

# FAKTOR-FAKTOR YANG MENGHAMBAT PELAYANAN PENERIMAAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BUTON

Niska Salsiani Sinta<sup>1\*</sup>, Wahyu Sulistiawan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Baubau, Kota Baubau, Indonesia

<sup>2</sup>Politeknik Baubau, Kota Baubau, Indonesia

## ARTICLE INFORMATION

Received: 22 September 2022

Revised: 7 Oktober 2022

Accepted: 10 Oktober 2022

DOI : 10.57151/jsika.v1i2.46

## KEYWORD

Manusia, Mesin, Uang, Bahan, Metode

*Man, Machines, Money, Material, Method*

## CORRESPONDING AUTHOR

Nama : Niska Salsiani Sinta

Address: Politeknik Baubau

E-mail : [niskasinta@ymail.com](mailto:niskasinta@ymail.com)

No. Tlp : : +62813418152

## A B S T R A C T

Pelayanan pendaftaran merupakan salah satu faktor terpenting dalam kegiatan yang ada di Rumah Sakit, yang merupakan awal pasien mendapatkan kesan baik atau tidak baik dari pelayanan yang diberikan oleh seluruh tenaga kesehatan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelayanan penerimaan pasien rawat jalan terdiri dari faktor *Man, Machine, Money, Material*, dan *Method*. Penelitian ini dilaksanakan di unit rekam medis penerimaan pasien RJ di RSUD Kabupaten Buton. Jenis penelitian ini menggunakan desain penelitian Deskriptif dengan pendekatan studi kualitatif. subjek dalam penelitian ini adalah petugas registrasi pasien, kepala rekam medis dan pasien. Objek dalam penelitian ini yaitu faktor yang menghambat pelayanan penerimaan pasien RJ. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian terdapat 13 petugas rekam medis dengan rincian 5 orang petugas yang lulusan rekam medis dan 8 lainnya termasuk lulusan kesehatan masyarakat. Mesin yang digunakan masih kurang, tidak ada mesin antrian, alat pengeras suara, akses jaringan yang masih belum berjalan dengan baik, dan genset yang selalu mengalami kerusakan sehingga ketika terjadi pemadaman lampu, pelayanan akan diberhentikan. Dana yang dialokasikan masih sangat kurang. Bahan yang digunakan sudah mencukupi namun, dalam pembuatan KIB masih secara manual. belum diadakan SOP penerimaan pasien rawat jalan. *Faktor Man, Machines, Money, Material, Method* masih menghambat pelayanan penerimaan pasien rawat jalan.

*Registration service is one of the most important factors in the activities in the hospital, which is the beginning of the patient getting a good or bad impression of the services provided by all health workers in the hospital. The path consists of Man, Machine, Money, Material, and Method. This research was conducted in the medical record unit for receiving RJ patients at the Buton District Hospital. This type of research uses a descriptive research design with a qualitative study approach. The subjects in this study were patient registration officers, head of medical records and patients. The object of this research is the factors that hinder the service of receiving RJ patients. The data collection methods used were observation and interviews. Based on the results of the study, there were 13 medical record officers with details of 5 officers who graduated from medical records and 8 others including public health graduates. The machines used are still lacking, there are no queuing machines, loudspeakers, network access that is still not running well, and generators that are always damaged so that when a light goes out, the service will be stopped. The allocated funds are still very less. The materials used are sufficient, however, in making KIB it is still done manually. There is no SOP for accepting outpatients. The Man, Machines, Money, Material, Method still hinder the outpatient admission service.*

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia, artinya, setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau juga merupakan hak seluruh masyarakat Indonesia (Menkes RI, 2008). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 4 tahun 2018 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI, 2018)

Pelayanan pendaftaran merupakan salah satu faktor terpenting dalam kegiatan yang ada di Rumah Sakit, yang merupakan awal pasien mendapatkan kesan baik atau tidak baik dari pelayanan yang diberikan oleh seluruh tenaga kesehatan di rumah sakit. Pelayanan yang baik, yang diharapkan pasien ketika datang berobat adalah senyum dari petugas, sifat yang ramah-tamah, sopan, penuh empati, respons time, memberikan perlakuan yang baik dan manusiawi dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial, dan ras.

Menurut Permenkes No. 129 tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit, pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan rawat jalan spesialistik yang dilaksanakan di institusi pelayanan kesehatan. Ketersediaan pelayanan rawat jalan untuk rumah sakit khusus disesuaikan dengan spesifikasi dari rumah sakit tersebut (Menkes, 2008)

Dalam melaksanakan proses pelayanan kesehatan, rumah sakit diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan, salah satunya adalah pelayanan penerimaan pasien. Untuk itu dalam menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan kesehatan, rumah sakit harus berupaya dengan sedemikian rupa untuk menghasilkan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat

Berdasarkan hasil observasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton pada tanggal 03 Desember Tahun 2018 peneliti mengamati bahwa tidak terlihat alat pengeras suara, pembuatan KIB yang masih manual, belum menggunakan sistem antrian, dan jaringan *wifi* yang tidak stabil.

Hal inilah yang menyebabkan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelayanan Penerimaan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton Tahun

## METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif dengan pendekatan studi kualitatif dengan rancangan penelitian potong lintang (*cross sectional*). subjek dalam penelitian ini adalah petugas penerimaan pasien rawat jalan, kepala bagian rekam medis dan pasien. Objek dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang menghambat pelayanan penerimaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik wawancara mendalam (*In-depth interview*) dan observasi. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari responden melalui wawancara mendalam, sedangkan data sekunder diperoleh dari data yang sudah ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton yang dilaksanakan pada bulan Desember 2018-Januari 2019.

## HASIL & PEMBAHASAN

### 1. Hambatan Pelayanan Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Terkait *Man* (Manusia) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton

Untuk mengetahui faktor *Man* yang menghambat proses penerimaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton, peneliti melakukan observasi dan wawancara terhadap petugas penerimaan pasien dan kepala bagian rekam medis.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, bahwa dalam proses penerimaan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton berjumlah 2 orang, 1 orang petugas penerimaan bertugas menerima pasien dan 1 orang petugas penerimaan bertugas mencatat identitas pasien pada buku register. Petugas yang bekerja pada bagian rekam medis belum mendapatkan pelatihan khusus mengenai pelayanan penerimaan pasien rawat jalan dan mayoritas petugas disana adalah bukan lulusan rekam medis.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara terhadap Informan yang menyatakan bahwa, petugas penerimaan di tempat penerimaan pasien rawat jalan masih belum mendapatkan pelatihan khusus sehingga hal ini dapat mempengaruhi proses penerimaan pasien rawat jalan. Berikut hasil wawancaranya:

“Yah.. Belum sih hanya saja memang pada saat kita masuk di sini baru di training di ajar begitu”.

(AZ, 24 thn, 29 Januari 2019)

Informan selanjutnya juga sebagai petugas yang bekerja di ruangan rekam medis juga menyatakan hal yang sama dengan informan yang sebelumnya. Berikut hasil wawancaranya:

“Iyah... pas kita masuk di sini baru di ajarkan”.

(MZ, 40 thn, 29 Januari 2019)

Hal serupa juga dikatakan oleh informan triangulasi. Berikut hasil wawancaranya:

“Kalau pelatihan secara resmi belum hanya pada saat yang kita mau training itu yang kita ikutkan training.”

(PA, 39 thn, 29 Januari 2019)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada ruang rekam medis, peneliti menemukan bahwa petugas penerimaan pasien di tempat penerimaan pasien rawat jalan adalah bukan lulusan rekam medis hal ini dapat menghambat pelayanan di tempat penerimaan pasien rawat jalan. Berikut hasil wawancaranya:

“Iya.. Bukan lulusan rekam medis kami disini lulusan Kesmas hanya saja kami ditugaskan di sini”.

(AZ & MZ, 29 Januari 2019)

Hal serupa juga dikatakan oleh informan triangulasi. Berikut hasil wawancaranya:

“Iya belum, masih ada di SKM sarjana SKM itu sekitar 8 dengan kepala seksi”.

(PA, 39 thn, 29 Januari 2019)

Berdasarkan hasil observasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton, khususnya pada bagian rekam medis, menunjukkan bahwa Jumlah petugas rekam medis yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton masih sangat kurang dan sebagian petugas yang bekerja pada bagian rekam medis belum mendapatkan pelatihan khusus mengenai pelayanan penerimaan pasien rawat jalan dan sebagian petugas disana bukan lulusan dari rekam medis. Berikut hasil observasinya:

**Tabel 1.** Tabel Hasil Observasi Hambatan Pelayanan Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Terkait *Man* (manusia) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton Tahun 2018

| No | Aspek yang diamati   | Y | T | Keterangan   |
|----|--|---|---|--|
| 1. | Petugas penerimaan pasien rawat jalan sudah mendapatkan pelatihan khusus terkait rekam medis |   | √ | Petugas yang bertugas di tempat penerimaan pasien rawat jalan belum pernah mendapatkan pelatihan khusus terkait rekam medis. |
| 2. | Petugas penerimaan pasien rawat jalan mayoritas adalah lulusan rekam medis.                  |   | √ | Petugas penerimaan pasien rawat jalan mayoritas bukan lulusan dari rekam medis   |

Sumber: Data diolah, 2018

Dari hasil wawancara dan observasi diatas diperoleh bahwa dari 13 petugas rekam medis ada sekitar 8 orang petugas yang bukan lulusan rekam medis dan sebelumnya belum pernah mendapatkan pelatihan khusus terkait rekam medis khususnya pada bagian penerimaan pasien rawat jalan. Dari penjelasan tersebut maka dalam hal ini akan berdampak pada pelayanan yang tidak maksimal sehingga dapat menghambat proses penerimaan pasien pada pasien rawat jalan

## 2. Hambatan Pelayanan Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Terkait Faktor *Machine* (Mesin) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton.

Sarana dan fasilitas merupakan suatu kebutuhan yang mendasar untuk mendukung dalam kelancaran suatu kegiatan organisasi. Untuk mencapai komunikasi yang efektif dan efisiensi sehingga diperlukan sarana pendukung.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, yaitu peneliti menemukan tidak adanya suatu alat penunjang pelayanan seperti tidak diadakannya mesin antrian, sering mengalami kerusakan pada genset, dan jaringan *wifi* yang digunakan sering bermasalah sehingga membuat waktu tunggu pasien menjadi lama, dan tidak diadakannya alat

pembesar suara. Akibatnya proses pelayanan penerimaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton menjadi terhambat.

Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa dalam proses penerimaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton belum menggunakan mesin antrian dalam hal ini tidak adanya mesin antrian pada pelayanan rawat jalan tidak membuat waktu tunggu pasien menjadi lama. Berikut hasil wawancaranya:

*"Yah. Memang belum ada mesin antrian tapikan, kalau dalam pelayanan kami untuk pasien tidak terlalu membuat pasien menunggu lama karena mesin antrian itu kan hanya menertibkan antrian pasien saja."*

(AZ, 24 thn, 29 Januari 2019)

Pernyataan di atas juga didukung oleh pernyataan informan selanjutnya bahwa tidak adanya mesin antrian pada tempat penerimaan pasien rawat jalan tidak mempengaruhi waktu pelayanan pasien. Berikut hasil wawancaranya:

*"Belum ada. Tapi sebenarnya begini, mesin antrian itu kan hanya mengatur antrian pasien saja jadi kalau menghambat sih tidak."*

(MZ, 40 thn, 29 Januari 2019)

Dari pernyataan diatas yang dilakukan oleh petugas penerimaan pasien pasien telah sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh pasien. Berikut hasil wawancaranya:

*"Tidak menghambat."*

(CH, 26 thn, 29 Januari 2019)

Informan selanjutnya juga sebagai pasien juga mengatakan hal yang sama. Berikut hasil wawancaranya:

*"Kayaknya sih tidak."*

(RO, 30 thn, 29 Januari 2019)

Hal setara juga dikatakan oleh informan triangulasi berikut hasil wawancaranya.

*"Belum ada dan mesin antrian itu hanya untuk menertibkan saja antrian pasien, mana yang harus duluan dan mana yang belakangan jadi saya rasa tidak berpengaruh."*

(PA, 39 thn, 29 Januari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa dalam proses pelayanan kesehatan tempat penerimaan pasien rawat jalan belum menggunakan alat pembesar suara dikarenakan ada sebuah alasan khusus yang membuat rumah sakit umum daerah Kabupaten Buton tidak menggunakan alat pengeras suara. Berikut hasil wawancaranya:

*"Kalau disini sendiri belum ada alat pembesar suaranya"*

(AZ, 24 thn, 29 Januari 2019)

Hal ini juga di dukung oleh informan selanjutnya yaitu tidak digunakannya alat pembesar suara pada proses pelayanan di tempat penerimaan pasien rawat jalan. Berikut hasil wawancaranya:

*"Belum ada."*

(MZ, 40 thn, 29 Januari 2019)

Hal serupa juga dikatakan oleh informan triangulasi. Berikut hasil wawancaranya:

*"Kalau seperti alat pembesar suara itu kita juga masih belum adakan sebenarnya kalau pembesar suara itu kita di sini tidak perlulah menggunakan itu karena bisa dilihat sendiri kalau jarak antara ruang rekam medis dan poli karna ada dalam 1 gedung baru berdekatan kami juga takutnya nanti pasien terganggu apa lagi yang dari poli."*

(PA, 39 thn, 29 Januari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa dalam proses penerimaan pasien rawat jalan terkhususnya pada pasien rawat jalan BPJS sering mengalami kendala dalam proses pelayanan dan terletak pada jaringan *wifi* yang digunakan yang sering

mengalami gangguan sehingga mengakibatkan waktu tunggu pelayanan terhadap pasien menjadi lama. Berikut kutipan wawancaranya:

*"Yah... masalah jaringan untuk pasien BPJS yang sering terganggu karena kan jaringannya juga lambat jadi menghambat waktu pasien juga."*

(MZ, 40 thn, 29 Januari 2019)

Hal tersebut juga setara dengan yang disampaikan oleh informan selanjutnya selaku pasien menyatakan, bahwa jaringan *wifi* yang sering mengalami gangguan akan menghambat waktu pelayanan pasien. Berikut hasil wawancaranya:

*"Iya. Karena jaringan itu kan menurut saya sangat menentukan apa lagi kalau kita mendaftar itu kan biasa di kasi apa lagi namanya itu SEP kah seperti itu, setahu saya itu kan dia butuh jaringan untuk bikin itu jadi pastilah terhambat."*

(CH, 26 thn, 29 Januari 2019)

Informan selanjutnya selaku pasien juga mengatakan hal yang sama. Berikut hasil wawancaranya:

*"Bagaimana ee. Sebenarnya sih memang menghambat apa lagi kalau dia tidak bagus begitu jaringannya karena saya juga pengalaman kemarin jadi saya tunggu itu dia agak lama."*

(RO, 30 thn, 29 Januari 2019)

Hal tersebut juga selaras dengan pernyataan informan triangulasi. Berikut hasil wawancaranya:

*"Iya. Karena jaringan lambat sehingga penerbitan SEP juga terhambat itu kadang pasien menunggu agak lama tidak seperti sebelumnya kalau jaringan dia bagus."*

(PA, 39 thn, 29 Januari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa fasilitas yang di gunakan seperti genset. Ketika sedang mengalami pemadaman lampu maka, pelayanan akan di berhentikan sehingga, menyebabkan waktu pelayanan terhadap pasien menjadi lama. Berikut hasil wawancaranya:

*"Kalau mati lampu itu jelas sangat menghambat pelayanan apa lagi untuk pasien karena kalau begitu bisa-bisa waktu pasien juga akan terbuang cuma-cuma."*

(MZ, 40 thn, 29 Januari 2019)

Hal serupa juga dikatakan oleh informan selanjutnya selaku pasien. Berikut hasil wawancaranya:

*"Bagaimana yah..Secara otomatis waktu pelayanan saya akan terganggu karena seandainya terjadi pemadaman lampu selama satu hari, apakah saya akan terus menunggu sampai lampu menyala apa lagi di daerah sini juga sering terjadi pemadaman lampu jadi menurut saya itu akan sangat mengganggu."*

(CH, 26 thn, 29 Januari 2019)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh informan selanjutnya selaku pasien rawat jalan. Berikut hasil wawancaranya:

*"Kalau saya pribadi jelas menghambat apa lagi mati lampu begitu kan tidak mungkin kita juga mau menunggu berjam jam apalagi saya juga pernah waktu itu saya menunggu sekitar satu jam lebih."*

(RO, 30 thn, 29 Januari 2019)

Hal ini juga disampaikan oleh informan triangulasi dengan tambahan pernyataan dengan tujuan yang sama. Berikut kutipan wawancaranya:

*"Kalau pada saat rusak gensetnya iya memang sering pasien juga menunggu sampai menyala lampu..Tapi kalau pada saat genset bagus pelayanan tetap jalan."*

(PA, 39 thn, 19 Januari 2019)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton terkhususnya pada ruangan rekam medis peneliti menemukan tidak adanya suatu alat penunjang pelayanan seperti tidak didakannya mesin antrian, tidak diadakannya alat pembesar

suara, jaringan *wifi* sering bermasalah dan sering mengalami kerusakan pada genset sehingga membuat waktu tunggu pelayanan terhadap pasien menjadi lama.

**Tabel 2.** Tabel Hasil Observasi Hambatan Pelayanan Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Terkait *Machine* (mesin) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton Tahun 2018

| No. | Aspek Yang Diamati  | Y | T | Keterangan   |
|-----|---|---|---|--|
| 1.  | <i>Machine</i> (mesin) yang digunakan di RSUD kab. Buton telah menggunakan mesin antrian untuk mempermudah pasien ketika mengantri.     |   |   | RSUD Kab. Buton belum menggunakan mesin antrian sehingga penerimaan pasien rawat jalan tidak teratur dan menghambat proses pelayanan pasien. |
| 2.  | Di RSUD kab. Buton telah menggunakan alat pembesar suara sehingga mempermudah petugas untuk memanggil pasien dan mempercepat pelayanan. |   |   | Di RSUD Kab. Buton belum menggunakan alat pembesar suara sehingga dapat menghambat proses penerimaan pasien rawat jalan.                     |
| 3.  | Jaringan <i>wifi</i> yang digunakan berjalan lancar.  |   |   | Jaringan <i>wifi</i> masih sering mengalami gangguan   |
| 4.  | Di RSUD kab. Buton telah menggunakan genset.  |   |   | Genset yang digunakan masih sering mengalami kerusakan.  |

Sumber: Data diolah, 2018

Dari hasil wawancara dan observasi diatas didapat bahwa faktor *machine* (mesin) yang menghambat proses pelayanan penerimaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton adalah tidak diadakannya mesin antrian pada tempat penerimaan pasien rawat jalan dalam hal ini, tidak adanya mesin antrian pada penerimaan pasien rawat jalan tidak mempengaruhi waktu tunggu pelayanan terhadap pasien, tidak di adakannya alat pengeras suara memungkinkan pelayanan tidak terganggu karena adanya faktor lain yang mendukung yaitu karena antara ruangan pendaftaran pasien dan ruangan poli berada dalam satu gedung dan memiliki jarak yang dekat akibatnya jika menggunakan alat pengeras suara maka, pasien yang berada di setiap poli akan merasa terganggu, jaringan *wifi* yang digunakan tidak stabil karena jarak antara Rumah Sakit dan pusat koneksi jaringan berada kira – kira 5 Km, kemudian ketika terjadi pemadaman lampu maka, pelayanan akan diberhentikan sebab, genset yang digunakan sering mengalami kerusakan mengakibatkan waktu tunggu pada pasien menjadi lama sehingga, waktu pelayanan terhadap pasien bisa mencapai 3-5 menit ketika jaringan *wifi* yang digunakan tidak stabil dan 1 jam 30 menit ketika terjadi pemadaman lampu dan genset yang digunakan juga mengalami kerusakan. Hal tersebut dapat menghambat proses penerimaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton.

### 3. Hambatan Pelayanan Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Terkait *Money* (Uang) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton

*Money* (uang) merupakan salah satu unsur yang tidak diabaikan. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan alat/ *tools* yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu yang harus diperhitungkan secara rasional.

Untuk mengetahui faktor *money* yang dapat menghambat pada tempat penerimaan pasien rawat jalan yaitu peneliti melakukan wawancara langsung terhadap petugas penerimaan pasien rawat jalan dan kepala bagian rekam medis.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton terhadap informan diketahui bahwa terdapatnya dana khusus yang di alokasikan kepada bagian rekam medis kemudian tidak adanya kendala keuangan pada bagian rekam medis. Akan tetapi masih adanya kekurangan dana pada bagian rekam medis sehingga dalam hal ini dapat mempengaruhi kinerja kerja pada bagian rekam medis karena dengan kurangnya dana, keperluan yang dibutuhkan akan sangat kurang sehingga dalam hal ini dapat menghambat proses penerimaan pada pasien rawat jalan.

Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa terdapatnya dana khusus yang diberikan terhadap pihak rekam medis. Berikut hasil wawancaranya:

“*Setau saya iya ada*”.

(AZ, 24 thn, 29 Januari 2019)

Informan selanjutnya juga sebagai petugas penerimaan pasien juga mengatakan hal yang sama dengan informan sebelumnya. Berikut hasil wawancaranya:

*“Kalau dana khusus iya jelas ada.”*

(MZ, 40 thn, 29 Januari 2019)

Hal serupa juga di sampaikan oleh informan triangulasi. Berikut kutipan wawancaranya:

*“Dana khusus untuk masing masing unit kan punya alokasi jadi kita juga ada”.*

(PA, 39 thn, 29 Januari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan yang mengatakan bahwa tidak adanya kendala dalam pendanaan terhadap bagian rekam medis. Berikut hasil wawancaranya:

*“Kalau kendala tidak ada.”*

(AZ, 24 thn, 29 Januari 2019)

Informan selanjutnya juga mengatakan hal yang sama dengan informan sebelumnya. Berikut hasil wawancaranya:

*“Masalah kendala tidak ada.”*

(MZ, 40 thn, 29 Januari 2019)

Hal serupa juga dikatakan oleh informan triangulasi. Berikut hasil wawancaranya:

*“Kendalanya tidak ada.”*

(PA, 39 thn, 29 Januari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan bahwa dalam proses pendanaan masih adanya kekurangan pemberian dana pada bagian rekam medis. Berikut hasil wawancaranya:

*“Bagaimana yah kalau masalah pendanaan itu sebenarnya belum cukup”.*

(AZ, 24 thn, 29 Januari 2019)

Informan selanjutnya juga mengatakan hal yang sama dengan informan sebelumnya. Berikut hasil wawancaranya:

*“Saya kurang tau pasti tapi kalau setahu saya pendanaannya itu yah masih dibilang kurang.”*

(MZ, 40 thn, 29 Januari 2019)

Hal serupa juga disampaikan oleh informan triangulasi. Berikut kutipan wawancaranya:

*“Kurang - kurang.”*

(PA, 39 thn, 29 Januari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara di atas didapat bahwa dalam proses pendanaan di rumah sakit umum daerah kabupaten terkhususnya pada bagian rekam medis sudah terdapat dana khusus yang di alokasikan namun, dalam proses pendanaan yang diberikan masih sangat kurang sehingga banyaknya sarana dan prasarana yang harus di tambah maupun yang harus diperbaiki. Hal ini dapat menghambat proses penerimaan pada pasien rawat jalan.

#### 4. Hambatan Pelayanan Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Terkait *Materials* (Bahan) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton

*Materials* / bahan merupakan suatu alat yang masih mentah kemudian diolah untuk keperluan tertentu. Berkas rekam medis yaitu suatu *material* (bahan) yang harus ada dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Tersedianya berkas rekam medis yang berisi informasi kesehatan yang berdaya guna dan tertib administrasi dapat meningkatkan pelayanan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Berkas rekam medis juga berguna sebagai alat pengambilan keputusan di pengadilan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti menemukan bahwa bahan yang digunakan dalam pelaksanaan penerimaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton meliputi: ATK, formulir penerimaan pasien baru, KIB, Map berkas rekam medis, buku register penerimaan pasien rawat jalan. Penggunaan berkas rekam medis dalam pelayanan penerimaan pasien sudah memadai dan digunakan dengan semestinya dan untuk

pembuatan KIB masih dilakukan secara manual. Hal ini dapat menghambat proses penerimaan pasien rawat jalan.

Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara oleh informan yang menyatakan bahwa bahan yang digunakan dalam penerimaan pasien rawat jalan meliputi: ATK, formulir penerimaan pasien baru, KIB, Map berkas rekam medis, dan buku register penerimaan pasien rawat jalan untuk ketersediaan bahan sudah mencukupi. Berikut hasil wawancaranya:

*“Cukup seperti kertas, tinta apa segala macam itu saya rasa sudah cukup”*

(AZ, 24 thn, 29 Januari 2019)

Hal yang sama juga di sampaikan oleh informan selanjutnya. Berikut hasil wawancaranya: *“Iya cukup”*.

(MZ, 40 thn, 29 Januari 2019)

Hal serupa juga disampaikan oleh informan triangulasi. Berikut hasil wawancaranya:

*“Kalau bahan seperti ATK, buku register penerimaan pasien, map berkas rekam medis, formulir pendaftaran untuk pasien baru, itu kami sudah ada dan sudah dirasa cukup.”*

(PA, 39 thn, 29 Januari 2019)

Berdasarkan hasil wawancaranya yang dilakukan oleh informan yang menyatakan bahwa pembuatan KIB untuk pasien rawat jalan belum secara elektronik dan masih dilakukan secara manual. Berikut hasil wawancaranya:

*“Untuk pembuatan KIB kita disini masih lakukan secara manual.”*

(AZ, 24 thn, 29 Januari 2019)

Hal setara juga dikatakan oleh informan selanjutnya bahwa dalam pembuatan KIB masih dilakukan secara manual. Berikut hasil wawancaranya:

*“Kalau KIB disini kami masih dilakukan secara manual.”*

(MZ, 40 thn, 29 Januari 2019)

Hal serupa juga dikatakan oleh informan triangulasi. Berikut hasil wawancaranya:

*“Kalau KIUP itu kami sudah tidak pakai lagi kertas karena itu sudah tersistem memang di dalam komputer tapi kalau KIB yah kami disini masih lakukan secara manual belum elektronik begitu.”*

(PA, 39 thn, 29 Januari 2019)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton tepatnya di ruang rekam medis peneliti menunjukkan bahwa bahan yang digunakan dalam pelaksanaan penerimaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton meliputi: ATK, formulir penerimaan pasien baru, KIB, Map berkas rekam medis, buku register penerimaan pasien rawat jalan. Penggunaan berkas rekam medis dalam pelayanan penerimaan pasien sudah memadai dan digunakan dengan semestinya dan untuk pembuatan KIB masih dilakukan secara manual. Berikut hasil observasinya:

**Tabel 3.** Tabel Hasil Observasi Hambatan Pelayanan Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Terkait *Material* (bahan) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton Tahun 2018

| No. | Aspek yang diamati  | Y | T | Keterangan  |
|-----|---|---|---|---|
| 1.  | Bahan yang digunakan dalam pelaksanaan penerimaan pasien rawat jalan sudah memadai dan digunakan dengan semestinya. | √ |   | Bahan yang dibutuhkan adalah:<br>- ATK<br>- KIB<br>- Formulir penerimaan pasien<br>- Map berkas rekam medis<br>- Buku register penerimaan pasien rawat jalan. |
| 2.  | Pembuatan KIB sudah di laksanakan secara elektronik.  |   | √ | Pembuatan KIB terhadap pasien masih dilakukan secara manual dan belum dilakukan secara elektronik.  |

Sumber: Data diolah, 2018



Dari hasil wawancara dan observasi di atas didapat bahwa dalam proses penerimaan pasien rawat jalan sudah dilakukan dengan baik mulai dari kebutuhan bahan yang di butuhkan seperti: ATK, formulir penerimaan pasien baru, KIB, Map berkas rekam medis, buku register penerimaan pasien rawat jalan sudah mencukupi kebutuhan. Tetapi masih ada hambatan dalam proses penerimaan pasien yaitu terletak pada pembuatan KIB yang dilakukan masih secara manual sehingga dapat menghambat proses penerimaan pasien rawat jalan.

5. Hambatan Pelayanan Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Terkait *Method* (Metode) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton

*Method* (metode) adalah suatu tatacara kerja yang memperlancar jalannya pekerjaan manajer. Sebuah metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan – pertimbangan kepada sasaran, fasilitas - fasilitas yang tersedia dalam penggunaan waktu, serta uang dan kegiatan usaha.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton sudah mempunyai alur penerimaan pasien rawat jalan namun, dalam prosedur kerjanya belum menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur).

Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa di rumah sakit umum daerah kabupaten buton belum mengadakan SOP penerimaan pasien rawat jalan sehingga proses penerimaan pasien yang dilakukan oleh petugas tidak maksimal. Berikut hasil wawancaranya:

*“Belum ada.”*

(AZ, 24 thn, 29 Januari 2019)

Informan selanjutnya juga mengatakan hal sama dengan informan sebelumnya. Berikut hasil wawancaranya:

*“Iya memang disini belum ada.”*

(MZ, 40 thn, 29 Januari 2019)

Hal serupa juga dikatakan oleh informan triangulasi. Berikut hasil wawancaranya:  
*“SOP belum ada kami di sini hanya berpedoman dengan pedoman pelayanan rekam medis yang dari kemkes tahun 2006.”*

(PA, 39 thn, 29 Januari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh informan mengatakan bahwa dalam proses penerimaan pasien rawat jalan telah terdapat alur pelayanan penerimaan pasien rawat jalan. Berikut hasil wawancaranya:

*“Alur penerimaan pasien ada”.*

(AZ, 24 thn, 29 Januari 2019)

Informan selanjutnya juga mengatakan hal yang sama. Berikut hasil wawancaranya:  
*“Iya ada.”*

(MZ, 40 thn, 29 Januari 2019)

Hal senada juga disampaikan oleh informan triangulasi yang mengatakan bahwa sudah terdapat alur penerimaan pasien rawat jalan. Berikut hasil wawancaranya:

*“Ada yang ditempel di sini kan sudah ada itu.”*

(PA, 39 thn, 29 Januari 2019)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton sudah mempunyai alur penerimaan pasien rawat jalan namun, dalam prosedur kerjanya belum menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur). Berikut hasil observasinya:

**Tabel 4.** Tabel Hasil Observasi Hambatan Pelayanan Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Terkait *Method* (metode) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton Tahun 2018

| No. | Aspek Yang Diamati                                | Y | T | Keterangan  |
|-----|---|---|---|---|
| 1.  | Di RSUD Kab. Buton sudah terdapat SOP             |   | √ | Di RSUD Kab. Buton belum menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur). |
| 2.  | Di RSUD Kab. Buton sudah mempunyai alur pelayanan | √ |   | Di RSUD Kab. Buton sudah menerapkan alur penerimaan pasien rawat jalan. |

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas dapat disimpulkan bahwa dalam proses penerimaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton terkhususnya pada bagian rekam medis sudah terdapat alur penerimaan pasien rawat jalan untuk mengatur jalannya proses penerimaan pasien rawat jalan mulai dari pasien masuk mendaftar sampai pasien pulang. Namun dalam proses penerimaan pasien rawat jalan belum terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur) yang mengatur proses pelayanan terhadap pasien sehingga dalam hal ini akan menghambat proses penerimaan pasien rawat jalan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 4 tahun 2018 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Pelayanan pendaftaran merupakan salah satu faktor terpenting dalam kegiatan yang ada di Rumah Sakit, yang merupakan awal pasien mendapatkan kesan baik atau tidak baik dari pelayanan yang diberikan oleh seluruh tenaga kesehatan di rumah sakit. Pelayanan yang baik, yang diharapkan pasien ketika datang berobat adalah senyum dari petugas, sifat yang ramah - tamah, sopan, penuh empati, respons time, memberikan perlakuan yang baik dan manusiawi dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial, dan ras.

Dalam melaksanakan proses pelayanan kesehatan, rumah sakit diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan, salah satunya adalah pelayanan di tempat penerimaan pasien rawat jalan. Untuk itu dalam menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan kesehatan, rumah sakit harus berupaya dengan sedemikian rupa untuk menghasilkan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti mencoba untuk menguraikan penjelasan terhadap faktor penghambat di tempat penerimaan pasien rawat jalan berdasarkan penjelasan terkait *Man* (Manusia), *machines* (Mesin), *Money* (Uang), *Materials* (Material), *Method* (Metode).

#### 1. Hambatan Pelayanan Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Terkait Faktor *Man* (Manusia) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton

*Man* (manusia) merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi. Dalam manajemen, faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul karena adanya orang – orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan. Untuk menjalankan pekerjaan di rekam medis diperlukan sumber daya manusia yang memenuhi kompetensi perekam medis. Seorang profesi rekam medis harus menguasai kompetensinya sebagai seorang perekam medis.

Dalam suatu organisasi rumah sakit tentunya sangat memerlukan tenaga kerja yang berkualitas maka, dibutuhkannya sebuah pelatihan khusus agar yang diharapkan dapat tercapai dan terlaksana dengan baik.

Pelatihan adalah serangkaian aktivitas yang dirancang guna memberi pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan para pembelajar untuk dapat melaksanakan pekerjaan mereka pada saat ini (Mondy, 2008).

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton peneliti menemukan bahwa petugas yang belum pernah mendapatkan pelatihan khusus terkait rekam medis dan mayoritas petugas pada bagian rekam medis adalah bukan lulusan rekam medis.

Penelitian ini telah sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Reny (2015) diperoleh bahwa berdasarkan faktor *Man* (manusia) ditemukan, petugas rekam medis selama ini belum pernah mendapatkan pelatihan secara khusus mengenai pelayanan penerimaan pasien. Hal ini dapat menyebabkan ketidakkonsistenan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, informasi yang diberikan kurang jelas dimengerti oleh pasien, serta pasien belum menerapkan sistem 3S (Senyum, Salam, Sapa)

#### 2. Hambatan Pelayanan Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Terkait Faktor *Machine* (Mesin) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton

Machine digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja (Arifin, 2014). Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha, dapat berupa benda - benda maupun uang.

Untuk mendukung suatu komunikasi yang efektif dan efisien tentu diperlukan suatu sarana pendukung komunikasi. Sarana atau fasilitas komunikasi yaitu suatu sumber daya / alat yang mendukung suatu pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi. Alat komunikasi yang ada pada tempat penerimaan pasien rawat jalan hanya telepon yang berfungsi sebagai alat untuk berkomunikasi dengan unit – unit lain, komputer yang berfungsi sebagai alat untuk mendaftarkan pasien, mengentry data pasien yang belum lengkap serta membuat SEP untuk pasien rawat jalan BPJS. Pada komputer telah menggunakan jaringan komunikasi secara online namun, masih ada beberapa hambatan yang mengganggu proses pelayanan pada tempat penerimaan pasien seperti jaringan *wi-fi* yang digunakan masih sering mengalami gangguan pada saat mengakses jaringan karena antara pusat jaringan *wi-fi* dan rumah sakit terbilang sangat jauh berkisar antara 5 KM sehingga, memungkinkan pasien rawat jalan BPJS menunggu lama. Sehingga menyebabkan proses penerimaan pasien rawat jalan menjadi terhambat.

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton peneliti menemukan tidak adanya mesin antrian namun, dalam proses pelayanan tidak mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien, tidak adanya alat pembesar suara, jaringan *wifi* sering bermasalah dan sering mengalami kerusakan pada genset mengakibatkan waktu tunggu pelayanan terhadap pasien menjadi lama sehingga waktu pelayanan yang diberikan ketika jaringan *wifi* yang digunakan tidak stabil mencapai 3-5 menit dan 1 jam 30 menit ketika terjadi pemadaman lampu dan genset yang digunakan sering mengalami kerusakan. Dalam proses penerimaan pasien rawat jalan waktu pelayanan yang diberikan kepada pasien mulai dari pasien masuk mendaftar sampai pasien menuju poli ketika kondisi pelayanan dalam keadaan normal maka, waktu yang diberikan kepada pasien mencapai waktu 2 menit.

Penelitian ini telah sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Reny (2015) diperoleh bahwa berdasarkan faktor *Machine* (mesin) ditemukan, mesin yang digunakan dalam pelaksanaan penerimaan pasien rawat jalan peserta JKN adalah telepon dan komputer. Sistem komputerisasi yang sering mengalami gangguan menyebabkan pelaksanaan penerimaan pasien rawat jalan peserta JKN tidak lancar.

### 3. Hambatan Pelayanan Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Terkait *Money* (Uang) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton.

Uang merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat tukar dan digunakan sebagai alat pengukur nilai. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu, uang merupakan alat (tool) yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus dipikirkan secara rasional.

Menurut Arifin (2014), *money* (uang) merupakan satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton peneliti menemukan bahwa masih adanya kekurangan dana yang diberikan pada bagian rekam medis.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Reny (2015), diperoleh bahwa berdasarkan faktor *Money* (uang) ditemukan, tidak ada dana khusus yang disediakan untuk penyediaan sarana dan prasarana, ini tidak menyebabkan kendala yang menghambat pelaksanaan penerimaan pasien rawat jalan peserta JKN di Rumah Sakit Tk. 04.07.02 Slamet Riyadi.

### 4. Hambatan Pelayanan Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Terkait *Materials* (Bahan) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton.

*Material* (bahan) terdiri dari bahan setengah jadi (raw material) dan bahan jadi. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan/materi sebagai salah satu sarana. Sebab, materi dan manusia tidak dapat dipisahkan. Tanpa materi tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki (Arifin, 2014).

Menurut Rusdarti (2008) manusia tanpa bahan dan perlengkapan tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan. Bahan penunjang pelaksanaan penerimaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton yaitu: ATK, Formulir pendaftaran pasien baru, KIB, Map berkas rekam medis, buku register penerimaan pasien rawat jalan. Diketahui bahwa terdapat kendala dalam pelaksanaan penerimaan pasien rawat jalan yaitu pembuatan KIB yang masih dilakukan secara manual sehingga mengakibatkan pelayanan terhadap pasien rawat jalan agak terhambat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton peneliti menemukan bahwa bahan yang digunakan dalam pelaksanaan penerimaan pasien rawat

jalan sudah cukup memadai dan telah digunakan dengan semestinya tetapi, dalam pembuatan KIB masih dilakukan secara manual.

Penelitian ini telah sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Reny (2015) diperoleh bahwa berdasarkan faktor *Material* (bahan) yang mempengaruhi pelayanan penerimaan pasien rawat jalan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Tk.IV 04.07.02 Slamet Riyadi Surakarta meliputi: ATK, formulir penerimaan pasien baru, KIB, ringkasan masuk dan keluar (RMK), map berkas rekam medis, buku register penerimaan pasien rawat jalan. Diketahui pula terdapat kendala dalam pelaksanaan penerimaan pasien rawat jalan JKN yaitu dalam pengisian data identitas pasien baru pada berkas rekam medis masih dilakukan secara manual belum menggunakan RKE dapat membuat pelayanan penerimaan kepada pasien kurang lancar.

#### 5. Hambatan Pelayanan Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Terkait *Method* (Metode) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton.

*Method* / metode yaitu suatu tatacara kerja yang memperlancar jalannya pekerjaan manajer (Arifin, 2014).

Untuk mengatur jalannya pekerjaan yang baik diperlukan pedoman prosedur yang mengatur jalannya suatu kegiatan dalam pekerjaan yaitu berupa SOP yang mengatur atau mengontrol pekerjaan sehingga suatu pekerjaan dapat terkontrol dengan baik dan berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Atmoko, 2012).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton peneliti menemukan bahwa sudah terdapat alur penerimaan pasien rawat jalan akan tetapi, dalam prosedur kerjanya belum terdapat SOP yang mengatur tentang proses penerimaan pasien rawat jalan sehingga penerimaan pasien rawat jalan menjadi tidak terlaksana dengan baik.

Penelitian ini telah sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Reny (2015) dengan judul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Penerimaan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Tk.IV 04.07.02 Slamet Riyadi Surakarta, diperoleh bahwa berdasarkan faktor *Method* (metode) ditemukan, adanya prosedur yang dilakukan petugas mulai dari penerimaan pasien rawat jalan peserta JKN. Terdapat kendala yang dialami dalam penerimaan pasien rawat jalan peserta JKN disampaikan secara lisan belum ada prosedur tertulis yang disahkan oleh kepala Rumah Sakit. Pelaksanaan penerimaan pasien rawat jalan peserta JKN belum memiliki SOP. Ini menyebabkan pelayanan penerimaan pasien rawat jalan peserta JKN tidak konsisten.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton terkait faktor – faktor yang menghambat pelayanan tempat penerimaan pasien rawat jalan dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut: Faktor *Man* (manusia) masih menghambat pelayanan penerimaan pasien rawat jalan. Faktor *Machine* (mesin) masih menghambat pelayanan penerimaan pasien rawat jalan. Faktor *Money* (uang) masih menghambat pelayanan penerimaan pasien rawat jalan. Faktor *Material* (bahan) masih menghambat pelayanan penerimaan pasien rawat jalan. Faktor *Method* (metode) masih menghambat pelayanan penerimaan pasien rawat jalan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, M. 2014. *5M dalam Manajemen*. [Online], <http://indonesianpublichealth.blogspot.com> [diakses 19 Juni 2019].
- Atmoko, Tjipto. 2012. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Skripsi Unpad. Jakarta. [Online] <https://www.kajianpustaka.com> [diakses 17 April 2019].
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 *Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.

Mondy, R. Wayne. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Terj. Edisi kesepuluh jilid I bekerja sama dengan Penerbit Erlangga. Jakarta: Erlangga. [Online], (diupdate 27 Juni 2014). <https://mgtofsdm.wordpress.com> [diakses 19 Juni 2019].

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 4 Tahun 2018 *Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien*.

Reny, Oktaviasari. (2015). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Penerimaan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit TK.IV 04.07.02. Slamet Riyadi Surakarta. Tugas Akhir Mahasiswa D-III Rekam Medis UGM.

Rusdarti, K. (2008). *Ekonomi: Fenoma di Sekitar Kita 3*. Jawa Tengah: Platinum. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Penerimaan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit TK.IV 04.07.02. Slamet Riyadi Surakarta. Karya Tulis Ilmiah. Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Sekolah Vokasi UGM.