, gitu sih kalo disini ".*

8. Bagaimana sistem / alur terkait anggaran yang dibutuhkan / disediakan untuk proses pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan di unit gudang ?

*" ee..kalo anggaran untuk pendistribusian sudah dianggarkan di awal tahun yaitu di program kerja, namun.... apabila ada dana dadakan maka akan diajukan ke direktur rumah sakit ".*

9. Bagaimana alur pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan di rumah sakit ini ?

*"Eeee.. mengenai alur pendistribusian yaitu setelah berkas rekam medis tersedia..maka akan langsung ke poli sesuai yang dituju ".*

10. Menurut Bapak / Ibu berapa lama waktu minimal pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan yang sesuai standar ?

*"Eemmm kalo waktu minimal distribusi itu 10 menit yah.. tapi disini ya bisa lebih bisa cepet tergantung berkas rm nya ada di rak atau tidak, karna kan yang bikin lebih lama itu hambatannya itu yang masih di rawat inap belum kembali ke sini, jadi...harus diambil dulu ruang rawat".*

11. Apa yang menjadi hambatan saat proses pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan ?

*"Untuk hambatannya ya...itu apabila status atau berkas rekam medis belum ketemu..maka proses distribusi jadi terhambat, eee biasanya sih yang belum ketemu itu ya masih di ruang rawat atau dipinjam sama casemix untuk kebutuhan penagihan".*

12. Upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut ?

*"Ya...sampai saat ini sih kita selesaikan di unit aja..paling petugas kita mengambil dulu ke ruang perawatan atau ke casemix, kemudian langsung diantar ke poli..karna ya itu belum ada tindak lanjut untuk mengatasi akar permasalahannya..".*

#### **D. INFORMAN 4**

##### **Pendaftaran Rawat Jalan**

1. Bagaimana pemenuhan SDM di unit pendaftaran ?

*"Tuk.. saat ini sih.. untuk SDM bagian pendaftaran sih.. saya kira.. sudah cukup.. karna kan.. di pendaftaran itu juga memerlukan.. apa namanya ya.. eee.. latarbelakang juga.. terlebih ee.. apa.. ee.. minimal itu.. sedikit sedikit mengenal diagnosa diagnosa.. gitu".*

2. Atas pertimbangan apa dan siapa yang menentukan jumlah SDM di unit pendaftaran ?

*"Jadi setiap.. setiap sub bagian itu kan.. mempunyai kepala bagian ya.. ya.. yang saya tau, yang dapat menntukan itu ya kepala bagian itu.. bisa menilai.. ini tenaganya, kurang apa engga itu dari kepala bagian".*

3. Bagaimana kedisiplinan, lama kerja, kinerja, dan pengalaman staf pendaftaran di rumah sakit ini ?

*"Saya kira sih udah cukup, bagus, karna kan.. e.. disini juga udah udah ada alurnya, jadi untuk.. dari pertama ndaftar sampe.. ke polikliniknya udah cepet gitu "*.

4. Menurut Bapak / Ibu apakah mengenai latar belakang pendidikan, bekerja dan keikutsertaan masing masing staf pada pelatihan akan berpengaruh pada proses pendaftaran ?

*"Kalo menurut saya, pengalaman emang itu lebih utama, e.. disamping juga mereka mempunyai latar belakang ato.. pendidikan yang se..derajat yang mampu untuk melakukan e.. pekerjaan itu.. tapi untuk pengalaman saya kira lebih utama".*

5. Bagaimana kebijakan / SPO yang mengatur terhadap proses pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit ini ?

*"Saya kira sih.. kebijakannya sudah sesuai dengan prosedur karna kan.. disini juga e.. kebanyakan pasien itu kan BPJS jadi, kayaknya, manajemen juga udah... memberlakukan prosedur tersebut yang harus dijalankan sesuai dengan prosedur yang berlaku di BPJS itu bu".*

6. Bagaimana sarana / prasarana yang tersedia / mendukung terhadap proses pendaftaran ?

*"Di unit pendaftaran, untuk sarana dan prasarananya, sudah mencukupi, sudah bagus".*

7. Bagaimana proses / alur terkait anggaran yang dibutuhkan / disediakan untuk unit pendaftaran ?

*"Untuk anggaran, saya.. kira juga udah cukup bagus, semua.. keperluan yang berkaitan dengan pendaftaran semuanya sudah cukup.. alurnya.. juga sudah cukup bagus, contohnya untuk... pengadaan.. sampul.. untuk rekam medis yang baru, itu untuk distribusinya juga sudah cukup bagus,*

*dengan.. cara.. permintannya ke bagian rekam medis, terus rekam medis mengajukan ke bagian logistik".*

8. Bagaimana proses / alur pendaftaran rawat jalan di rumah sakit ini ?

*" Untuk.. proses laur pendaftaran, di rumah sakit ini saya kira juga.. sudah cukup bagus.. karna semua udah ngikutin prosedur yang ada di.. rumah sakit ini, alurnya.. dari... pasien mulai datang itu mungkin.. ada yang dari pagi sekali karna mereka juga, pertama kali harus ngambil nomor antrian, nomor urut pendaftaran, sekalian untuk melengkapi berkas-berkas yang.. diperlukan saat mau mendaftar, kemudian jam tujuh itu baru mulai pemanggilan nomor urut itu.. untuk ke.. bagian poli yang dituju, untuk didaftarkan..".*

9. Bagaimana pembagian waktu pendaftaran rawat jalan di rumah sakit ini ?

*"Untuk pembagian waktu terhadap pendaftaran pasien baru... sama.. pasien lama.. itu tidak ada perbedaan, semuanya sama, untuk waktunya.. dari... pagi jam tujuh, sampai selesai.. jam empatbelas".*

10. Bagaimana pengaruh waktu terhadap pendaftaran pasien baru dan pasien lama ?

*"Emang sih ada.. kendala jadi.. agak lambat, untuk pasien sampe ke.. poli yang dituju itu agak lambat karna, e.. berbarengan dengan yang baru dengan yang lama itu digabung, seandainya udah terpisah misalkan kaya pasien lama.. karna dia udah terjadwal untuk misalkan mau kontrol atau apa itu kan harusnya udah dipisah.. jadi, dia langsung ambil karcis langsung ke loket pendaftaran bisa langsung menuju ke.. poli, cuman karna berbarengan dengan yang pasien baru, kemungkina jadi agak lambat".*

11. Apakah ada batas waktu yang di tentukan untuk melakukan pendaftaran ?  
*"Ada, ada batasan.. ya, untu..k pendaftaran kayanya juga dibatesin, untu..k waktu pendaftarannya, untuk.. waktunya... dibates sampe.. kurang lebih jam.. tiga belas "*
12. Menurut Bapak / Ibu apakah hambatan yang ditemukan terkait proses kegiatan pendaftaran rawat jalan saat ini ?  
*"Untuk hambatannya.. ya, mungkin karna pasien itu terlalu.. banyak mungkin memerlukan waktu yang lama juga "*
13. Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut ?  
*"Ya dengan cara.. mungkin, e... yang saya bilang tadi, e untuk pengambilan antrian itu mungkin dari pagi sekali, jadi begitu jam tujuh, untu.. bagian pendaftaran udah siap untuk pemanggilan daftar, itu.. sangat membantu sekali untu.. bagian pendaftaran untuk tidak terlalu makan banyak waktu..".*

### **Pengambilan Rekam Medis**

1. Bagaimana kebutuhan SDM untuk proses pengambilan rekam medis rawat jalan di unit gudang ?  
*"Kalo untu..k pagi, karna.. kebanyakan pasien itu kan ber kunjungnya pagi, kalo sore kemungkinan hanya untuk yang ke... klinik spesialis, e... kalo pagi saat ini sudah cuku..p, e.. kecuali ada salah satu... pesonel yang.. kebetulan lagi cuti itu mungkin agak.. ter..sendat karna kan, hilang salah satu tenaga aja kita pasti akan terteter..".*
2. Atas pertimbangan apa dan siapa yang menentukan jumlah SDM di unit pengambilan ?  
*"Karna kalo di bagian gudang itu ada.. kepala unit gudang, jadi, yang menentukan kepala unit gudang..".*

3. Bagaimana kedisiplinan, lama kerja, kinerja, dan pengalaman staf pengambilan di rumah sakit ini ?

*"Sebenrnya kalo untuk kedisiplinan, semuanya.. untu..k anggota udah bagus.. cukup bagus.. e... cuman kadang-kadang kalo posisinya lagi rame, e... tetep masih keteter, jadi, maksudnya masih kekurangan tenaga, jadi kadang kadang menghambat untu..k pendistribusian rekam medis ke polikliniknya.. kinerjanya.. staf staf nya juga saya anggap sudah cukup bagus, karna kan sesuai dengan bidangnya masing-masing, ya... di unit gudang untuk lama kerja nya bervariasi, ada yang udah lama.. dan.. ada juga yang baru..".*

4. Menurut Bapak / Ibu apakah mengenai latar belakang pendidikan, bekerja dan keikutsertaan masing masing staf pada pelatihan akan berpengaruh pada proses pengambilan rekam medis ?

*" Untuk latar belakangnya, disini bermacam-macam ya, emang yang setau saya ya, kalo namanya rekam medis harus rekam medis, cuman karna di.. rekam medis sendiri, e.. ada bagian-bagian yang mungkin tidak harus.. e.. lulusan rekam medis, jadi.. e.. semua itu tergantung dengan apa ya.. kerjanya masing-masing, kalo untu...k pengambilan, saya pikir tidak, tidak terlalu berpengaruh, buat pengambilan, pendistribusian rekam medis tidak terlalu berpengaruh "*

5. Bagaimana kebijakan / SPO yang mengatur terhadap pengambilan rekam medis pasien rawat jalan di rumah sakit ini ?

*"Kalo untuk kebijakan dari pimpinan mungkin secara lisan sudah pernah.. jadi udah diberitahukan untu..k tatacaranya, cuman kalo untuk tertulisnya.. kita belum tau.. nanti akan diberitahukan secara berkala".*

6. Bagaimana sarana / prasarana yang tersedia / mendukung terhadap proses pengambilan rekam medis pasien rawat jalan ?

*" Untu..k sarana dan prasarananya sudah mencukupi, sudah memadai, e... sudah.. memenuhi standar "*

7. Bagaimana sistem / alur terkait anggaran yang dibutuhkan / disediakan untuk proses pengambilan rekam medis pasien rawat jalan di unit gudang ?  
*"Untuk anggarannya.. sudah.. semuanya suda..h terpenuhi, suda..h cukup bagus.. seandainya mengajukan permintaan juga, cepet untuk di.. penuhinya."*
8. Bagaiman menurut pendapat Bapak / Ibu mengenai sistem pengambilan rekam medis pasien rawat jalan di sini ?  
*"Untuk pengambilan rekam mediss suda..h cukup bagus, karna... disini udah pakai cara.. penyimpanannya sudah memakai sistem terminal digit, jadi untuk pengambilannya.. tidak memerlukan waktu yang lama.. "*
9. Apakah menurut Bapak / Ibu sistem pengambilan rekam medis pasien rawat jalan yang sekarang mempengaruhi sistem pendistribusian ?  
*"e.. untuk sistem ini sangat berpengaruh.. dalam pendistribusian, karna kan.. seandainya dalam pengambilan itu.. lama, otomatis untuk sampai ke.. polinya memerlukan waktu yang lama. Kadang-kadang untu..k e... pendistribusiannya memerlukan waktu yang agak lama, kemungkinan e.. waktu pengambilan di.. rak, mungkin karna habis rawat jalan, e eh rawat inap, jadi kita harus telusurin dulu, untu...k rekam medisnya, dari... ruangan mana.. dirawat, e... terus udah dibalikin ke rekam medis apa belum ?".*
10. Menurut Bapak / Ibu apakah ada hambatan terkait proses pengambilan rekam medis pasien rawat jalan, tolong jelaskan ?  
*"Untuk.. hambatannya, e.. mungkin karna pasien tersebut e.. pulang rawat inap, sedangkan rekam medis itu tida..k langusng kembali ke.. rekam medis, e.. dalam waktu satu kali dua puluh empat jam, karna mungkin masih banyak e... resum yang belum selesi.. atau mungkin dari bagian lain yang belum selesi juga ngisi"*



11. Bagaimana solusi cara mengatasi hambatan tersebut ?

*"Untuk cara mengatasinya, ya kita mungkin inisiatif sendiri, karna kan.. kita dituntut untuk cepet dari poli yang.. memerlukan rekam medis itu, jadi kita harus cepet menelusurinya ke ruangan, kalo emang ruangan udah.. kembali, atau misalkan e... belum kembali, kita langsung datengin ke ruangnya untuk meminjam terlebih dahulu".*

### **Pendistribusian Rekam Medis**

1. Bagaimana kebutuhan SDM yang tersedia untuk proses pendistribusian di unit gudang ?

*"Menurut saya sudah cukup, untu..k personil pendistribusian, untu..k pagi hari seandainya.. ada yang cuti, itu langsung di.. di.. rolling dari yang.. dari.. yang kena shift itu.. dirolling, jadinya untu..k dines pagi itu cukup, untu..k yang e nonshift".*

2. Atas pertimbangan apa dan siapa yang menentukan jumlah SDM di unit pendistribusian ?

*"Ya untuk yang menentukan, kurang apa ngganya personil bagian pendistribusian itu juga, tergantung dari kepala unit gudang, karna kepala unit gudang yang mengatur jadwal.. dinesnya ".*

3. Bagaimana kedisiplinan, lama kerja, kinerja, dan pengalaman staf pendistribusian di rumah sakit ini ?

*"Tenaganya untuk pendistribusian, terutama untuk kedisiplinan juga sudah cukup bagus menurut saya, untu..k kinerja dan pengalamannya juga sudah cukup ".*

4. Menurut Bapak / Ibu apakah mengenai latar belakang pendidikan, bekerja dan keikutsertaan masing masing staf pada pelatihan akan berpengaruh pada proses pendistribusian ?

*"Saya kira untuk latar belakang pendidikan tidak terlalu berpengaruh dalam pendistribusiannya, karna untuk pendistribusian, intinya yang diperlukan adalah tenaga, dan kecepatannya".*

5. Bagaimana kebijakan / SPO yang mengatur terhadap pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan di rumah sakit ini ?

*" Untu..k kebijakan dari pimpinan juga sudah sering memberitahukan, cara atau kinerja dalam pendistribusian e... rekam medis, tapi untu..k secara yang tertulisnya kita belum tau".*

6. Bagaimana kebijakan yang diterapkan mengenai keterlambatan pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan ?

*"Untu..k kebijakan, mengenai keterlambatan, e mungkin kita koordinasi terlebih dahulu dengan kepala unit, e... mencari solusinya, e... untuk selanjutnya mungkin kita berikan catatan, terus beritahukan kepada perawat e... untuk mengisi lembaran yang ada, nanti setelah selesai kita masuka ke bagian rekam medis".*

7. Bagaimana sarana / prasarana yang tersedia / mendukung terhadap proses pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan ?

*"Untuk sarana dan prasarananya sudah mencukupi, apalagi, e... untu..k e.. pendistribusian di lantai satu, karna kita berada di lantai dua, pendistribusian ke lantai satu tidak memerlukan lift atau tangga, karna sudah ada dem, do, apa namanya... e... dumb waiter e.. jadi, tidak memerlukan waktu yang lama untuk sampe ke nurse station bagian lantai satu".*

8. Bagaimana sistem / alur terkait anggaran yang dibutuhkan / disediakan untuk proses pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan di unit gudang ?

*"Untuk alur anggaran, saya pikir tidak memerlukan anggaran yang khusus, karna kita cukup e... mengantarkan rekam medis ke nurse station".*

9. Bagaimana alur pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan di rumah sakit ini ?

*"Alurnya, e... setelah pengambilan rekam medis dari.. rak kita masukan ke kotak poli yang dituju, setelah itu kita langsung antar ke poli-poli yang dituju".*

10. Menurut Bapak / Ibu berapa lama waktu minimal pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan yang sesuai standar ?

*" e... untuk aktu yang diperlukan kurang lebihnya 10 menit".*

11. Apa yang menjadi hambatan saat proses pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan ?

*"Mungkin hambatan dalam pendistribusian, mungkin.. salah satunya, karna.. salah ke bagian poli yang dituju, atau kalo engga salah ke... lantai satu, karna kan poliklinik disini ada dua tempat, jadi kemungkinan salah ke lantai satu ngirimnya".*

12. Upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut ?

*"Mungkin dari e SDM nya sendiri harus lebih teliti, e... terus minimal kita juga harus korrdinasi dengan bagian nurse stationnya, berkoordinasi untuk e.. mengecek pasien itu mau.. berobat ke.. poli apa".*

## E. INFORMAN 5

### Pendaftaran Rawat Jalan

1. Bagaimana pemenuhan SDM di unit pendaftaran ?

*"E... menurut saya sih perlu ditambah lagi, karna sehubungan dengan.. pasiennya pun banyak, jadi saya rasa perlu ditambah, dan, mungkin.. alat-alat kaya seperti perlengkapan ya sarananya juga harus ditambah, SDM nya juga otomatis, harus ditambah gitu biar mempercepat pelayanannya".*

2. Atas pertimbangan apa dan siapa yang menentukan jumlah SDM di unit pendaftaran ?

*"Pertimbangannya itu, seperti saya bilang tadi karna jumlah pasiennya yang banyak, ya.. semakin hari, ni apalagi sekarang kan BPJS makin hari makin banyak pasiennya, ya.. atas pertimbangan itu, kalo untuk.. menentukan SDM nya ya.. e.. mungkin yang ke.. perlu ketenagaannya yang tau kan unit terkait, dan mungkin nanti diatur ole..h e.. manajemen yah yaitu pasti SDM lah yang bersangkutan itu bagian HRD".*

3. Bagaimana kedisiplinan, lama kerja, kinerja, dan pengalaman staf pendaftaran di rumah sakit ini ?

*"Kelo kedisiplinan sih.. saya rasa sudah e cukup yah, karna memang kan sudah, jamnya itu sudah diatur yah, jadi sudah cukup, kalo.. pengalaman ya.. sudah cukup juga, ya sudah karyawan-karyawannya juga sudah cukup lama yah, rata-rata.. sudah hampir lima tahunan, kinerjanya.. ya.. macem-macem yah, itu kan karakter orangnya beda-beda, gitu yah e.. apalagi ada yang sukunya ini ini itu kan beda-beda".*

4. Menurut Bapak / Ibu apakah mengenai latar belakang pendidikan, bekerja dan keikutsertaan masing masing staf pada pelatihan akan berpengaruh pada proses pendaftaran ?

*"E... berpengaruh pasti, e... lama kerja, pengalaman itu pasti berpengaruh, karna gitu terhadap pelayanan, kalo yang sudah lama, mungkin dia bisa lebih cepet..t melayaninya..".*

5. Bagaimana kebijakan / SPO yang mengatur terhadap proses pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit ini ?

"Em.. kalo untu..k prosedur, kebijakan, saya kurang begitu tau yah, e.. mungkin yang tau itu di.. unitnya sendiri gitu, karna saya juga belum pernah baca itu ".

6. Bagaimana sarana / prasarana yang tersedia / mendukung terhadap proses pendaftaran ?

"Menurut saya masih kurang yah, kaya ruang tunggu untuk pendaftaran pasien itu.. diliat dengan kapasitas pasien yang banyak, masih kurang.. pasien ada yang masi..h duduk dilua..r gitu ya, terus sama mungkin kaya mesin, mesin pendaftarannya itu untuk pengambilan nomer, e... saya rasa perlu ditambah gitu ya, apalagi sering terjadinya eror itu, jadi yang menghambat pendaftaran, jadi.. lama yah sementara kadang dokternya sudah datang, e... itunya belum pasiennya.. ya karna sering terjadi ya eror mesinnya".

7. Bagaimana proses / alur terkait anggaran yang dibutuhkan / disediakan untuk unit pendaftaran ?

"Kalo anggaran, saya ngga tau, mungkin kan yang mengerti itu di unitnya sendiri ya.. untuk anggaran-anggaran itunya gito.. mungkin unit yang tau, kalo untuk anggarannya ".

8. Bagaimana proses / alur pendaftaran rawat jalan di rumah sakit ini ?  
*"Alu..r pendaftaran disini.. masih berjalan kalo untuk pasien BPJS dia kan haru..s punya rujukan dari faskenya.. terus dia.. mengambil nomer, nomer antrian, e.. setelah mengambil nomer baru dia.. ke pendaftaran untuk pemberkasan, nanti di loket pendaftaran itu sudah ada e.. loketnya masing-masing untuk ke bagian e.. polinya, yang dia, pasien itu tuju, setelah dari poli, berkas sudah lengkap, pasiennya e.. baru menuju ke poli masing-masing yang e.. pasien itu tuju, gitu bu".*
  
9. Bagaimana pembagian waktu pendaftaran rawat jalan di rumah sakit ini ?  
*"Kalo untuk pembagian waktu, e... di pendaftaran sini kan masih satu shift ya loketnya baru.. shift pagi aja, e.. jadi belum ada pembagian waktu, tapi untuk mungkin yang.. sekarang e.. di prioritaskan kecuali pasien yang HD, itu kan pagi, itu jadi.. dia dari pagi memang sudah dilayani sama yang e.. bagian pendaftaran yang dinas malam, seperti itu, tapi kalo untuk yang sore, kita belum ada, kita masih sesuai jam kerja, yaitu sampe jam tiga".*
  
10. Bagaimana pengaruh waktu terhadap pendaftaran pasien baru dan pasien lama ?  
*"E.. ada yah, kalo untuk pasien lama, e.. mungkin lebih cepet yah, karna dia kan sudah ada nomer e.. rekam medik, kalo pasien baru.. harus proses dulu kan mengisi biodata, harus dilengkapi biodatanya, itu pengaruhnya seperti itu".*
  
11. Apakah ada batas waktu yang di tentukan untuk melakukan pendaftaran ?  
*" Tidak ada, tidak ada batas waktu ".*
  
12. Menurut Bapak / Ibu apakah hambatan yang ditemukan terkait proses kegiatan pendaftaran rawat jalan saat ini ?  
*"Em.. ada yah, kadang.. biodata itu suka ada yang tidak lengkap.. apalagi pasien kan disitu juga harus ada e.. KTP... kadang ada nomer telpon*

*dicantumkan, kadang ada yang mendaftar itu apalagi pasiennya usianya sudah, misalnya sudah lansia gitu mendaftar sendiri itu hambatannya kendanya, kadang ada juga yang kalo pasien BPJS, e.. rujukannya sudah habi..s seperti itu.. gitu.. hambatannya.. yang itu.. terutama juga kalo ada sistemnya error ya, kita sistem, pakai sistem ternyata itu kadang suka eror, itu yang menghambat juga untuk pendaftaran, jadi... lama gitu ya".*

13. Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut ?

*"Ya.. sistem, terutama ya sistem mungkin harus diperbaiki, yah e...h ya itu.. bagaimana dari tergantung dari rumah sakit yah, pimpinan untuk sistem itu bagaimana caranya, biar tidak sering terjadinya eror getoh.. e.. dan untu..k seperti rujukan itu mungkin di bagian pemberkasannya harus lebih teliti yah, biar.. jadi jangan sampe pas di pendaftaran itu pas diliat, sudah habi..s rujukannya".*

#### **Pengambilan Rekam Medis**

1. Bagaimana kebutuhan SDM untuk proses pengambilan rekam medis rawat jalan di unit gudang ?

*"E... menurut saya sih masih harus ditambah yah, e.. SDM nya untuk rekam medik karna kadang masih suka ada yang lama datengnya, mungkin tenaga nya kurang, gitu yah apalagi e... kadang ada pasiennya lama itu kan rekam mediknya kadang masih ada simpen di.. e.. gudang yang lama, jadi mesti dicari kesana.. yaitu kadang menghambat juga prosesnya gitu jadi harus mestinya pasien sudah diperiksa.. karna dokternya menunggu rekam mediknya belum dateng, jadi itu merupakan faktor penghambat juga, gitu".*

2. Atas pertimbangan apa dan siapa yang menentukan jumlah SDM di unit pengambilan ?

*"Yang menentukan.. terutama mungkin unitnya sendiri yah, na..h dari unitnya itu nanti mungkin mengajukan ke bagian HRD untuk penambahan e.. SDM disitu, gitu ".*

3. Bagaimana kedisiplinan, lama kerja, kinerja, dan pengalaman staf pengambilan di rumah sakit ini ?

*"Sudah itu, baik yah pengalaman kerjanya juga, ada juga disitu karyawan sudah lama.. yang senior, banyak yah ada, gitu yah sudah cukup saya rasa".*

4. Menurut Bapak / Ibu apakah mengenai latar belakang pendidikan, bekerja dan keikutsertaan masing masing staf pada pelatihan akan berpengaruh pada proses pengambilan rekam medis ?

*"Saya rasa perlu juga yah, untuk e.. pengambilan, tapi kalo untuk pengambilan aja sih mungkin kan udah ini yah, kecuali di bagian tertentu yang dia megang apa, sistem apa.. gitu yah, nah itu yang perlu di.. iniin gitu yah e.. latar belakang pendidikannya gitu, pelatihan mungkin perlu juga, biar tau mungkin teknisnya, yang.. baik tuh biar cepet teknisnya seperti apa gitu mungkin"*

5. Bagaimana kebijakan / SPO yang mengatur terhadap pengambilan rekam medis pasien rawat jalan di rumah sakit ini ?

*" Untuk kebijakan dan prosedur itu.. yang tau itu e.. unit terkait ya, kalo saya kurang tau itu kebijakannya.. seperti apa, itu yang tau unit itu sendiri".*

6. Bagaimana sarana / prasarana yang tersedia / mendukung terhadap proses pengambilan rekam medis pasien rawat jalan ?

*"Untuk sarana dan prasarana mungkin, e.. ruangnya, rekam medik itu dijadikan satu, jadi tidak menunggu, sekarang kan masih di lantai dua nih, ada juga yang masih disimpan di bawah, di gedung yang lama, yaitu kan proses penghambat juga, menurut saya sih harusnya dijadikan satu gitu, diruangannya biar jadi sekalian, jadi mungkin untuk tenaganya juga lebih ini yah, geto..h".*



7. Bagaimana sistem / alur terkait anggaran yang dibutuhkan / disediakan untuk proses pengambilan rekam medis pasien rawat jalan di unit gudang ?  
*"Anggaran? Kalo anggaran saya kurang tau tuh, karna kan saya gatau kebutuhan disitu anggarannya untuk apa apa apa.. yang tau, unitnya gitu yah..".*

8. Bagaimana menurut pendapat Bapak / Ibu mengenai sistem pengambilan rekam medis pasien rawat jalan di sini ?

*"Sistemnya sih.. menurut saya udah bagus yah, kan sekarang sudah online, jadi.. langsung udah ada tera, tinggal petugas disana tuh sudah langsung.. e.. melihat disitu.. tinggal mencari disitu, cuman kadang yang bikin menghambat mungkin ada rekam medik yang belum e.. kembali ke rekam medik ya.. itu mungkin suatu penghambat untuk jadi lebih cepet gitu ya, menurut saya sistem sudah bagus.. untuk rekam medis ya.. tinggal.. ya mungkin e... penghambatnya itu pengembalian rekam mediknya aja yang terutama pasien e.. post rawat itu, kadang e.. masih lama pengembaliannya ke.. rekam medik".*

9. Apakah menurut Bapak / Ibu sistem pengambilan rekam medis pasien rawat jalan yang sekarang mempengaruhi sistem pendistribusian ?

*"Yang sistim nya itu.. ya.. kadang kalo yang cepet gitu yah, didistribusikannya cepet, mungkin kalo yang lama, ada juga.. kadang lama, mungkin pasien itu.. terutama yang lama itu kalau habis dirawat yah, kadang rekam mediknya masih ada di ruang rawat inap.. itu kadang suka bikin lama.. seperti itu".*

10. Menurut Bapak / Ibu apakah ada hambatan terkait proses pengambilan rekam medis pasien rawat jalan, tolong jelaskan ?

*"Hambatannya ya tadi.. seperti saya bilang tadi, hambatannya mungkin statusnya itu belum ada di rekam medik yah, kalo apalagi yang pasien habis rawat itu belum dikembalikan, e apalagi untuk pasien BPJS mungkin ada yang dipake untuk e.. di casemix seperti itu.. jadi status tidak ada di*

*rekam medik harus dicari dulu... dan... apalagi kalo pasien yang sudah lama.. masih ada ditaro di.. gedung yang lama.. harus dicari kesana, itu"*

11. Bagaimana solusi cara mengatasi hambatan tersebut ?

*"e...h untuk pasien yang.. yang lama yah, untuk pasien yang rawat inap itu, kan sudah di... atur yah harus dikembalikan dalam waktu satu kali dua puluh empat jam, yah mungkin yang menghambatnya karna mungkin dari ruangan kadang nunggu resu..m dokternya belum, ya menurut saya sebaiknya di... inikan lagi untuk ruangnya, dan dokternya itu untuk meresum rekam medik biar cepet kembali gitu".*

### **Pendistribusian Rekam Medis**

1. Bagaimana kebutuhan SDM yang tersedia untuk proses pendistribusian di unit gudang ?

*"Kebutuhannya menurut saya perlu ditambah lagi, karna yang sekarang itu salah satu faktor penghambat jadi lama juga, yah, menurut saya sih harus ditambah tenaganya".*

2. Atas pertimbangan apa dan siapa yang menentukan jumlah SDM di unit pendistribusian ?

*"Kalo... itu mungkin dari rekam medisnya sendiri ya yang menentukan yang kemudian diajukan ke bagian SDM".*

3. Bagaimana kedisiplinan, lama kerja, kinerja, dan pengalaman staf pendistribusian di rumah sakit ini ?

*"Suda...h cukup menurut saya".*

4. Menurut Bapak / Ibu apakah mengenai latar belakang pendidikan, bekerja dan keikutsertaan masing masing staf pada pelatihan akan berpengaruh pada proses pendistribusian ?

*"Kalo untuk pendistribusian, latar belakang pendidikan tidak berpengaruh yah, untuk pendistribusian menurut saya sih tidak perlu ada e... dia...*

*misalnya keterampilan sendiri.. dan pendidikannya khusus yah, menurut saya sih sudah.. cukup gitu yah, karna kan dia hanya untuk mengantar.. dan pengambilan di rekam medik, gitu, saya kira sih tidak perlu keahlian khusus".*

5. Bagaimana kebijakan / SPO yang mengatur terhadap pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan di rumah sakit ini ?

*" Saya tidak tahu kebijakannya, karna ga dines disitu..".*

6. Bagaimana kebijakan yang diterapkan mengenai keterlambatan pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan ?

*"Kebijakannya.. jadi mungkin dari polinya itu langsung melapor ke.. kepala unitnya yah, gitu, ya melapor ke kepala unitnya e.. kako memang lama dateng rekam mediknya, karna kan ini menyangkut pelayanan pasien, sementara dokter sudah datang, dan e... jam praktek dokter pun kan kadang terbatas yah, sementara kadang dokternya mau cepet... gitu, pasien kadang sudah nunggu lama.. rekam mediknya belum dateng, itu kadang pasien komplek juga.. gitu makanya e.. menurut saya sih seperti itu jadi kita melapor ke kepala unit bagaimana cara pemecahannya".*

7. Bagaimana sarana / prasarana yang tersedia / mendukung terhadap proses pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan ?

*"Sarana dan prasarana yah, sarana.. sudah yah sudah ada.. sudah cukup untuk di lantai satu kan ada, sudah ada apa itu? Lift ya ? untuk e.. lantai satu biar cepet, nah kalo untuk di gedung yang lama mungkin disiapkan, ada sepeda gitu yah".*

8. Bagaimana sistem / alur terkait anggaran yang dibutuhkan / disediakan untuk proses pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan di unit gudang ?

*" Anggarannya.. saya kurang tau tuh, yang tau unitnya sendiri ".*

9. Bagaimana alur pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan di rumah sakit ini ?

*"Alurnya.. sudah bagus sih, sudah baik yah, alurnya sudah baik, jadi.. e.. pasien daftar itu kan sudah langsung online.. e disitu keluar, nma pasien dan nomer rekam medik, di rekam medik itu.. jadi langsung petugas di rekam medik itu kan langsung mencari sesuai dengan nomor dan nama pasien, nah disitu langsung didistribusikan ke.. bagian masing-masing, tempat tujuan paasien itu berobat".*

10. Menurut Bapak / Ibu berapa lama waktu minimal pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan yang sesuai standar ?

*"Ya.. paling lama setengah jam, minimal itu ada e.. ya.. lima belas menit.. yang bikin lama ya itu.. seperti yang rekam mediknya tidak ada di rekam medik, dan pasien-pasien yang lama gitu".*

11. Apa yang menjadi hambatan saat proses pendistribusian rekam medis pasien rawat jalan ?

*"Yang menjadi hambatan.. ya seperti.. pasien yang sudah lama berobat, itu rekam mediknya tidak ada disitu, ada di gedung yang lama.. itu yang membuat lama, dan.. satu lagi kalo pasien yang pulang rawat, e.. rekam mediknya belum kembali ke rekam medik, itu yang membuat e.. proses pendistribusiannya itu jadi lama".*

12. Upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut ?

*"Em...h menurut saya untuk mengatasinya, mungkin perlu harus di berkoordinasinya lagi dengan.. ruangan., e.. untuk pengembalian rekam medik itu sesuai dengan yang sudah di.. e.. atur itu kan pengembalian ke rekam medik kan satu kali dua puluh empat jam, dan untuk yang rekam medik yang di gedung lama, menurut saya itu e.. dijadikan satu di.. satu gedung gitu, satu ruangan, mungkin apa ruangnya perlu ditambah ya, menurut saya sekarang itu.. kecil..".*