

**EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI
DALAM PENERIMAAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
SUKOHARJO**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat**

Oleh :
Nadiyah Bahtari
NIM 1951700071

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT DAN
ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS VETERAN BANGUN NUSANTARA
SUKOHARJO
2024**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi dalam Penerimaan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo “, dapat terselesaikan dengan baik.

Hal ini tentunya tak lepas dari beberapa bantuan, dorongan serta bimbingan yang sangat berguna bagi penulis maupun pihak lain. Penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Wartini, S.KM., M.Sc. Selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat dan Ilmu Kesehatan.
2. Nine Elissa Maharani, S.K.M, M. Kes Selaku Kepala Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Veteran Bangun Nusantara.
3. Drs. Budhi Raharjo S.H., M.Si Sebagai Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam penyusunan proposal ini.
4. Dewi Puspito Sari, S.K.M., M.K.M Sebagai Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyusun proposal ini.
5. Dr. Indarto, M.Si. Selaku Direktur Utama Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo.
6. Fariz Hisyam Fathony S.E selaku Kasub bagian Diklat dan Pengembangan yang telah membantu surat menyurat dalam survei pendahuluan dan surat penelitian untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo.
7. Titin Wulandari, A.Md.PK, Selaku Kepala Ruang Rekam Medis yang telah berkenan untuk memberikan informasi terkait dengan sistem pendaftaran pasien rawat jalan poliklinik.

8. Aldino Restu Hendromoyo, A.Md.Kes, Selaku Koordinator Pendaftaran yang telah berkenan untuk memberikan informasi terkait dengan pelayanan pendaftaran.
9. Kedua orang tua tercinta beserta adik yang selalu memberi dukungan berupa moral, material serta doa yang tak putus-putus agar penulis dapat segera menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman angkatan 2019 Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti.
11. Semua pihak yang telah membantu terselesainya penyusunan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penyusunan skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Segala bentuk kritik dan saran dengan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu peneliti dalam penulisan skripsi selanjutnya agar lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan semoga bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Sukoharjo, 31 Januari 2024

Nadiyah Bahtari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Ruang Lingkup Penelitian	11
F. Orisinalitas Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Kajian Teori.....	15

1.	Konsep Efektivitas	15
2.	Pelayanan Publik	23
3.	Pelayanan Kesehatan	29
4.	Sistem Informasi Administrasi dalam Penerimaan Pasien.....	33
5.	Rumah Sakit	41
B.	Kerangka Teori	51
C.	Kerangka Konsep.....	52
D.	Pertanyaan Peneliti	53
BAB III	METODE PENELITIAN	54
A.	Jenis dan Rancangan Penelitian	54
B.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	55
C.	Subjek dan Objek Penelitian.....	55
D.	Variabel Penelitian.....	56
E.	Definisi Operasional	56
F.	Instrumen Penelitian	58
G.	Jenis dan Sumber Data.....	59
H.	Trigulasi Data	60
I.	Pengumpulan Data.....	61
J.	Pengolahan dan Analisis Data	64
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	66
A.	Hasil.....	66
1.	Gambaran umum Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo....	69
2.	Pelaksanaan Penelitian.....	71
3.	Prosedur Pelayanan Sistem Administrasi.	72
4.	Sarana dan Prasarana Sistem Pelayanan Administrasi.	84

5. Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja.....	93
6. Kendala dalam Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi.....	103
B. Pembahasan	107
1. Prosedur Pelayanan Sistem Administrasi	107
2. Sarana dan Prasarana Sistem Pelayanan Administrasi	114
3. Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja	119
4. Kendala dalam Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi	125
C. Keterbatasan Penelitian	130
BAB V PENUTUP.....	131
A. Kesimpulan	131
B. Saran	132
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN.....	139



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Orisinalitas Penelitian	12
Tabel 2	Definisi Operasional	57
Tabel 3	Karakteristik Informan Penelitian	71
Tabel 4	Kemudahan Prosedur Pelayanan	75
Tabel 5	Proses Pelayanan	78
Tabel 6	Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Pelayanan	80
Tabel 7	Kondisi Ruang Pelayanan	86
Tabel 8	Penyediaan Sarana Teknologi Informasi dan Komunikasi	88
Tabel 9	Kenyamanan Ruang Pelayanan	90
Tabel 10	Ketersediaan Fasilitas Pendukung dalam Pelayanan	92
Tabel 11	Kecepatan Petugas Pelayanan	95
Tabel 12	Keramahan dan Kesopanan Petugas	97
Tabel 13	Kerapihan Petugas Pelayanan	99
Tabel 14	Kedisiplinan Penggawai dalam Melayani Pasien	101
Tabel 15	Sikap Petugas	102
Tabel 16	Kendala	106

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Teori	51
Bagan 2 Kerangka Konsep.....	52
Bagan 3 Komponen Dalam Analisis Data	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo.....	66
Gambar 2 Struktur Organisasi RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Survei Pendahuluan	139
Lampiran 2	Balasan Surat Studi Pendahuluan	140
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian.....	141
Lampiran 4	Balasan Surat Penelitian	142
Lampiran 5	Surat Penugasan Dosen Pembimbing	143
Lampiran 6	Pernyataan Persetujuan Informan Peneliti.....	145
Lampiran 7	Permohonan Kesiediaan Menjadi Informan	150
Lampiran 8	Pedoman Wawancara	152
Lampiran 9	Pedoman Observasi	156
Lampiran 10	Transkrip Wawancara Informan	158
Lampiran 11	Struktur Organisasi Instalasi Rekam Medis	173
Lampiran 12	Permenkes RI No 129 Tahun 2008	174
Lampiran 13	Permenkes RI No 24 Tahun 2016	177
Lampiran 14	Peraturan Pemerintah RI No 47 Tahun 2021	179
Lampiran 15	Kartu Bimbingan Skripsi	183
Lampiran 16	Jadwal Penelitian	185
Lampiran 17	Dokumentasi	186

DAFTAR SINGKATAN

RS	: Rumah Sakit
QR	: <i>Quick Response</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>
TPP	: Tempat Penerimaan Pasien
IRJ	: Instalasi Rawat Jalan
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
TPPRI	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap
SOP	: Standar Prosedur Operasional
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
SDM	: Sumber Daya Manusia
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
UGD	: Unit Gawat Darurat
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
SIMRS	: Sistem Informasi Rumah Sakit
UKP	: Upaya Kesehatan Perorangan
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat

ABSTRAK

Nadiyah Bahtari. 1951700071. Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi Dalam Penerimaan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo.

Rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo dalam pelaksanaan administrasinya terdapat berbagai masalah yaitu kurangnya jumlah petugas di bagian pendaftaran, lamanya waktu tunggu pasien, sistem pendaftaran melalui *website* belum berjalan optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi dalam Penerimaan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo.

Jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen. Variabel tunggal yang digunakan yaitu Sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo. Subjek penelitian ini adalah Kepala Ruang Rekam Medis, Koordinator Pendaftaran, Koordinator Informasi dan Pasien Rawat Jalan. Instrumen yang digunakan dengan pendoman wawancara mendalam, lembar observasi, alat tulis dan alat perekam suara. Analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan. Triangulasi dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi belum efektif ditunjukkan dari prosedur pelayanan, sarana dan prasarana serta semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja. Karena masih ada permasalahan pada ketepatan jadwal pelayanan, kondisi ruang tunggu pelayanan yang kurang luas, kecepatan petugas pelayanan yang kurang, masih ada petugas yang belum menerapkan 3 S.


Kesimpulan dari ketiga indikator yang digunakan pelayanan administrasi masih kurang efektif. Disarankan kepada pemilik Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo untuk pelayanan administrasi sebaiknya meningkatkan jumlah petugas pelayanan, sarana dan prasarana serta meningkatkan sikap petugas pelayanan demi pelayanan administrasi yang lebih efektif.

Kata Kunci : Efektivitas, Administrasi, Penerimaan pasien
Kepustakaan : 44 (2014-2023)

Pembimbing I


Drs. Budhi Rahardjo, SH., M.Si

Pembimbing II


Dewi Puspito Sari, S.K.M., M.K.M

Mengetahui,

Dekan FKM Univet Bantara Sukoharjo


Wartini, S.K.M., M.Sc

ABSTRACT

Nadiyah Bahtari. 1951700071. Effectiveness of Administrative Service System in Outpatient at “PKU Muhammadiyah Sukoharjo” Hospital. Thesis. Faculty of Public Health, Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo.

In the implementation of outpatient administration at the “PKU Muhammadiyah Sukoharjo” Hospital there are various problems, namely the lack of staff in the registration section, the long waiting time for patients, and the registration system via the website is not running optimally. This study aims to determine the effectiveness of the administrative service system in admitting outpatients at the “PKU Muhammadiyah Sukoharjo” Hospital.

This type of qualitative research uses a case study approach. The methods used are in-depth interviews, observation, and document review. The single variable used is the administrative service system in admitting outpatients at “PKU Muhammadiyah Sukoharjo” Hospital. The subjects of this research were the Head of the Medical Records Room, the Registration Coordinator and the Outpatients. The instruments used were in-depth interviews, observation sheets, writing tools, and voice recording equipment. Data analysis, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Triangulation in this research uses source triangulation and method triangulation.

The results showed that administrative services have not been effective as shown by service procedures, facilities, and infrastructure as well as the spirit of cooperation and loyalty of the work group. Because there are still problems with the accuracy of the service schedule, the condition of the service waiting room is not spacious enough, the speed of service officers is lacking, and there are still officers who have not implemented the 3 S.

The conclusion from the three indicators used by administrative services is still less effective. It is recommended that the owner of “PKU Muhammadiyah Sukoharjo” Hospital for administrative services should increase the number of service officers, facilities, and infrastructure and improve the attitude of service officers for more effective administrative services.

Keywords: Effectiveness, Administration, Patient admission
Literature: 44 (2014-2023)