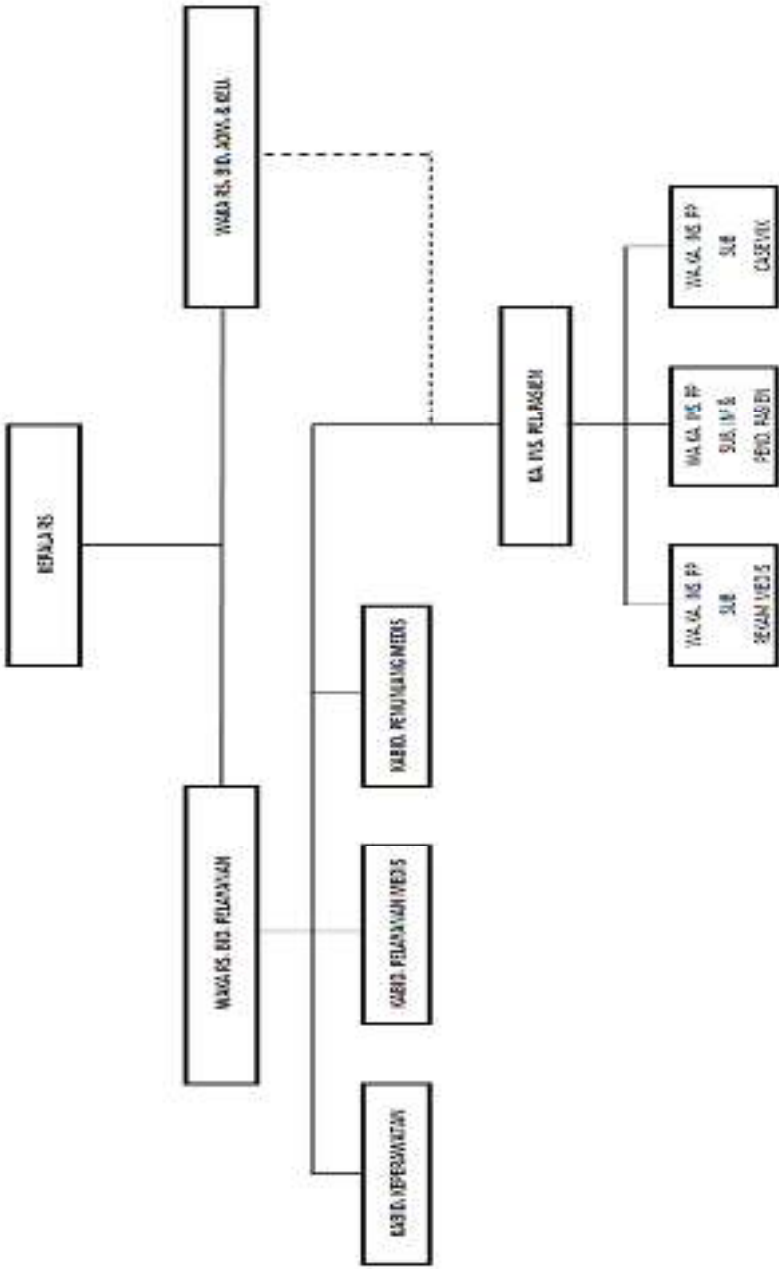


LAMPIRAN

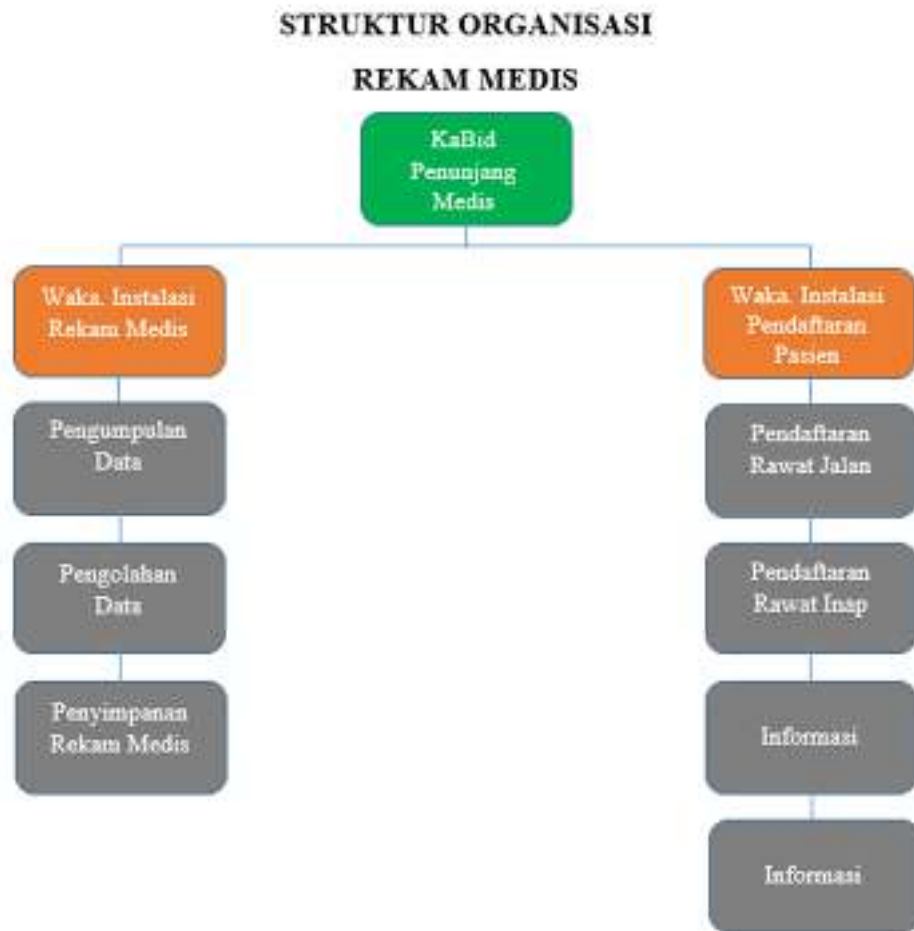
Lampiran 1

Struktur Organisasi Rumah Sakit Setia Mitra




Lampiran 2

Struktur Organisasi Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Setia Mitra



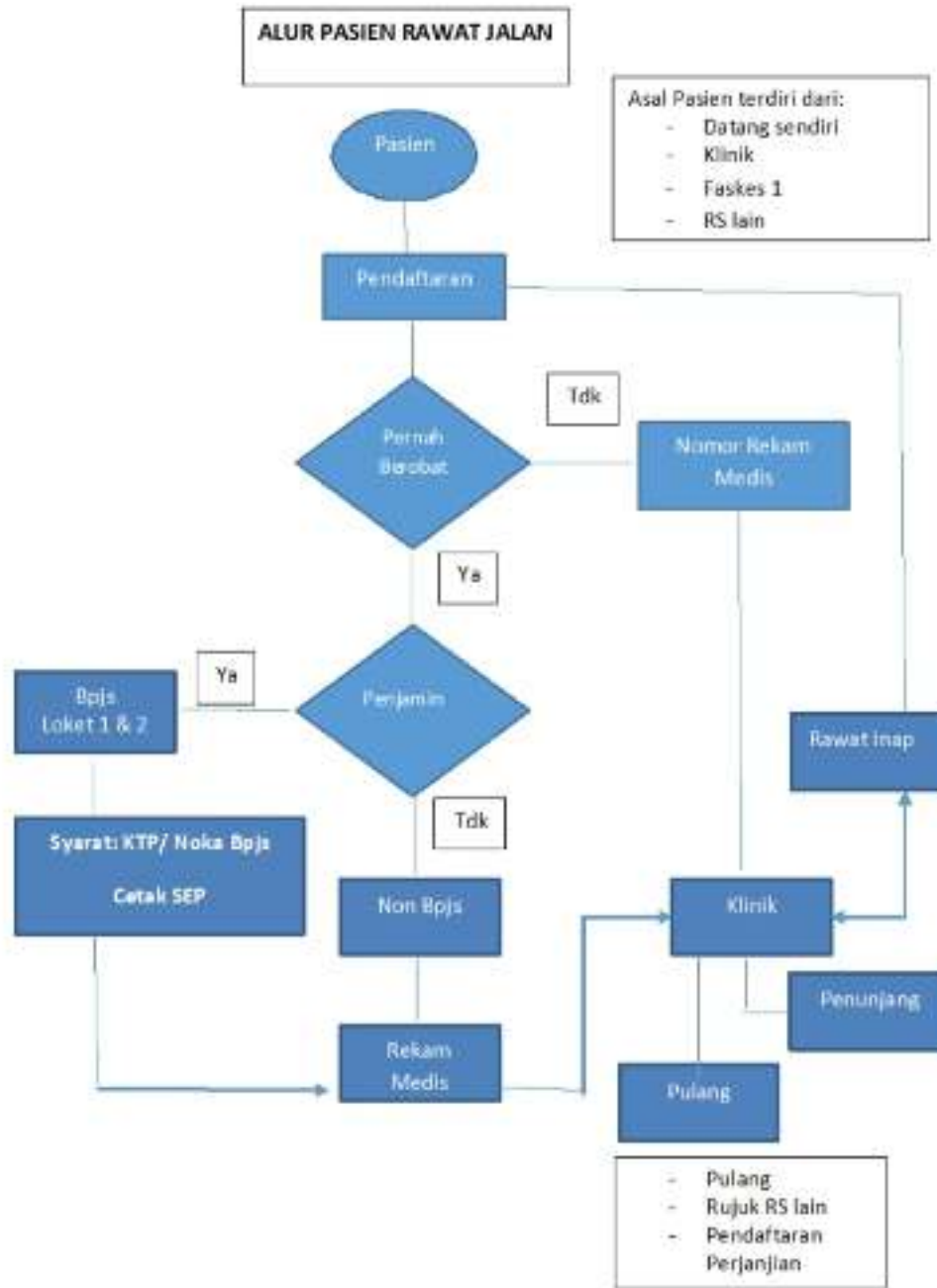
Lampiran 3

Standar Prosedur Operasional Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Pasien

 RS SETIA MITRA	KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS PENDAFTARAN DENGAN PASIEN		
	No. Dokumen: RAI-41	No. Revisi: 00	Hal: 1/1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal terbit: 9 September 2019	Disetujui: Dr. Untung Suriharto, MARS Kepala Rumah Sakit	
	Pengertian	Adalah sebuah proses penyampaian informasi atau pikiran dari seseorang kepada orang lain melalui cara verbal atau non verbal yang menimbulkan tanggapan dan tindakan yang diharapkan oleh pembicara.	
Tujuan	1. Mampu melaksanakan prosedur pendaftaran pasien dengan baik 2. Mampu menjelaskan informasi dengan tepat kepada pasien 3. Mampu melaksanakan prosedur pendaftaran pasien dengan baik, tepat, dan akurat.		
Kategori	1. Mampu melaksanakan prosedur pendaftaran pasien dengan baik 2. Mampu menjelaskan informasi dengan tepat kepada pasien		
Prosedur	1. Menanyakan nomor antrian dan nama pasien kepada pasien yang datang 2. Memeriksa apakah data pasien sudah benar atau tidak 3. Menanyakan keluhan atau keluhan pasien 4. Menjelaskan secara singkat tentang prosedur pendaftaran kepada pasien 5. Menanyakan apakah pasien sudah siap untuk melakukan pendaftaran		
Kelebihan	1. Mampu melaksanakan prosedur pendaftaran pasien dengan baik		

Lampiran 4

Alur Pasien Rawat Jalan



Lampiran 5

Kunjungan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Setia Mitra Bulan Maret 2022

1.1 JUMLAH PASIEN SPESIALIS							
NO	KETERANGAN	RAWAT JALAN				JUMLAH	%
		LAMA	BARU	BPJS	NON BPJS		
1	BEDAH PLASTIK	2	0	0	2	2	0,03%
2	BEDAH UMUM	279	37	300	16	316	5,02%
3	BEDAH ANAK	0	0	0	0	0	0,00%
4	BEDAH UROLOGI	360	48	400	8	408	6,49%
5	BEDAH SYARAF	0	0	0	0	0	0,00%
6	BEDAH ORTHOPEDI	264	64	313	15	328	5,21%
7	JANTUNG & P. DRH	1386	89	1456	19	1475	23,45%
8	PENYAKIT DALAM	1012	80	1030	62	1092	17,36%
9	GIGI	6	0	0	6	6	0,10%
10	SYARAF	563	30	569	24	593	9,43%
11	KULIT & KELAMIN	102	21	94	29	123	1,96%
12	THT	106	45	129	22	151	2,40%
13	MATA	710	105	787	28	815	12,96%
14	ODONTOLOGI	153	14	169	10	177	2,97%
15	PARU	301	45	335	11	346	5,50%
16	ANAK	105	17	108	14	122	1,94%
17	REHABILITASI MED	208	0	208	0	208	3,31%
18	USG	118	0	106	12	118	1,88%
TOTAL		5675	615	6004	296	6290	98%
RATA-RATA KUNJUNGAN POLI SPESIALIS PERHARI							252
1.2 JUMLAH PASIEN POLIKLINIK LAINNYA							
NO	KETERANGAN	RAWAT JALAN				JUMLAH	%
		LAMA	BARU	BPJS	NON BPJS		
1	PSIKOLOGI	0	0	0	0	0	0,00%
2	GIZI	3	0	0	3	3	0,05%
3	DRG UMUM	1	0	0	1	1	0,02%
TOTAL RAWAT JALAN		5679	615	6004	290	6294	0,06%

Lampiran 6

Kunjungan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Setia Mitra Bulan April 2022

I.1 JUMLAH PASIEN SPESIALIS							
NO	KETERANGAN	RAWAT JALAN				JUMLAH	%
		LAMA	BARU	BPJS	NON BPJS		
1	BEDAH PLASTIK	2	0	0	2	2	0,04%
2	BEDAH UMUM	232	23	229	26	255	4,90%
3	BEDAH ANAK	0	0	0	0	0	0,00%
4	BEDAH UROLOGI	267	41	300	8	308	5,82%
5	BEDAH SYARAF	0	0	0	0	0	0,00%
6	BEDAH ORTHOPEDI	247	41	276	12	288	5,54%
7	JANTUNG & P. DRH	1095	72	1154	13	1167	22,43%
8	PENYAKIT DALAM	878	55	885	48	933	17,93%
9	GIGI	17	0	0	17	17	0,33%
10	SYARAF	480	32	500	12	512	9,84%
11	KULIT & KELAMIN	100	17	80	37	117	2,25%
12	THT	39	29	114	14	128	2,46%
13	MATA	485	60	522	26	548	10,53%
14	OBSSGIN	148	33	157	24	181	3,48%
15	PARU	271	23	230	7	300	5,77%
16	ANAK	83	13	36	10	108	2,08%
17	REHABILITASI MEDIK	203	0	203	0	203	4,02%
18	USG	130	0	116	14	130	2,50%
TOTAL		4743	454	4333	270	5203	98,2
RATA-RATA KUNJUNGAN POLI SPESIALIS PERHARI							208
I.2 JUMLAH PASIEN POLIKLINIK LAINNYA							
NO	KETERANGAN	RAWAT JALAN				JUMLAH	%
		LAMA	BARU	BPJS	NON BPJS		
1	PSIKOLOGI	0	0	0	0	0	0,00%
2	GIZI	2	0	0	2	2	0,04%
3	DRG. UMUM	0	0	0	0	0	0,00%
TOTAL RAWAT JALAN		4751	454	4333	272	5205	0,04%

Lampiran 8

Tabel Pedoman Wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban		Keterangan
		Ya	Tidak	
1.	Apakah terdapat SPO (Standar Prosedur Operasional) mengenai komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan pasien di Rumah Sakit Setia Mitra ?	✓		Ada SPO terkait dengan 'Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Pasien'.
2.	Apakah Bapak/Ibu sudah menjalankan pendaftaran sesuai dengan SPO (Standar Prosedur Operasional) ?	✓		SPO tersebut sudah dijalankan secara konsisten pada saat pelayanan pendaftaran pasien.
3.	Apakah sering muncul permasalahan yang terjadi di pendaftaran rawat jalan ?	✓		Permasalahan yang sering terjadi pada pelayanan pendaftaran rawat jalan antara lain; jadwal dokter yang tiba-tiba berubah, kesalahan input jadwal, pasien tidak membawa surat rujukan dari faskes (fasilitas kesehatan) pertama.
4.	Apakah terdapat pelatihan atau seminar yang diikuti Bapak/Ibu terkait dengan komunikasi efektif dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan ?		✓	Belum ada pelatihan dan seminar yang diikuti oleh petugas pendaftaran yang berkaitan dengan komunikasi efektif dalam pelayanan pendaftaran.

5.	Apakah terdapat hambatan saat melaksanakan komunikasi efektif pada saat proses pendaftaran rawat jalan ?	✓		Hambatan yang dihadapi oleh petugas pendaftaran seperti; selisih paham antara petugas dan pasien, pasien yang kurang bisa mendengar penjelasan petugas, pasien lansia tidak ada pendamping.
6.	Apakah petugas pendaftaran rawat jalan pernah menyampaikan hambatan yang dijumpai ?	✓		Hambatan disampaikan pada saat operan jaga petugas.
7.	Apakah terdapat kegiatan evaluasi terhadap pelaksanaan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Setia Mitra ?	✓		Terdapat evaluasi terkait dengan pelaksanaan komunikasi efektif pada pelayanan pendaftaran guna untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan. Tetapi belum rutin dilaksanakan.
8.	Apakah kegiatan evaluasi tersebut rutin dilakukan ?		✓	Evaluasi tersebut dilakukan hanya pada saat terdapat permasalahan saja.
9.	Apakah pernah pasien menyampaikan keluhan mengenai pelaksanaan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan ?	✓		Pernah.
10.	Apakah ada sarana untuk pasien menyampaikan keluhan tersebut ?	✓		Pasien dapat menyampaikan keluhan tersebut melalui angket

				kepuasan pasien yang terletak di samping loket kasir dan <i>website</i> Rumah Sakit Setia Mitra.
--	--	--	--	--

Lampiran 10

Tabel Kuesioner Survei Pasien Baru Pendaftaran Rawat Jalan

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda ‘✓’ pada kolom “Ya” atau “Tidak” sesuai dengan jawaban anda.

No.	Pertanyaan	Jawaban		Keterangan
		Ya	Tidak	
1.	Petugas memberikan senyum, sapa, dan salam (intonasi suara baik dan jelas) terhadap pasien.			
2.	Petugas menanyakan kunjungan pasien ke Rumah Sakit Setia Mitra sebagai pengunjung baru atau lama.			
3.	Petugas cepat tanggap dan memberikan respon penuh terhadap kebutuhan pasien.			
4.	Petugas melakukan wawancara identitas pasien dan melakukan verifikasi terhadap kartu identitas pasien.			
5.	Petugas memberikan informasi jelas mengenai : - <i>General Consent</i> (Persetujuan Umum) - Hak dan kewajiban pasien - Jenis pelayanan			
6.	Petugas menyampaikan informasi dengan jelas dan dapat dimengerti oleh pasien			
7.	Petugas memberikan pelayanan secara ramah dan menyenangkan			
8.	Petugas senantiasa memberikan			

	situasi nyaman dan kondusif saat berkomunikasi dengan pasien			
9.	Petugas mengucapkan terima kasih kepada pasien dengan ramah.			
10.	Petugas mempersilahkan pasien menunggu di ruang tunggu dan memberi petunjuk posisi klinik yang akan dituju.			

Sumber : Wardani et al., (2018) “Efektifitas Pelatihan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Petugas Informasi Dan Pendaftaran Rumah Sakit”.

Lampiran 11

Surat Permohonan Menjadi Responden

SURAT PERMORHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada
Tls. Responden

Dengan Hormat,

Saya Nadisa Sabrina Kevinita, mahasiswa Magister Studi Islam Islam dan Kelembagaan Universitas Al-Farooq Indonesia Jakarta berminat akan melakukan penelitian yang berjudul "Strategi Implementasi Kurikulum Pendidikan Tinggi Kelembagaan di Universitas Al-Farooq".

Sebagai peneliti, saya sangat berminat melakukan usaha untuk memperoleh data penelitian dari Bapak/saudara/saudari dan kerabat. Untuk itu, saya mohon kesediaan Bapak/saudara/saudari untuk bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, guna hasil penelitian bahwa secara obyektif penelitian yang dilakukan memiliki kebermanfaatan dalam upaya pengembangan ilmu.

Atas perhatian dan kesediaan saudara/i, peneliti ucapkan banyak terimakasih.

Nomor kontak : 081238676277

Email peneliti : nadisassk15@gmail.com

Jakarta, 22 Juni 2022

Nadisa Sabrina Kevinita

Lampiran 12

Surat Pernyataan Kesiediaan Menjadi Responden Penelitian (Informed Consent)

**SURAT PERNYATAAN KESIDESIAN MENJADI RESPONDEN
PENELITIAN
(INFORMED CONSENT)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Alamat :

Kenyataan bahwa :

1. Telah membaca penjelasan tentang penelitian mengenai "Analisis Implementasi Konsolidasi Efektif Petugas Pendidikan Rawat Jalan & Rumah Sakit Setia Mitra".
2. Telah mengetahui tujuan, manfaat dan dampak yang timbul dari penelitian tersebut.
3. Telah memahami prosedur penelitian dan diberikan kesempatan bertanya.

Berlusconi peringatannya di atas, dengan ini saya memutuskan tanpa paksaan dari pihak manapun juga bahwa saya **BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA** untuk berpartisipasi sebagai responden di penelitian ini.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,

Surabaya, 22 Juni 2020

Peneliti/Pengantar,

Nidhan Setiawan, Kusubata

{

}