**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN**

1. **Gambaran Umum RS Aulia**
   1. Sejarah RS Aulia

RS Aulia berawal dari sebuah rumah bersalin berdiri pada tahun 1986. Seiring dengan semakin berkembangnya pelayanan kesehatan di rumah bersalin AULIA maka pada tanggal 22 Desember 2006 rumah bersalin meningkat menjadi Rumah Sakit Ibu dan Anak dan berjalan hingga saat ini.

Lokasi RS Aulia sangat strategis dan mudah dijangkau. Terletak pada radius kurang dari 1km dari stasiun kereta api Lenteng Agung dan Universitas Pancasila, yang beralamat di Jl. Jeruk Raya No. 15 Jagakarsa Jakarta Selatan. RS Aulia dibangun di atas tanah seluas ± 1.200 m2.

RS Aulia memberikan fasilitas perawatan dengan kapasitas 54 tempat tidur, terdiri dari kamar perawatan kelas VVIP, kelas VIP, kelas I, kelas II dan kelas III, yang seluruhnya dibuat senyaman mungkin.

RS Aulia saat ini didukung oleh 45 tenaga yang sangat berpengalaman dalam bidangnya.Adapun dokter yang mendukung didalam rumah sakit ini adalah dokter umum dan spesialis diantaranya spesialis kebidanan dan kandungan, spesialis anak, spesialis penyakit dalam, spesialis anastesi dan juga patologiklinik. Selain didukung oleh dokter-dokter yang ahli RS Aulia juga memiliki 43 tenaga perawat, 54 tenaga bidan, analis dan karyawan lainnya.

Dalam pelaksanaannya RS Aulia telah mendapatkan Surat Izin Penyelenggaraan Rumah Sakit yang dikeluarkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia Nomor.HK. 07. 06/ III/ 1627/08. Dan telah terakreditasi tingkat dasar dengan RS tipe C yang masa berlakunya dari tanggal 29 Juli 2011 s/d 29 Juli 2015.

* 1. Visi dan Misi RS Aulia

1. Visi

Menjadi rumah sakit yang memberikan pelayanan profesional dan mampu bersaing di era globalisasi.

1. Misi
2. Melakukan upaya secara berkelanjutan dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan
3. Memberikan pelayanan kesehatan yang professional
4. Mewujudkan pertumbuhan rumah sakit yng berkesinambungan dan mengutamakan kepentingan pasien, karyawan dan masyarakat.
5. **Gambaran Umum Poliklinik RS Aulia**

Saat ini Rumah Sakit Aulia mempunyai 8 klinik yaitu :

1. Klinik Obsgyn
2. Klinik Penyakit Dalam
3. Klinik Bedah
4. Klinik Laktasi
5. Klinik Anak
6. Klinik Mata
7. Klinik Syaraf
8. Klinik Kejiwaan
9. **Gambaran Umum Unit Rekam Medis RS Aulia**
10. Sejarah Singkat Unit Rekam Medis RS Aulia

Rekam medis di RS Aulia dimulai sejak beroperasinya rumah sakit pada tahun 1986, keberadaan unit kerja rekam medis dibawah, Direktur RS, Kabit Yanmed, Ka.Sub.Bid.Pelayanan.Kegiatan pelayanan di unit rekam medis meliputi pendaftaran pasien rawat jalan, pendaftaran pasien rawat inap, pendaftaran pasien UGD. Kegiatan yang akan dilakukan di unit rekam medis adalah penyediaan rekam medis, assembling, pengkodingan, analisa dan pelaporan, penyimpanan.

1. Struktur Organisasi Unit Rekam Medis RS Aulia

Struktur organisasi Unit Pelayanan Rekam medis dibawahi oleh penunjang medis dan pendaftaran dibawahi oleh rekam medis. (Terlampir)

## Hasil Penelitan

1. **Identifikasi Standar Prosedur Operasional Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Aulia**

|  |  |
| --- | --- |
| Pengertian | Pasien Rawat Jalan adalah pasien yang datang berobat ke Poliklinik RS Aulia.  Pasien Gawat Darurat adalah suatu kondisi dimana pasien tiba-tiba dalam keadaan gawat, karena mengancam nyawa atau kecacatan anggota badannya sehingga memerlukan penanganan segera |
| Tujuan | Memberikan pelayanan pendaftaran pasien yang akan berobat |
| Kebijakan | Surat Keputusan Direktur RS AULIA 143/RS/SK-DIR/XI/2015 tentang Pendafratan Pasien. |
| Prosedur | I. Pasien Umum   1. Receptionist menanyakan Kartu Berobat pasien (untuk pasien lama) atau mencatat data / identitas pasien  dengan lengkap (untuk pasien baru).   2. Menanyakan kepada pasien tentang Poli yang akan dituju.  3. Receptionist menyerahkan pendaftaran pasien ke bagian Rekam Medis untuk dicarikan berkas Status Pasien Rawat Jalan sesuai dengan Nomor Rekam Medik  dan selanjutnya Status Pasien Rawat Jalan diantarkan oleh petugas Rekam Medis ke POLI.  4.Arahkan pasien ke POLI yang dituju sambil memberikan Kartu Berobat Pasien.  5. Bagian Rekam Medik mencatat di buku kunjungan pasien..  II. Pasien dengan Menggunakan ASKES / (BPJS)  1. Receptionist menanyakan Kartu Berobat pasien (untuk pasien lama) atau mencatat data / identitas pasien  dengan lengkap (untuk pasien baru).  2. Menanyakan kepemilikan kartu ASKES / BPJS pasien.  3. Minta pasien untuk mengambil jaminan yang dikeluarkan oleh PT ASKES Persero.   4.  Meminta lembar jaminan, photo copy kartu ASKES /BPJS, dan surat rujukan dari Puskesmas sebagai pelengkap tagihan.  5. Meminta pasien melengkapi persyaratan lainnya yang berhubungan dengan tagihan asuransi yang dimiliki.  6.  Receptionist menyerahkan pendaftaran pasien ke bagian Rekam Medis  untuk dicarikan berkas Status  7.Pasien Rawat Jalan sesuai dengan Nomor Rekam Medik  dan selanjutnya Status Pasien Rawat Jalan diantarkan oleh petugas Rekam Medis ke POLI yang dituju.  8. Arahkan pasien ke POLI yang dituju sambil memberikan Kartu Berobat Pasien  9.  Unit POLI melayani pasien yang telah rampung kelengkapan berkas asuransinya.  10.Bagian Rekam Medik mencatat di buku kunjungan pasien.  11. Kecuali kasus IGD, pasien yang datang diluar jadwal pelayanan poliklinik RS AULIA pasien diarahkan untuk datang keesok harinya, atau pasien bayar UMUM.  III.      Pasien IGD  1. Pasien diberikan pertolongan pertama kegawatdaruratan.  2. Perawat memberitahu receptionist bahwa ada pasien IGD dengan Rawat Jalan.  3. Perawat mengarahkan keluarga / penanggungjawab pasien ke Receptionist untuk melengkapi administrasi. |
| Unit Terkait | 1. Pendaftaran 2. Kasir 3. Poliklinik 4. IGD   Unit Rawat I |

1. **Gambaran Karakteristik Responden**

Dari hasil pengumpulan kuesioner yang diberikan ke pasien baru di pendaftaran rawat jalan ditinjau dari karakteristiknya:

Tabel 4.1

Distribusi jenis kelamin pasien baru Rumah Sakit Aulia Tahun 2017

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| JENIS  KELAMIN | JUMLAH | PERSEN% |
| Wanita | 136 | 69,74% |
| Pria | 59 | 30,26% |

Sumber : quesioner survey kepuasaan pasien baru

Berdasarkan tabel 4.1 bahwa pasien baru rawat jalan yang berjenis kelamin pria30,26% lebih sedikit dari pada pasien yang berjenis kelamin wanita69,74%

Tabel 4.2

Distribusi jenis pendidikan pasien baru Rumah Sakit Aulia Tahun 2017

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| JENIS  PENDIDIKAN | JUMLAH | PERSEN% |
| SLTP | 45 | 23,07% |
| SLTA | 103 | 52,82% |
| DIII | 30 | 15,38% |
| S1 | 17 | 8,72% |
| S2 | 0 | 0% |

Sumber : quesioner survey kepuasaan pasien baru

Tabel. 4.2 bahwa berdasarkan pendidikan SLTA 52,82% lebih banyak yang berkunjung ke Rumah Sakit Aulia daripada SLTP 25,07%, DIII 15,38%, S1 8,72% dan S2 0%

Tabel 4.3

Distribusi jenis pembayaran pasien baru Rumah Sakit Aulia Tahun 2017

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| JENIS  PEMBAYARAN | JUMLAH | PERSEN% |
| PRIBADI | 42 | 21,54% |
| BPJS | 138 | 70,77% |
| ASURANSI LAIN | 15 | 7,7% |
| TANGGUNGAN PERUSAHAAN | 0 | 0% |

Sumber : quesioner survey kepuasaan pasien baru

Berdasarkan jenis pembayaran, cara bayar pasien lama lebih banyak membayar menggunakan asuransi BPJS 70,77%daripada pribadi 21,54% asuransi lain 7,7% dan tanggungan perusahaan 0%.

Tabel 4.4

Distribusi jenis rujukan pasien baru Rumah Sakit Aulia Tahun 2017

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RUJUKAN | JUMLAH | PERSEN% |
| IYA | 109 | 55,89 % |
| TIDAK | 86 | 44,10 % |

Sumber : quesioner survey kepuasaan pasien baru

Bahwa berdasarkan tabel 4.4 didapatkan hasil pasien rujukan lebih banyak membawa rujukan 55,89% daripada tidak membawa rujukan 44,10% .

Tabel 4.5

Distribusi jenis kedatangan pasien baru Rumah Sakit Aulia Tahun 2017

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RUJUKAN | JUMLAH | PERSEN% |
| DATANG LANGSUNG | 183 | 93,85 % |
| TELEPON | 12 | 6,15 % |

Sumber : quesioner survey kepuasaan pasien baru

Berdasarkan cara daftar lebih banyak datang langsung 93,85%daripada daftar melalui telepon 6,15%.

1. **Hasil Pengumpulan Kuesioner Kepuasanpasien rawat jalan dari 5 Dimensi Mutu Pelayanan yang di Evaluasi oleh Responden**

Hasil pengumpulan kuesioner kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan yang di evaluasi oleh 195 responden sebagai tabel dibawah ini :

Hasil tabel 4.6

Distribusi kepuasaan menurut 5 dimensi mutu pelayanan pasien baru dalam presentase di Rumah Sakit Aulia Tahun 2017

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Dimensi Mutu | Pernyataan | | | |
| STS | TS | S | SS |
| 1 | *Responsiveness* (ketanggapan) | 0% | 5% | 35% | 60% |
| 2 | *Reability* (kehandalan) | 0% | 5% | 43% | 52% |
| 3 | *Assurance* (kualitas pelayanan) | 0% | 5% | 40% | 55% |
| 4 | *Emphaty* | 0% | 3% | 44% | 53% |
| 5 | *Tangible* | 0% | 2% | 47% | 51% |
| Total | | 0% | 20% | 209% | 271% |
| Rata rata | | 0% | 4% | 42% | 54% |

Sumber : quesioner survey kepuasaan pasien baru

Berdasarkan tabel 4.6 distribusi kepuasan menurut 5 dimensi mutu pelayanan ada empat kelompok jawaban kuesioner.Kelompok puas untuk jawaban sangat setuju, setuju dan kelompok tidak puas untuk jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, maka dapat disimpulkan:

1. Dari ke 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan kepuasan dan ketidakpuasan secara keseluruhan sebagai berikut:
2. Kepuasan secara keseluruhan sebanyak 96%.
3. Ketidakpuasan secara keseluruhan sebanyak 4%.
4. Kepuasan dan Ketidakpuasan pada tiap dimensi sebagai berikut :

Tabel 4.7

Evaluasi Responden Terhadap Dimensi *Responsiveness*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pernyataan | JAWABAN | | | | | |
| Puas | | Tidak Puas | | Total | |
| Jumlah | Persen(%) | Jumlah | Persen(%) |
| 1 | 192 | 98 | 3 | 2 | 195 | 100% |
| 2 | 187 | 96 | 8 | 4 | 195 | 100% |
| 3 | 178 | 91 | 17 | 9 | 195 | 100% |
| Rata – rata | 186 | 95 | 9 | 5 | 195 | 100% |

Ditinjau dari *Responsiveness* (Ketanggapan dan kepedulian), kategori tidak puas sebanyak 5%.Sedangkan kategori puas sebanyak sebanyak 95%.Kepuasan paling tinggi terhadap pernyataan 1 yaitu petugas pendaftaran dapat membantu dalam melakukan pendaftaran.

Tabel 4.8

Evaluasi Responden Terhadap Dimensi *Reability*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pernyataan | JAWABAN | | | | | |
| Puas | | Tidak Puas | |  | |
| Jumlah | Persen(%) | Jumlah | Persen(%) | Total | |
| 4 | 180 | 92 | 15 | 8 | 195 | 100% |
| 5 | 192 | 98 | 3 | 2 | 195 | 100% |
| 6 | 186 | 95 | 9 | 5 | 195 | 100% |
| Rata - rata | 186 | 95 | 9 | 5 | 195 | 100% |

Ditinjau dari *Reliability* (Reliabilitas) kategori puas sebanyak 95%.Sedangkan kategori tidak puas sebanyak 5%.kepuasan paling tinggi terdapat pada pernyataan 5 petugas pendaftaran dapat menjawab pertanyaan dari pasien dengan jelas.

Tabel 4.9

Evaluasi Responden Terhadap Dimensi *Assurance*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pernyataan | JAWABAN | | | | | |
| Puas | | Tidak Puas | |  | |
| Jumlah | Persen(%) | Jumlah | Persen(%) | Total | |
| 7 | 190 | 97 | 5 | 3 | 195 | 100% |
| 8 | 192 | 98 | 3 | 2 | 195 | 100% |
| 9 | 175 | 90 | 20 | 10 | 195 | 100% |
| Rata - rata | 186 | 95 | 9 | 5 | 195 | 100% |

Ditinjau dari *Assurance* (Jaminan) kategori puas sebanyak 95%.Sedangkan tidak puas sebanyak 5%. Kepuasan paling tinggi pada pernyataan 8yaitu Petugas pendaftaran mengucapkan selalu salam dan atusias.

Tabel 4.10

Evaluasi Responden Terhadap Dimensi *Empathy*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pernyataan | JAWABAN | | | | | |
| Puas | | Tidak Puas | | Total | |
| Jumlah | Persen(%) | Jumlah | Persen(%) |
| 10 | 189 | 97 | 6 | 3 | 195 | 100% |
| 11 | 190 | 97 | 5 | 3 | 195 | 100% |
| 12 | 190 | 97 | 5 | 3 | 195 | 100% |
| Rata - rata | 190 | 97% | 5 | 3% | 195 | 100% |

Ditinjau dari *Emphaty* (Emphati) kategori puas sebanyak 97%.Sedangkan kategori tidak puas sebanyak 3%.Kepuasan paling tinggi terhadap pernyataan 11 yaitu apabila pasien mengeluh, petugas meminta maaf dan memberikan perhatian dengan penuh sabar.Dan pada pernyataan 12 yaitu petugas pendaftaran menerima masukan dari pasien apabila saudara merasa ada ketidaksesuaian pada pelayanan yang diberikan.

Tabel 4.11

Evaluasi Responden Terhadap Dimensi *Tangible*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pernyataan | JAWABAN | | | | | |
| Puas | | Tidak Puas | |  | |
| Jumlah | Persen(%) | Jumlah | Persen(%) | Total | |
| 13 | 190 | 97 | 5 | 3 | 195 | 100% |
| 14 | 194 | 99 | 1 | 1 | 195 | 100% |
| 15 | 189 | 97 | 6 | 3 | 195 | 100% |
| Rata - rata | 191 | 98% | 4 | 2% | 195 | 100% |

Ditinjau dari *Tangible* (tampilan/bukti fisik) kategori puassebanyak 98%. Sedangkan kategori ketidakpuasan sebanyak 2%.Kepuasan paling tinggi terhadap pernyataan 14petugas pendaftaran berpenampinal rapi, bersih dan menarik.

1. Tingkat kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan
2. *Responsiveness* kepuasan sebanyak 95%, dan ketidakpuasan sebanyak 5%.
3. *Realibility* kepuasan sebanyak 95%, dan ketidakpuasan sebanyak 5%.
4. *Assurance* kepuasan sebanyak 95%, dan ketidakpuasan sebanyak 5%.
5. *Emphaty* kepuasan sebanyak 97%, dan ketidakpuasan sebanyak 3%.
6. *Tangible* kepuasan sebanyak 98%, dan ketidakpuasan sebanyak 2%
7. **Faktor – Faktor Ketidakpuasan pasien Dipendaftaran Rawat Jalan**
8. Dari sisi petugas pendaftaran ada yang tidak melaksanakan pelayanan pendaftaran yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional.
9. Dari dimensi *responsiveness* petugas pendaftaran tidak dapat menjelaskan prosedur pelayanan dengan jelas dan lengkap.
10. Dari dimensi *reability* petugas pendaftaran berbicara dengan suara yang jelas dan terlalu cepat.
11. Dari dimensi *assurance* petugas pendaftaran tidak bersikap ramah dan tidak mau bekerja sama.
12. Dari dimensi *emphaty* petugas pendaftaran tidak selalu menawarkan bantuan apa bila pasien sedang membutuhkan bantuan , apabila pasien mengeluh petugas tidak meminta maaf dan tidak memberikan perhatian dengan penuh rasa sabar dan petugas pendaftaran tidak mau menerima masukan dari pasien apabila pasien merasa ada ketidaksesuaian pada pelayanan yang diberikan.
13. Dari dimensi *tangible* ruang tunggu dibagian pendaftaran tidak memberikan rasa nyaman dan tenang dan ruang tunggu dipendaftaran tidak sesuai harapan.