

**Lampiran**

Universitas  
**Esa Unggul**

Univers  
**Esa**



Universitas  
**Esa Unggul**

Univers  
**Esa**

## **1. Pedoman Wawancara**

### **Petugas Pelayanan Rawat Jalan**

- Berapa lama penginputan data pasien?
- Apa yang menjadi penyebab keterlambatan pendaftaran pasien?
- Apa yang dilakukan petugas ketika ada keluhan pasien atas keterlambatan pasien di pelayanan rawat jalan?
- Apakah Rumah Sakit memiliki SPO?
- Apakah pelayanan rawat jalan sudah mengikuti SPO yang berlaku dalam Rumah Sakit?

## **2. Pedoman Observasi**

- a. Mengobservasi SPO pendaftaran rawat jalan
- c. Mengobservasi minimal waktu tunggu pasien rawat jalan
- d. Mengobservasi alur pendaftaran pasien
- e. Mengobservasi faktor penyebab lama waktu tunggu pasien rawat jalan

## SPO PENATALAKSANAAN KLINIK SARAF

Rumah Sakit St. Carolus	PENATALAKSANAAN DI KLINIK SARAF		
	No. Dokumen 02.03.12.IRJ.007	No. Revisi 02	Halaman 1/3
SPO	Tanggal Ditetapkan 08/08/2018	Ditetapkan,  <u>dr. JB. Endrotomo Sumargono, Sp. OT</u> Direktur Utama	
Pengertian	Merupakan penatalaksanaan diklinik syaraf untuk kelancaran pemeriksaan, diagnosis dan penanganan yang dilakukan dokter di Instalasi Rawat Jalan		
Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur ini digunakan sebagai acuan penerapan langkah-langkah bagi tenaga keperawatan dalam pelayanan diklinik saraf</li> <li>2. Memberikan kebutuhan pelayanan pada pasien yang berkolaborasi dengan pelayanan medik</li> <li>3. Menciptakan hubungan yang harmonis antara perawat, dokter, keluarga dan pasien.</li> </ol>		
Kebijakan	Keputusan Direktur Utama Rumah sakit St. Carolus Nomor 1008/KDU/01/VII/DIRUT/2018 tentang pedoman pelayanan Instalasi Rawat Jalan		
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persiapan kamar/ ruangan praktek dokter:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Memastikan meja, kursi dan tempat duduk pasien telah dibersihkan dengan larutan presept</li> <li>1.2 Mengganti spreng, sarung bantal dan tissue towel</li> <li>1.3 Memastikan ruangan dalam keadaan rapih dan bersih.</li> <li>1.4 Memasang papan nama dokter dipintu ruangan praktek</li> </ol> </li> <li>2. Persiapan alat-alat medik/ keperawatan, pastikan semua peralatan dalam kondisi dan siap pakai               <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 Light box</li> <li>2.2 Spatel</li> <li>2.3 Senter</li> <li>2.4 Box stenlis</li> <li>2.5 Sarung tangan</li> <li>2.6 Hammer</li> <li>2.7 Sduit 3 cc, 5 cc, 10 cc</li> <li>2.8 Jarum no. 23,25,26</li> <li>2.9 Obat-obatan sesuai kebiasaan dokter</li> <li>2.10 Alkohol swab</li> </ol> </li> <li>3. Persiapan administrasi/ peralatan medis/ formulir               <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 Menghidupkan computer</li> <li>3.2 Resep rawat inap (rangkap 3)</li> <li>3.3 Rawat Inap</li> <li>3.4 Rujukan tindakan</li> </ol> </li> </ol>		

	<p>3.5 Surat keterangan sakit</p> <p>3.6 Surat keterangan berobat</p> <p>3.7 Tindakan fisioterapi</p> <p>3.8 Pemeriksaan radiologi</p> <p>3.9 Pemeriksaan CT Scan</p> <p>3.10 Laboratorium biasa</p> <p>3.11 Laboratorium cito</p> <p>3.12 Sambungan status</p> <p>3.13 Pengkajian awal medis</p> <p>3.14 Summary list</p> <p>3.15 Catatan perkembangan pasien terpadu (CPPT)</p> <p>3.16 Transfusi darah</p> <p>3.17 Transfer internal</p> <p>3.18 Transfer external</p> <p>3.19 Pengkajian keperawatan</p> <p>3.20 Persetujuan/ penolakan tindakan kedokteran</p> <p>3.21 Pemberian informasi</p> <p>3.22 Memo</p> <p>3.23 Stempel dokter yang praktek</p> <p>3.24 Amplop</p> <p>3.25 Buku-buku registrasi kunjungan pasien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No. urut pasien yang datang</li> <li>• No. Rekam Medis</li> <li>• No. urut pendaftaran</li> <li>• Nama pasien</li> <li>• Umur pasien</li> <li>• Pasien baru/ lama</li> <li>• Jenis pasien (umum/ pelanggan/ tanggungan RSSC/ PJKK)</li> <li>• Diagnose pasien</li> <li>• Tindakan yang dilakukan di klinik Syaraf</li> </ul> <p>4. Langkah-langkah, perawat:</p> <p>4.1 Mencuci tangan</p> <p>4.2 Memanggil nama pasien sesuai dengan nomor urut</p> <p>4.3 Menganjurkan pasien untuk duduk terlebih dahulu</p> <p>4.4 Melakukan identifikasi pasien</p> <p>4.5 Memberi stempel pada CPPT</p> <p>4.6 Mendampingi pasien saat dokter melakukan pemeriksaan dan konsultasi</p> <p>4.7 Mendampingi pasien saat dokter melakukan pemeriksaan dan konsultasi</p> <p>4.8 Menyiapkan injeksi sesuai permintaan dokter</p> <p>4.9 Menanyakan pada dokter, siapakah yang akan memberikan injeksi pada pasien</p>
	<p>5. Penyelesaian, perawat:</p> <p>1. Pasien rawat jalan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginformasikan resep sudah dikirim via E-resep,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan formulir pemeriksaan sesuai permintaan dokter: CT Scan, laboratorium, Radiologi, Fisioterapi</li> <li>• Menuliskan diagnose di buku kunjungan pasien dan menuliskan daftar status pasien yang akan di kembalikan ke rekam media</li> <li>• Merapikan dan mengembalikan semua alat- alat medis/ keperawatan ke tempat semulah.</li> <li>• Mencuci tangan</li> </ul> <p>2. Pasien dirawat inap</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keadaan umum pasien baik</li> <li>• Keadaan pasien kurang baik</li> <li>• Keadaan pasien gawat darurat</li> </ul>
<p style="text-align: center;">UNIT TERKAIT</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalasi Gawat Darurat</li> <li>2. Pelayanan Administrasi</li> <li>3. PPJ pelayanan pasien jaminan</li> <li>4. Laboratorium</li> <li>5. Radiologi</li> <li>6. Unit rawat inap</li> <li>7. Unit perawatan intensif</li> </ol>

**HASIL OBSERVASI AWAL PASIEN BPJS KLINIK SARAF RS.  
CAROLUS JAKARTA BULAN APRIL 2021**

No.	Nama	No. RM	Waktu Pendaftaran (WIB)	Lama Waktu Pendaftaran	Lama waktu tunggu Pasien di klinik Saraf	Hasil	
						≤ 60 menit	≥60 menit
1.	B.V	75 25 75	09.03	07.03 menit	52 menit	√	
2.	M.B	20 69 20	10.03	00.49 menit	44 menit	√	
3.	S	48 04 33	10.09	00.54 menit	60 menit	√	
4.	M.A	22 60 18	07.40	00.01 menit	180 menit		√
5.	J	03 18 59	11.21	01.04 menit	81 menit		√
6.	C.A	65 84 33	10.02	00.42 menit	38 menit	√	
7.	B.H	71 71 76	10.05	01.44 menit	60 menit		√
8.	M	77 21 25	09.45	00.30 menit	73 menit		√
9.	K.S	00 91 84	09.51	01.29 menit	104 menit		√
10.	Y.B	00 26 35 61	09.56	01.15 menit	44 menit	√	
11.	S.C	65 07 07	09.56	00.34 menit	113 menit		√
12.	L. C	27 20 75	10.11	01.43 menit	72 menit		√
13.	T.J	74 50 83	10.22	01.12 menit	131 menit		√
14.	J.T	45 16 11	10.27	00.38 menit	43 menit	√	
15.	T.J	52 51 11	10.32	00.43 menit	41 menit	√	
16.	R.B	00 47 33 60	09.43	01.18 menit	96 menit		√
17.	C.L	36 25 77	09.45	00.55 menit	70 menit		√
18.	T.H	55 71 51	10.39	01.04 menit	73 menit		√
19.	E	33 70 31	10.45	00.38 menit	75 menit		√
20.	I	75 15 43	10. 44	01.09 menit	66 menit		√

### HASIL PENELITIAN PASIEN BPJS KLINIK SARAF RS. CAROLUS

No.	Nama	Waktu Pendaftaran (WIB)	Lama Pendaftaran	Waktu Masuk Ruang Pemeriksaan (WIB)	Lama Waktu Tunggu	Hasil	
						> 60 Menit	≤ 60 Menit
1	C.A	07.15	07.00 Menit	08.01	46 menit		√
2	S.U	07.18	06.00 Menit	08.45	87 menit	√	
3	M.M	07.22	10.00 Menit	09.55	153 menit	√	
4	P.A	07.18	07.00 menit	09.00	102 menit	√	
5	M.N	07.32	05.00 menit	08.15	43 menit		√
6	J.M	09.15	04.00 menit	10.45	90 menit	√	
7	A.Y	09.40	07.11 menit	10.35	55 menit		√
8	N.S	08.01	05.01 menit	08.55	54 menit		√
9	J.W	07.30	05.01 menit	08.10	40 menit		√
10	M.T	10.07	05.05 menit	10.42	35 menit		√
11	J	10.07	02.00 menit	10.45	38 menit		√
12	B.C	10.10	03.00 menit	11.15	65 menit	√	
13	M.R	10.00	05.00 menit	10.38	38 menit		√
14	C.W	10.05	04.39 menit	10.45	40 menit		√
15	G.P	10.11	04.03 menit	11.21	70 menit	√	
16	F.x	09.01	03.01 menit	09.45	44 menit		√
17	L.P	09.04	03.04 menit	09.45	41 menit		√
18	E.V	08.18	03.01 menit	09.18	60 menit		√
19	Y.M	08.18	04.00 menit	09.21	63 menit	√	
20	P.M	09.01	01.00 menit	09.47	46 menit		√

21	J.S	09.00	02.01 menit	10.14	74 menit	√	
22	F.T	09.07	01.00 menit	10.25	78 menit	√	
23	E.S	09.10	03.01 menit	10.30	80 menit	√	
24	Y.T	09.15	04.03 menit	10.00	45 menit		√
25	M.L	10.01	03.00 menit	11.00	59 menit		√
26	E.K	10.11	01.00 menit	11.13	62 menit	√	
27	N.S	10.05	01.10 menit	11.23	78 menit	√	
28	D.C	10.08	07.00 menit	11.00	52 menit		√
29	M.I	10.15	03.00 menit	11.25	70 menit	√	
30	U.D	10.16	02.00 menit	10.55	39 menit		√
31	G.T	10.20	04.01 menit	10.58	38 menit		√
32	M.D	10.22	05.06 menit	11.12	50 menit		√
33	H.T	10.10	04.00 menit	11.30	80 menit	√	
34	D.T	10.23	03.03 menit	11.45	82 menit	√	
35	L.K	10.24	03.06 menit	11.30	66 menit	√	
36	L.R	10.21	02.00 menit	11.45	84 menit	√	
37	S.M	10.18	04.00 menit	11.30	72 menit	√	
38	T.P	11.00	04.00 menit	11.37	37 menit		√
39	R.S	11.05	03.01 menit	11.45	40 menit		√
40	B.K	11.07	02.04 menit	11.59	52 menit		√
41	T.F	11.07	02.03 menit	12.15	68 menit	√	
42	M.K	11.10	03.01 menit	12.25	75 menit	√	
43	A.N	11.14	04.06 menit	12.30	76 menit	√	



44	U.A	11.15	03.03 menit	13.00	105 menit	√	
45	K.F	11.22	03.00 menit	13.15	113 menit	√	
46	N.S	08.03	02.00 menit	08.45	42 menit		√
47	J.T	08.09	05.00 menit	08.59	50 menit		√
48	Y.P	08.15	04.00 menit	09.20	65 menit	√	
49	M.R	08.25	03.04 menit	09.30	65 menit	√	
50	Y.N	08.28	03.00 menit	09.32	64 menit	√	
51	D.T	08.27	02.30 menit	09.45	78 menit	√	
52	L.K	08.30	06.01 menit	09.59	89 menit	√	
53	Y.S	08.34	01.04 menit	10.00	84 menit	√	
54	M.A	08.38	03.06 menit	10.10	92 menit	√	
55	E.L	08.39	04.01 menit	10.20	101 menit	√	
56	H.M	08.42	03.05 menit	10.28	106 menit	√	
57	P.W	08.55	04.01 menit	10.38	103 menit	√	
58	M.S	09.08	03.05 menit	10.40	92 menit	√	
59	A.W	09.11	04.01 menit	10.33	82 menit	√	
60	F.J	09.25	04.06 menit	10.02	37 menit		√
61	G.T	09.36	02.01 menit	10.20	44 menit		√
62	N.N	10.01	04.07 menit	11.32	91 menit	√	
63	U.A	10.06	05.08 menit	11.58	118 menit	√	
64	M.W	10.11	06.00 menit	11.23	72 menit	√	
65	V.H	10.13	09.00 menit	11.25	72 menit	√	
66	D.A	10.19	04.00 menit	11.00	41 menit		√

67	N.O	10.23	03.00 menit	11.26	63 menit	√	
68	S.P	11.40	02.22 menit	12.58	78 menit	√	
69	D.G	10.46	04.00 menit	11.50	64 menit	√	
70	R.A	10.50	03.02 menit	11.58	68 menit	√	
71	N.T	10.58	05.02 menit	12.00	62 menit	√	
72	J.K	11.05	04.39 menit	12.03	58 menit		√
73	L.Z	11.08	06.02 menit	12.14	66 menit	√	
74	T.R	11.14	03.03 menit	12.26	72 menit	√	
<b>JUMLAH</b>						<b>46</b>	<b>28</b>
<b>Rata-rata waktu tunggu pasien</b>						<b>68 menit</b>	