

LAMPIRAN 2

Pedoman Wawancara Observasi Awal

1. Berapakan jumlah petugas pendaftaran pasien rawat jalan ?
2. Apakah pendidikan terakhir bapak/ibu saudara ?
3. Apakah kunjungan pasien berobat rawat jalan banyak setiap harinya ?
4. Berapakan kunjungan pasien baru peserta BPJS setiap harinya ?
5. Berapakah kunjungan pasien lama peserta BPJS setiap harinya ?
6. Berapakah kunjungan rata-rata keseluruhan pasien rawat jalan peserta BPJS ?
7. Apa saja permasalahan yang ada di TPPRJ pasien BPJS Kesehatan ?
8. Apakah dampak dari permasalahan yang terjadi di TPPRJ ?
9. Apakah di RS ini ada petugas BPJS ?
10. Apakah anda kelelahan dalam menangani banyaknya pasien yang berkunjung untuk berobat ?
11. Apakah anda mengetahui tentang SPO ?
12. Apakah ada standar waktu yang telah ditetapkan untuk pelayanan pendaftaran pasien BPJS ? jika ada, berapa standar waktu tersebut?

Hasil Wawancara Observasi Awal

1. *“8 orang petugas”*
2. *“Sebagian besar SMA”*
3. *“Ya, banyak”*
4. *“Untuk pasien baru kurang lebih sekitar 30 pasien”*
5. *“Untuk pasien lama kurang lebih sekitar 150 pasien”*
6. *“kunjungan rata-rata keseluruhan pasien rawat jalan kurang lebih sekitar 200 pasien”*
7. *“masalah terdapat pada koneksi internet, telpon berdering yang mengganggu, terkadang printer yang macet, dan masih ada beberapa maalah lagi”*
8. *“Dampaknya sih pasti kehambat, dan kerja 2 kali, contohnya untuk koneksi internet menyebabkan pembuatan SEP manual, kalau koneksi sudah stabil petugas kerja 2 kali untuk membuat SEP online”*
9. *“Ada, 1 orang”*
10. *“Ya, lelah”*
11. *“ya”*
12. *“ya ada, untuk pendaftaran pasien lama rawat jalan standar waktu kurang lebih sampai dengan 4 menit, untuk pendaftaran pasien baru rawat jalan standar waktu kurang lebih sampai dengan 6 menit”*

LAMPIRAN 3

Kualifikasi Pendidikan Formal dan Pendidikan non Formal, Lama pengalaman kerja, pada Petugas Pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2016

No	Nama Petugas	Klasifikasi Pendidikan		Lama Pengalaman Kerja
		Formal	Non Formal	
1	Ninda Nuryani	SMK	Pelatihan dan Seminar	5 tahun
2	Wiwik Dian. K	SMK	-	2 tahun
3	Desvi Rosalina	SMK	-	2 tahun
4	Alfiyanti	SMK	-	1 tahun
5	Nurul Azika	SMA	Pelatihan dan Seminar	1 tahun
6	Farah Febriani	SMK	-	3 bulan
7	Putri Endang, Amd	D3 Manajemen Administrasi	Pelatihan dan Seminar	4 bulan
8	Ika Bahagia	SMK	-	2 bulan

LAMPIRAN 4

**Hasil Pengukuran Lama Waktu Pelayanan Pendaftaran oleh 8 Petugas
Pendaftaran Terhadap 30 Pasien Lama Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti
Mulia Tahun 2016**

No	Petugas Pendaftaran BPJS	Lama Waktu	
		Satuan Menit	Satuan Detik
1	Pelayanan ke-1	4,29 menit	269 detik
2	Pelayanan ke-2	4,49 menit	289 detik
3	Pelayanan ke-3	4,47 menit	287 detik
4	Pelayanan ke-4	4,55 menit	295 detik
5	Pelayanan ke-5	4,03 menit	243 detik
6	Pelayanan ke-6	4,15 menit	255 detik
7	Pelayanan ke-7	3,23 menit	203 detik
8	Pelayanan ke-8	4,04 menit	244 detik
9	Pelayanan ke-9	3,20 menit	200 detik
10	Pelayanan ke-10	3,04 menit	184 detik
11	Pelayanan ke-11	4,50 menit	290 detik
12	Pelayanan ke-12	3,30 menit	210 detik
13	Pelayanan ke-13	3,09 menit	189 detik
14	Pelayanan ke-14	3,07 menit	187 detik
15	Pelayanan ke-15	3,45 menit	225 detik
16	Pelayanan ke-16	4,49 menit	289 detik
17	Pelayanan ke-17	4,08 menit	248 detik

18	Pelayanan ke-18	3,45 menit	225 detik
19	Pelayanan ke-19	3,23 menit	203 detik
20	Pelayanan ke-20	3,12 menit	192 detik
21	Pelayanan ke-21	2,54 menit	174 detik
22	Pelayanan ke-22	4,00 menit	240 detik
23	Pelayanan ke-23	3,12 menit	192 detik
24	Pelayanan ke-24	2,55 menit	175 detik
25	Pelayanan ke-25	3, 19 menit	199 detik
26	Pelayanan ke-26	4,47 menit	287 detik
27	Pelayanan ke-27	3,49 menit	229 detik
28	Pelayanan ke-28	3,20 menit	200 detik
29	Pelayanan ke-29	3,28 menit	208 detik
30	Pelayanan ke-30	3,25 menit	205 detik
Jumlah			6.833 detik
Rata-rata Waktu Dalam Satuan Detik			228 detik
Rata-rata Waktu Dalam Satuan Menit			3,48 menit

Penelitian dilakukan kepada 8 (delapan) petugas pendaftaran pasien lama BPJS Kesehatan, dan dari pihak rumah sakit menentukan penelitian hanya dapat dilakukan terhadap 30 pasien baru BPJS.

**Hasil Pengukuran Lama Waktu Pelayanan Pendaftaran Oleh 8 (Delapan)
Petugas Pendaftaran Terhadap 30 Pasien Baru Rawat Jalan Di Rumah Sakit
Bhakti Mulia Tahun 2016**

No	Petugas Pendaftaran BPJS	Lama Waktu	
		Satuan Menit	Satuan Detik
1	Pelayanan ke-1	5,23 menit	323 detik
2	Pelayanan ke-2	5,49 menit	349 detik
3	Pelayanan ke-3	4,20 menit	260 detik
4	Pelayanan ke-4	4,55 menit	295 detik
5	Pelayanan ke-5	5,03 menit	303 detik
6	Pelayanan ke-6	5,35 menit	335 detik
7	Pelayanan ke-7	4,23 menit	263 detik
8	Pelayanan ke-8	4,44 menit	284 detik
9	Pelayanan ke-9	6,20 menit	380 detik
10	Pelayanan ke-10	5,04 menit	304 detik
11	Pelayanan ke-11	6,23 menit	383 detik
12	Pelayanan ke-12	4,30 menit	270 detik
13	Pelayanan ke-13	4,29 menit	269 detik
14	Pelayanan ke-14	5,37 menit	337 detik
15	Pelayanan ke-15	6,07 menit	367 detik
16	Pelayanan ke-16	4,29 menit	269 detik
17	Pelayanan ke-17	5,19 menit	319 detik

18	Pelayanan ke-18	4,45 menit	285 detik
19	Pelayanan ke-19	4,29 menit	269 detik
20	Pelayanan ke-20	4,30 menit	270 detik
21	Pelayanan ke-21	4,54 menit	294 detik
22	Pelayanan ke-22	5,40 menit	340 detik
23	Pelayanan ke-23	5,12 menit	312 detik
24	Pelayanan ke-24	4,55 menit	295 detik
25	Pelayanan ke-25	4,47 menit	287 detik
26	Pelayanan ke-26	4,37 menit	277 detik
27	Pelayanan ke-27	4,09 menit	249 detik
28	Pelayanan ke-28	5,00 menit	300 detik
29	Pelayanan ke-29	4,44 menit	284 detik
30	Pelayanan ke-30	5,55 menit	355 detik
Jumlah			9127 detik
Rata-rata Waktu Dalam Satuan Detik			304 detik
Rata-rata Waktu Dalam Satuan Menit			5,04 menit

Penelitian dilakukan kepada 8 (delapan) petugas pendaftaran pasien baru BPJS Kesehatan, dan dari pihak rumah sakit menentukan penelitian hanya dapat dilakukan terhadap 30 pasien baru BPJS.

LAMPIRAN 5

Daftar tabel ketersediaan, jumlah, dan keadaan sarana prasarana di Rumah

Sakit Bhakti Mulia Tahun 2016

No	Sarana Prasarana	Jumlah	Keadaan		Keterangan	
			Baik	Kurang baik	Cukup	Tidak Cukup
1	Komputer	3	✓	-	✓	-
-	Printer	3	-	✓	✓	-
3	No antrian	100	✓	-	✓	-
4	Telepon	1	✓	-	✓	-
5	Mesin asuransi	5	✓	-	✓	-
6	Mesin card pasien	1	✓	-	✓	-
7	Mesin fax	1	✓	-	✓	-
8	AC	2	✓	-	✓	-
9	Meja pendaftaran	3	✓	-	✓	-
10	Kursi pendaftaran	3	✓	-	✓	-
11	Ruang tunggu	1	-	✓	-	✓
12	Jaringan (koneksi) internet	-	-	✓	✓	-
13	Alat tulis	3	✓	-	✓	-

LAMPIRAN 6

Daftar Pertanyaan Untuk Petugas pendaftaran terkait sarana prasarana di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2016

Ninda Nuryani (Koordinator Pendaftaran)

No	Pertanyaan wawancara	Jawaban narasumber
1	Bagaimana kondisi sarana prasarana di pelayanan pendaftaran? Apakah sarana prasarana berjalan dengan baik?	<i>Kondisi nya sih ya gitu, masih ada sih sedikit hambatan</i>
2	Apakah anda merasa cukup dengan jumlah sarana prasarana yang tersedia?	<i>Sejauh ini sih cukup - cukup aja yaa</i>
3	Apakah ada permasalahan sarana prasarana yang menghambat kinerja/proses pelayanan pendaftaran ? jika ada, sebutkan apa permasalahannya ?	<i>Ya ada, kalo untuk dari kitanya (petugas pendaftaran) sih yang menghambat itu jaringan komputer yang sering lemot, printer yang tersendat-sendat, ngeprin nya agak susah,</i>
4	Apakah dampak yang dialami petugas pada hambatan tersebut ?	<i>Kalo untuk jaringan koneksi internet dampak nya itu ke pembuatan SEP untuk syarat klaim pasien BPJS, kita (petugas pendaftaran) pasti kehambat ya, soalnya pembuatan jadi Manual, nanti kalo jaringan internet sudah benar baru buat SEP online, kita jadi kerja 2 kali, boros tenaga, waktu, biaya. Kalo untuk printer , kadang kesendat-sendat, dan itu buang-buang waktu untuk benerin printer (memperbaiki printer) yang bermasalah</i>



RUMAH SAKIT
BHAKTI MULIA

Lampiran Surat Keputusan
Direktur Bhakti Mulia
Nomor Kep/ 215 /RSBM/III /2016
Tentang : Kewenangan Tugas
Tanggal 28 Maret 2016.

URAIAN TUGAS BAGIAN TEMPAT PENERIMAAN PASIEN

NO	URAIAN TUGAS
1	Menanyakan kepada pasien yang datang, apakah sudah pernah berobat Bila belum berarti pasien baru dan bila sudah berarti pasien lama.
2	Menanyakan identitas pasien lengkap untuk dicatat pada formulir rekam medis rawat jalan dan selanjutnya diarahkan untuk berobat kebagian yang dituju.
3	Pelayanan pasien asuransi kesehatan disesuaikan dengan peraturan dan prosedur asuransi penanggung biaya pelayanan kesehatan.
4.	Menanyakan apakah membawa surat rujukan atau keterangan lain untuk konfirmasi adanya dokter yang dituju atau kamar yang tersedia.
5	Mempersilahkan pasien menunggu di ruang tunggu poliklinik yang sesuai.
6	Melakukan pencatatan identitas pasien dengan jelas dan lengkap benar sesuai aturan yang sudah ada
7.	Memberikan informasi yang lengkap kepada pasien dan keluarganya tentang pelayanan yang ada di rumah sakit atau peraturan yang ada di rumah sakit saat pasien ingin melakukan suatu tindakan .
8.	Melayani dengan penuh simpati dan empathy terhadap pasein dan keluarganya.
9.	Merapikan berkas lalu mencatatkan kedalam buku register .
10.	Menerima telephone dari luar rumah sakit dan mengangkat aiphone dari dalam untuk disambungkan ke luar rumah sakit.
11.	Merapikan berkas dan mencatat kembali kedalam buku registrasi pasien.
12	Memeriksa kembali kelengkapan berkas yang sudah ada untuk selanjutnya diberikan kebagian yang terkait.
13	Koordinasikan pekerjaan dengan bagian yang terkait.
14	Merapikan berkas.

Direktur

dr. Antonius T. S Prabowo, MARS

LAMPIRAN 8

Daftar Pertanyaan Untuk Petugas pendaftaran terkait pembagian pekerjaan TPP di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahin 2016

Ninda Nuryani (Koordinator TPP)

No	Pertanyaan wawancara	Jawaban narasumber
1	Apakah di pelayanan pendafrtran ini memiliki uraian tugas ?	<i>Ya, ada</i>
2	Apakah anda merasa nyaman bekerja sebagai petugas pendaftaran ?	<i>Sejauh ini nyaman-nyaman aja sih, yah tapi pasti ada lah sedikit atau banyak kendala, namanya juga kerja</i>
3	Apakah ada permasalahan dalam pembagian pekerjaan ini? jika ada, sebutkan apa permasalahannya ?	<i>ya, kami disini bekerja merangkap pekerjaan lainnya, yaitu sebagai petugas Operator Pusat Informasi, karena petugas yang bertanggung jawab sebagai petugas operator pusat informasi telah resign, dan sampai sekarang belum ada penggantinya, sehingga pekerjaan sebagai operator dan pusat informasi dikerjakan oleh kami (petugas pendaftaran)</i>
4	Apakah anda mengalami hambatan pada permasalahan tersebut ?	<i>kalau telpon berdering terus si pasti kehambat ya, sedangkan kami disini harus kasih informasi yang jelas untuk pasien, pastinya ada lah sedikit hambatan saat kita lagi kasih informasi , tiba-tiba telpon berdering, kadang pembicaraan sama pasien terputus, takutnya pasien gak jelas sama informasi yang kita kasih</i>
5	Apakah dampak yang dialami dari permasalahan tersebut ?	<i>Ribet sih,</i>


**Pedoman Wawancara Untuk Petugas pendaftaran terkait organisasi di
Rumah Sakit Bhakti Mulia tahun 2016**

Desvi Rosalina (Petugas TPP)

No	Pertanyaan wawancara	Jawaban narasumber
1	Apakah di pelayanan pendafrtran ini memiliki uraian tugas ?	<i>Ya, ada</i>
2	Apakah anda merasa nyaman bekerja sebagai petugas pendaftaran ?	<i>nyaman-nyaman aja sih</i>
3	Apakah ada permasalahan dalam pembagian pekerjaan ini? jika ada, sebutkan apa permasalahannya ?	<i>Ada , kami disini kerjanya merangkap, jadi petugas operator juga (Operator Pusat Informasi), karena karena gak ada orang kusus di bagian operator , jadi ya pekerjaan sebagai operator dan pusat informasi dikerjakan oleh kami (petugas pendaftaran)</i>
4	Apakah anda mengalami hambatan pada permasalahan tersebut ?	<i>ya kami kami pasti kehambat dengan kondisi seperti ini, karena diwaktu kami melayani pasien , telpon berdering terus, dan mau gak mau kami harus angkat telpon, sedangkan kami harus melayani pasien</i>
5	Apakah dampak yang dialami dari permasalahan tersebut ?	<i>Dampak nya sih , kita nya ribet, kadang keputus kalo lagi komunikasi ama pasien</i>



**PROSEDUR PENDAFTARAN
PASIEN RAWAT JALAN**

	No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
	360/ YM/ 05/ 2015	0	1/2
SPO	Tanggal Terbit 29-05-2015	Ditetapkan Direktur Dr.Antonius TS. Prabowo, MARS	
Pengertian	Prosedur penerimaan pasien rawat jalan pasien umum, Asuransi maupun pasien BPJS merupakan tata cara penerimaan pasien yang akan berobat ke poliklinik dan IGD agar dapat berjalan teratur, tertib, dan aman serta untuk mengurangi waktu tunggu pasien.		
Tujuan	<ol style="list-style-type: none">1. Tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RS. Bhakti Mulia.2. Tersedianya pedoman bagi petugas terkait terhadap pelayanan kesehatan pasien.3. Terciptanya ketertiban dan kenyamanan pelayanan pasien.		
Kebijakan	Setiap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan harus melalui tempat pendaftaran pasien.		
Prosedur	A. Pasien Baru <ol style="list-style-type: none">1. Setiap pasien baru, baik umum, Ansuransi, Maupun Pasien BPJS yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di RS. Bhakti Mulia harus mendaftarkan diri pada pendaftaran pasien.2. Pasien diwawancarai oleh petugas pendaftaran tentang identitas.3. Petugas pendaftaran mengisikan data identitas ke formulir pendaftaran pasien dan disalin dalam status.4. Petugas memberikan kartu berobat yang harus dibawa setiap kali pasien ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di RS. Bhakti Mulia.5. Petugas pendaftaran pasien mempersilahkan pasien untuk menunggu di Poliklinik yang dituju.6. Petugas mencatat pada buku register rawat jalan (nama pasien, nomor RM pasien, nama Dokter dan status jaminan).7. Pasien mendapatkan pelayanan di Poliklinik dituju.		

	<p>B. Pasien Lama</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pasien menyerahkan Kartu Berobat ke petugas pendaftaran2. Pasien diwawancarai oleh petugas pendaftaran tentang identitas.3. Petugas pendaftaran memberikan nomer rekam medis kepada petugas RM untuk dicarikan Status pasien.4. Petugas pendaftaran mempersilahkan pasien untuk menunggu di Poliklinik yang dituju.5. Petugas rekam medis mengantarkan berkas rekam medis ke Poliklinik yang dituju.6. Pasien mendapatkan pelayanan di Poliklinik dituju.
	<ol style="list-style-type: none">1. Unit Rawat Jalan RS. Bhakti Mulia2. Kantor BPJS3. Kasir (bagian penerimaan pembayaran pasien rawat jalan)

LAMPIRAN 10

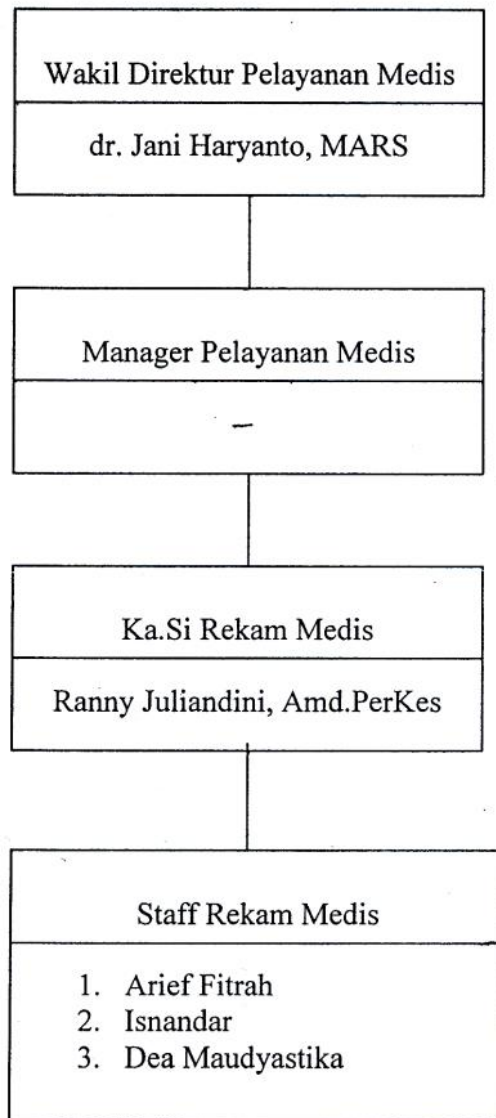
Identifikasi Petugas Terhadap Kepatuhan SPO

No	Indikator	Petugas A		Petugas B		Petugas C		Petugas D	
		Y	T	Y	T	Y	T	Y	T
1	Setiap pasien baru, baik umum, Asuransi, maupun pasien BPJS yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di RS Bhakti Mulia harus mendaftarkan diri pada pendaftaran pasien.	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-
2	Pasien diwawancarai oleh petugas pendaftaran tentang identitas pasien.	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-
3	Petugas pendaftaran mengisikan data identitas ke formulir pendaftaran pasien dan disalin dalam status.	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-
4	Petugas memberikan kartu berobat yang harus dibawa setiap kali pasien ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di RS Bhakti Mulia.	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-
5	Petugas pendaftaran pasien mempersilahkan pasien untuk menunggu di poliklinik yang dituju.	-	✓	-	✓	✓	-	✓	-
6	Petugas mencatat pada buku registrasi rawat jalan (nama pasien, nomor RM	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-

	pasien, nama dokter dan status jaminan).								
7	Pasien mendapatkan pelayanan di Poliklinik dituju.	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-

No	Indikator	Petugas E		Petugas F		Petugas G		Petugas H	
		Y	T	Y	T	Y	T	Y	T
1	Setiap pasien baru, baik umum, Asuransi, maupun pasien BPJS yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di RS Bhakti Mulia harus mendaftarkan diri pada pendaftaran pasien.	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-
2	Pasien diwawancarai oleh petugas pendaftaran tentang identitas pasien.	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-
3	Petugas pendaftaran mengisikan data identitas ke formulir pendaftaran pasien dan disalin dalam status.	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-
4	Petugas memberikan kartu berobat yang harus dibawa setiap kali pasien ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di RS Bhakti Mulia.	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-
5	Petugas pendaftaran pasien mempersilahkan pasien untuk menunggu di poliklinik yang dituju.	-	✓	-	✓	✓	-	✓	-
6	Petugas mencatat pada buku registrasi rawat jalan (nama pasien, nomor RM pasien, nama dokter dan status jaminan).	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-
7	Pasien mendapatkan pelayanan di Poliklinik dituju.	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-

**STRUKTUR ORGANISASI SEKSI REKAM MEDIS
RUMAH SAKIT BHAKTI MULIA
TAHUN 2016**






**RUMAH SAKIT
BHAKTI MULIA**

Lampiran Surat Keputusan
Direktur Bhakti Mulia
Nomor Kep/ /RSBM/IV/2016
Tentang : Kewenangan Tugas
Tanggal : Maret / 2016

KEWENANGAN KLINIS PELAKSANA REKAM MEDIS

NO	KEWENANGAN KLINIS PELAKSANA REKAM MEDIS
1	Mampu melakukan tugas per tugas di Instalasi Rekam Medis.
2	Ekspedisi dan Cek rekam medis yang dikirim ke dan dari unit rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat
3	Register pasien rawat inap dan gawat darurat (manual)
4	Klasifikasi penyakit dan tindakan pasien baru, pasien lama rawat jalan dan gawat darurat
5	Klasifikasi penyakit, tindakan serta kematian pasien baru dan pasien lama rawat inap
6	Penyimpanan dan pelayanan rekam medis aktif
7	Pengolahan dan penyimpanan berkas rekam medis non aktif (refensi)
8	Pelayanan rekam medis untuk kepentingan pasien jaminan asuransi/ perusahaan,
9	Pengolahan data pelayanan pasien rawat jalan, UGD dan rawat inap
10	Pengolahan data morbiditas dan mortalitas
11	Memahami prosedur – prosedur pemeriksaan untuk tiap – tiap jaminan ansuransi dan perusahaan yang berkerjasama dengan Rumah Sakit Bhakti Mulia.
12	Pengolahan data indikator RS (BOR)
13	Evaluasi ketepatan pelayanan rekam medis rawat jalan, UGD dan rawat inap
14	Evaluasi kelengkapan pengisian rekam medis rawat jalan dan rawat inap
15	Pelaporan data untuk intern RS
16	Pelaporan data untuk Ekstern RS
17	Mampu bertanggung jawab dan bekerjasama dengan tim maupun unit lain.

Direktur


YAYASAN KARTHA LATA JEMAHATI
dr. Antonius T. S Prabowo, MARS

Lampiran 13

Hasil Wawancara terkait Ruang Tunggu Pasien

Narasumber : Pasien BPJS rawat jalan yang menunggu pelayanan pendaftaran sambil berdiri

Pertanyaan wawancara : Apakah bapak/ ibu / saudara nyaman dengan keadaan ruang tunggu seperti ini (menunggu pelayanan pendaftaran pasien BPJS sambil berdiri karena keterbatasan jumlah tempat duduk) ?

No	Pasien	Y (nyaman)	T (tidak Nyaman)
1	Pasien A	-	✓
2	Pasien B	-	✓
3	Pasien C	-	✓
4	Pasien D	-	✓
5	Pasien E	-	✓
6	Pasien F	-	✓
7	Pasien G	-	✓
8	Pasien H	-	✓
9	Pasien I	-	✓
10	Pasien J	-	✓