

## ANALISIS PELAYANAN DI UNIT ADMINISTRASI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGKINANG

Anastasya Shinta Yuliana<sup>1\*</sup>, Ristalia Ayu<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Awal Bros<sup>1,2</sup>

\*Corresponding Author : anastasyasyuliana@gmail.com

### ABSTRAK

Salah satu unit administrasi di rumah sakit adalah administrasi instalasi gawat darurat. Hanya saja saat ini masih banyak kekurangan yang terdapat dalam administrasi gawat darurat, baik dari sisi saran dan prasarana maupun yang berasal dari sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran pelayanan administrasi instalasi gawat darurat di rumah sakit umum daerah bangkinang. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan studi kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitik, menggunakan metode content analysis. Penelitian melibatkan enam informan utama dan pendukung, termasuk petugas pendaftaran IGD, kepala unit pendaftaran, kepala rekam medis, penunjang medik, kepala bidang pelayanan, dan direktur. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi, serta didukung oleh data sekunder seperti profil rumah sakit dan data kunjungan pasien IGD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam analisis pelayanan di unit administrasi IGD RSUD Bangkinang, input mencakup beberapa aspek penting. *Man*: Terdapat tiga shift kerja dengan lima petugas yang memadai, tetapi belum ada pelatihan khusus dan penilaian kinerja. *Money*: Belum ada penghargaan bagi petugas terbaik, meskipun ada rencana untuk itu. *Material*: Alat dan bahan, seperti komputer dan printer, sudah memadai dan tidak ada kendala sarana. *Machine*: Tidak ada CCTV di unit, meskipun ada di area lain, dan penambahan komputer masih diperlukan. *Methods*: Tidak ada SOP yang dipajang dan kesalahan data sering terjadi. *Proses*: Hambatan pelayanan termasuk komputer error dan masalah jaringan, dengan kompetensi petugas yang sudah sesuai dan SOP pendaftaran pasien yang diketahui.

**Kata kunci** : analisis pelayanan, instalasi gawat darurat, unit administrasi

### ABSTRACT

*One of the administrative units in the hospital is the emergency installation administration. However, currently there are still many shortcomings in emergency administration, both in terms of facilities and infrastructure and those originating from human resources. This study aims to determine the description of emergency installation administration services at Bangkinang Regional General Hospital. The approach in this study uses a qualitative study with a descriptive analytical approach, using the content analysis method. The study involved six main and supporting informants, including the IGD registration officer, head of the registration unit, head of medical records, medical support, head of service, and director. Data were collected through in-depth interviews and observations, and supported by secondary data such as hospital profiles and IGD patient visit data. The results of the study showed that in the analysis of services in the IGD administration unit of Bangkinang Regional Hospital, input includes several important aspects. *Man*: There are three work shifts with five adequate officers, but there has been no special training and performance assessment. *Money*: There has been no award for the best officer, although there is a plan for it. *Material*: Tools and materials, such as computers and printers, are adequate and there are no facility constraints. *Machine*: No CCTV in the unit, although there is in other areas, and additional computers are needed. *Methods*: No SOPs posted and data errors are common. *Process*: Barriers to service include computer errors and network issues, with appropriate staff competency and known patient registration SOPs.*

**Keywords** : service analysis, emergency department, administration unit

### PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu hak asasi manusia. Manusia dikatakan sehat apabila manusia tersebut sehat secara fisik yang dalam arti kata manusia tersebut memiliki badan yang sehat,

bugar serta sehat sosial, yang mampu menjalin hubungan baik dengan orang lain dan sehat jiwa yang artinya merasa senang dan juga bahagia. Kemudian kesehatan juga merupakan suatu keadaan yang sehat, baik secara fisik, mental, spritual hingga sosial yang memungkinkan setiap manusia untuk dapat hidup produktif baik itu secara sosial dan ekonomis (Undang-Undang Nomor.36, 2009). Rumah sakit merupakan salah satu instansi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya serta menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009).

Salah satu pelayanan penting di rumah sakit yaitu administrasi. Administrasi memiliki pengertian serangkaian kegiatan yang terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*orginizing*), pengarahan (*directing*), pengawasan (*controlling*), pengoordinasian (*coordinating*), serta penilaian (*evaluating*), sehingga tuntutan dan kebutuhan yang berkaitan dengan kesehatan dapat dipenuhi melalui penyediaan serta penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan yang ditujukan kepada perorangan, kelompok, ataupun masyarakat (Ismaniar, 2013). Salah satu unit yang ada di administrasi adalah unit administrasi IGD, yang merupakan unit yang menangani keadaan klinis yang membutuhkan tindakan medis segera untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan (Permenkes RI No. 47 tahun 2018). Berdasarkan dari hasil penelitian sebelumnya mengenai Analisis sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien BPJS di IGD dari aspek sumber daya manusia, belum mencapai batas kemampuan yang potensial. Hal ini didasarkan atas fakta kurangnya jam kepelatihan yang seharusnya diberikan kepada pegawai dan staff rumah sakit, dan kurangnya pelatihan kepada para pegawai & staff secara merata. Intensitas ini menjadi penilaian bahwa sumber daya manusia yang tersedia belum memadai sesuai dengan ketetapan yang berlaku (Yolanda, 2019).

Penelitian lainnya yang berkaitan dengan Efektivitas pelayanan administrasi di rumah sakit hasil penelitiannya menunjukkan bahwa prosedur pelayanan sudah berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada dan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi, hanya saja mengenai kenyamanan ruang pelayanan yaitu perlu adanya penambahan kursi tunggu di ruang pelayanan karena peneliti melihat masih banyak masyarakat atau pasien yang tidak kebagian tempat duduk sehingga masyarakat atau pasien terpaksa ada yang berdiri. Akan tetapi, dari ketiga indikator yang digunakan membuktikan bahwa pelayanan administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur sudah efektif (Firdaus, R., 2019).

Berdasarkan hasil wawancara tidak mendalam terhadap petugas pendaftaran didapatkan hasil bahwa tidak ada pelatihan khusus administrasi atau pendaftaran seperti pelatihan SIMRS untuk petugas pendaftaran di IGD sedangkan pelatihan tersebut bisa menambah pengetahuan petugas pendaftan IGD dan dapat mengoptimalkan pelayanan di pendaftaran IGD. Kemudian dari hasil telaah dokumen di dapatkan background pendidikan petugas pendaftaran di IGD RSUD Bangkinang, yang petugas nya berjumlah 5 orang yang terdiri dari 2 orang pendidikan terakhir SMA, 1 orang pendidikan terakhir S1 peternakan, 1 orang pendidikan terakhir S1 manajemen, dan 1 orang pendidikan terakhir D3 rekam medis. Ketidak sesuaian pendidikan terakhir petugas dan tidak adanya pelatihan khusus untuk petugas pendaftaran IGD ini menyebabkan minim nya pengetahuan petugas terhadap pelayanan pendaftaran IGD.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara tidak mendalam didapatkan hasil bahwa tidak ada tim audit yang mengawasi petugas pendaftaran IGD dan tidak adanya petugas cadangan di pendaftaran IGD. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti mendapatkan hasil bahawa terjadi nya peningkatan pelayananan di pendaftaran IGD. Berdasarkan telaah

dokumen menunjukkan bahwa data daftar kunjungan IGD RSUD Bangkinang menunjukkan jumlah pasien meningkat sangat signifikan setiap tahunnya yaitu pada tahun 2020 terdapat 6900 kunjungan, kemudian pada tahun 2021 terdapat 7478 kunjungan dan pada tahun 2022 terdapat 9222 kunjungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran pelayanan administrasi instalasi gawat darurat di rumah sakit umum daerah bangkinang.

## METODE

Jenis pada penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif Analitik, dengan menggunakan metode *content analisis* (analisis isi). Penelitian ini dilakukan di unit administrasi rawat jalan instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang. Penelitian ini dilakukan pada bulan 27 Februari -16 Agustus 2023. Pada penelitian ini, informan yang terlibat adalah petugas pendaftaran instalasi gawat darurat (IGD), koordinator pendaftaran dan filing sebagai informan utama, kepala rekam medis RSUD Bangkinang, penunjang medik, kepala bidang pelayanan, dan direktur sebagai informan pendukung. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak enam orang, yang terbagi menjadi beberapa kategori. Informan utama terdiri dari tiga petugas pendaftaran IGD dan satu kepala unit pendaftaran IGD serta rawat inap. Mereka diidentifikasi dengan kode U1, U2, U3, dan U4. Selain itu, terdapat dua informan lain yaitu kepala rekam medis dan penunjang medik yang masing-masing diberi kode P1 dan P2.

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan utama dan informan pendukung. Informasi yang dikumpulkan dari wawancara ini memberikan wawasan langsung tentang topik penelitian dari perspektif individu yang terlibat langsung. Sementara itu, data sekunder mencakup berbagai dokumen dan informasi terkait dengan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang, seperti profil rumah sakit, data kunjungan pasien IGD selama tiga tahun terakhir, data pendidikan petugas pendaftaran IGD, struktur organisasi rumah sakit, serta data mengenai lama kerja petugas pendaftaran di instalasi gawat darurat. Data sekunder ini menyediakan konteks dan latar belakang yang penting untuk memahami kondisi dan operasional RSUD Bangkinang.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui dua teknik utama: observasi dan wawancara. Observasi dilakukan secara langsung untuk mengamati kondisi lokasi penelitian. Sementara itu, wawancara dilakukan dengan informan utama dan pendukung untuk mendapatkan informasi mendalam terkait topik penelitian. Dalam penelitian kualitatif ini, pengolahan data dilakukan sebelum, selama, dan setelah pengumpulan data di lapangan. Data dari wawancara ditranskrip secara lengkap dan akurat. Selanjutnya, dilakukan pengkodean untuk mengidentifikasi dan mengkategorikan informasi penting. Proses analisis melibatkan membaca data berulang kali untuk mencari pemahaman yang lebih dalam dan menghubungkan sebab-akibat. Pembentukan matriks membantu melihat hubungan antar kategori. Analisis dilakukan selama pengumpulan data untuk menentukan data yang masih perlu dicari. Teknik triangulasi digunakan untuk memastikan keabsahan data, baik dengan mengecek sumber yang berbeda maupun menggunakan teknik yang berbeda pada sumber yang sama. Akhirnya, data diinterpretasikan untuk memperoleh makna mendalam dari hasil penelitian.

## HASIL

### *Man*

Berdasarkan hasil wawancara mendalam mengenai *man* atau sumber daya manusia (SDM) terkait jumlah petugas administrasi di IGD seluruh informan U1,U2,U3,U4,P1,dan P2

menyatakan bahwa petugas administrasi IGD sudah mencukupi yang terdiri dari 5 orang , adapun kutipan wawancara sebagai berikut :

*“ ee saya rasa sudah cukup ”(U1)*

*“sudah ”(u2)*

*“sudah sih ”(U3)*

*“kalau untuk saat ini suada ”(U4)*

*“sudah ”(p1)*

*“sudah sangat cukup ”(p2)*

Kemudian hasil wawancara mendalam terkait penilaian kinerja karyawan dari tim audit di unit administrasi IGD sebagian besar nforman U1,U2,U4,P1 menyatakan bahwa tidak adanya penilaian dari tim audit . adapun kutipan wawancara sebagai berikut :

*“ kalau itu penilaian setiap tahun nanti kepala unit menilai ”(U1)*

*“ada setiap tahun ada penilaian nya , nanti di rangkup pakai data ”(U2)*

*“kalau secara khusus tim audit administrasi tidak ada Cuma itu dari ruangan aja secara global ”(U4)*

*“tim audit enggak ya yang memberikan penilaian kepala instalasi dan kepala unit (P1)*

Kemudian hasil wawancara mendalam terkait penilaian kinerja karyawan dari tim audit di unit administrasi IGD sebagian kecil nforman U3,P2 menyatakan bahwa adanya penilaian dari tim audit .

*“ada ” (U3)*

*“ada ”(P2)*

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terkait pelatihan seperti apa yang di dapatkan oleh petugas administrasi IGD sebagian informan yaitu U4,P1 dan P2 menyatakan tidak ada pelatihan yang didapatkan petugas administrasi IGD. adapun kutipan wawancara sebagai berikut:

*“kalau pelatihan secara khusus tidak ada.... ”(U4)*

*“selama ini belum ada.... ”(P1)*

*“untuk admisi IGD sejauh ini belum ada pelatihan... ”(P2)*

Kemudian hasil wawancara mendalam terkait pelatihan seperti apa yang didapatkan oleh petugas administrasi IGD sebagian informan yaitu U1,U2,U3 menyatakan ada peltihan yang di dapatkan oleh petugas. Adapun kutipan wawancara sebagai berikut :

*“Kita itu di berikan pelatihan itu berkala ya ada komunikasi efektif ”(U1)*

*“Eee pelatihan seperti cara mendaftarkan pasien rawat jalan IGD , rawat inap ”(U2)*

*“Pelatihan yang kami dapat di administrasi IGD eee komunikasi efektif trs juga pelatihan bcara mendaftarkan pasien ”(U3)*

Kemudian hasil dari wawancara mendalam terkait peraturan kerja di pelayanan administrasi IGD sebagian besar informan yaitu U1,U3,U4,P1 dan P2 menyatakan ada 3 shift waktu kerja. Adapun kutipan wawancara sebagai berikut :

*“Kalau kita tu punya peraturan waktunya kan itu kalau pagi jam 7.30 sorenya jam 14 pulang nya 20.00 baru kalau malam itu jam 20.00- 8 pagi ”(U1)*

*“6 jam sehari kecuali malam ya masuk malam 12 jam ”(U3)*

*“jam kerja mereka di shift kan , pagi siang malam ”(U4)*

*“Waktu kerja nya mereka siklus ada 3 pagi jam 8-2 dinas siang jam 2-8 malam dinas malam jam 8-8 pagi ”(P1)*

*“Untuk admisi IGD ada 3 shift ”(P2)*

Kemudian hasil wawancara mendalam terkait peraturan kerja di pelayanan administrasi IGD sebagian kecil informan yaitu U2 menyatakan tidak ada peraturan signifikan. Adapun kutipan wawancara sebagai berikut:

*“.....peraturan signifikan nggak ada”(U2)*

Kemudian hasil wawancara spontan terkait jika ada petugas yang sakit atau tidak hadir, sebagian besar informan yaitu U1,U2,U4,P1 dan P2 menyatakan dicari pengganti atau di change. Adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut:

*“.....kita punya pengganti.....”(U1)*

*“...Kalau kami tak hadir bisa minta bantu kawan minta change...”(U2)*

*“Kalau yang sakit biasanya kita cari pengganti.....”(U4)*

*“Ada 1 petugas yang bisa menggantikan...”(P1)*

*“Untuk staff yang sakit akan di gantikan oleh staf lain nya”(P2)*

Kemudian hasil wawancara spontan terkait jika ada petugas yang sakit atau tidak hadir sebagian kecil informan yaitu U3 menyatakan buat surat keterangan sakit. Adapun kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Kalau sakit atau tidak hadir minta izin dulu dan buat surat keterangan sakit”(U3)*

Dari hasil wawancara mendalam diatas mengenai man secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa petugas administrasi IGD sudah mencukupi yang terdiri dari 5 orang, serta tidak adanya penilaian dari tim audit, kemudian tidak ada pelatihan yang didapatkan petugas administrasi IGD, lalu ada 3 shift waktu kerja dan dicari pengganti atau di change jika ada petugas yang sakit.

### **Money**

Berdasarkan hasil wawancara mendalam mengenai money terkait petugas di berikan reward sebagian besar informan yaitu U2,U3,U4,dan P1 menyatakan tidak ada nya pemberian reward untuk petugs adminitrasi .adapun kutipan wawancara sebagai berikut :

*“tidak ada dikasih reward”(U2)*

*“ saat ini belum pernah” (U3)*

*“ mmm selama ini belum” (U4)*

*“ tidak ada , selama ini tidak ada” (P1)*

Kemudian hasil wawancara mendalam terkait petugas administrasi yang diberikan reward sebagian kecil informan yaitu U1 dan P2 menyatakan ada pemberian reward untuk petugas administrasi . adapun kutipan wawancara sebagai berikut:

*“dulu pernah ada karyawan terbaik tapi seluruhnya ya di berikan reward seperti itu tapi udah lama kalau sekarang mungkin kepala ruangan mungkin yang memberikan hadiah.....” (P1)*

*“ untuk tahun ini sudah diberlakukan setiap unit yang ada rsud bangkinang yang terbaik .....” (P2)*

Kemudian hasil wawancara spontan terkait jika ada reward berapa waktu sekali sebagian kecil informan yaitu U1 dan P2 menyatakan penilaian petugas administrasi dilakukan setiap tahun . adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

*“aaaaa setiap tahun” (U1)*

*“ 1 tahun sekali” (P2)*



Dari hasil wawancara mendalam peneliti kepada informan diatas mengenai money secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tidak adanya reward bagi petugas terbaik di unit administrasi IGD namun akan diadakanya pemberian reward bagi petugas administrasi IGD yang terbaik.

### **Material**

Berdasarkan hasil wawancara mendalam mengenai material terkait alat dan bahan yang diperlukan di unit administrasi IGD yaitu seluruh informan U1,U2,U3,U4,P1 dan P2 menyatakan bahwa alat dan bahan yang di perlukan di unit administrasi IGD yaitu komputer, printer, telepon, pena. Adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

*“Eeee seperti yang bisa dilihat komputer ,printer , telepon ya seperti tu ajha” (U1)*

*“Komputer ,printer, telepon itu ajha sih”( U2 )*

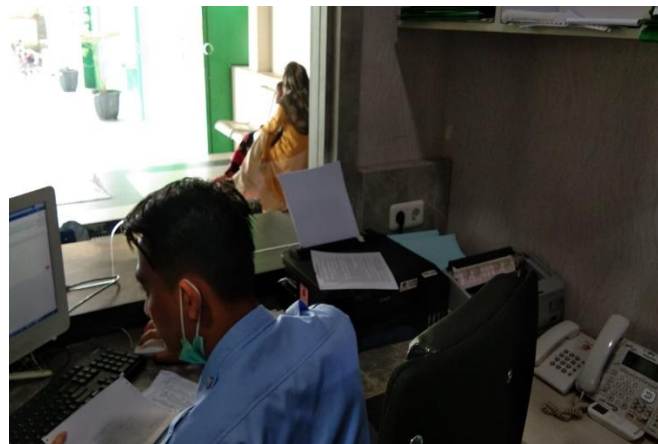
*“Yang pertama ya komputer ya karena kita selalu menggunakan ITu jadi kalau bisa komputer yang paling canggih la ibaratnya tu yang nggak lemot biar pendaftaran gampang”( U3)*

*“ Saat ini masih ada atk , komputer printer eee telepon” (U4)*

*“ diperlukan peralatan atk , komputer, printer ,pena dll “ ( P1)*

*“ Untuk pelayanan admisi komputer , printer dan mr lain nya (P2)*

Hasil wawancara mendalam terhadap seluruh informan U1,U2,U3,U4,P1 dan P2 yang menyatakan bahwa alat dan bahan yang di perlukan di unit administrasi IGD yaitu komputer, printer, telepon, pena, di dukung oleh hasil observasi yang di dapatkan hasil bahwa adanya alat yang dibutuhkan dan tersedia seperti komputer, printer, telepon, atk,ac di ruangan unit administrasi IGD, yang dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 1. Fasilitas di Ruangan Loker Pendaftaran IGD**

Pada gambar 1 menunjukkan bahwa alat yang dibutuhkan dan tersedia seperti komputer, printer, telepon, atk,ac. Kemudian hasil wawancara mendalam terkait alat/material yang ada di unit administrasi IGD, sebagian besar informan yaitu U1,U2,U3 dan P1 menyatakan sudah mencukupi. Adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

*“ sudah cukup” (U1)*

*“ kalau di bilang cukup ,cukup sih.....”( U2)*

*“ baik sih “( U3)*

*“ sudah “ (U4)*

*“sudah “ (P1)*

Kemudian hasil wawancara mendalam terkait alat/material yang ada di unit administrasi IGD, sebagian kecil informan yaitu P2 menyatakan masih kurang. Adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

*“Masih ada yang kurang untuk yang pagi di butuh 2 komputer namun untuk sekarang masih 1”(P2)*

Kemudian hasil wawancara mendalam terkait kursi diruang tunggu pasien, sebagian besar informan yaitu U1,U2,U4 dan P2 menyatakan kursi tunggu pasien sudah mencukupi. Adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

*“sudah saya rasa udah “( U1)*

*“ sudah “ (U2)*

*“ eeee sudah.....” (U4)*

*“ sejauh ini sudah cukup” (P2)*

Kemudian hasil wawancara mendalam terkait kursi diruang tunggu pasien sebagian kecil informan yaitu U3 dan P1 kursi tunggu pasien belum mencukupi. Adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

*“ belum “ (U3)*

*“ kalau pasien ramai tidak mencukupi.....” (P1)*

Hasil wawancara mendalam terhadap sebagian besar informan yaitu U1,U2,U4 dan P2 yang menyatakan kursi tunggu pasien sudah mencukupi, di dukung oleh hasil observasi yang di dapatkan hasil bahwa tersedianya kursi tunggu di ruang unit administrasi IGD, yang dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 2. Kursi Tunggu Pasien unit IGD**

Pada gambar 2 menunjukkan adanya kursi tunggu pasien depan ruangan loket pendaftaran IGD. Kemudian hasil wawancara mendalam terkait kendala atau permasalahan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana yang dapat menghambat pelayanan administrasi IGD, sebagian besar informan yaitu U1,U2,U3,U4, dan P1 menyatakan tidak ada kendala. Adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

*“ .... nggak ada kek nya..... “(U1)*

*“ .... nggak ada sih..... “(U2)*

*“ nggak ada”(U3)*

*“ mm sekarang ini belum ada insyaallah masih lancar” (U4)*

*“selama ini tidak ada, tidak ada hambatan” (P1)*

Kemudian hasil wawancara mendalam terkait kendala atau permasalahan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana yang dapat menghambat pelayanan administrasi IGD, sebagian kecil informan yaitu P2 menyatakan terdapat kendala . Adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

*“Seperti yang saya sampaikan tadi untuk di unit admisi IGD masih kurang 1 komputer karena untuk shift pagi 2 orang” (P2)*

Kemudian hasil wawancara mendalam terkait fasilitas yang dapat mendukung pelayanan di unit administrasi IGD, sebagian besar informan yaitu U1,U2,U3,dan P2 menyatakan komputer, printer , gelang, bed dan kursi roda banyak . Adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

*“Eeee fasilitas nya ,eee komputer printter”(U1)*

*“Eee seperti printer ac karena nggak panas”(U3)*

*“ bed IGD banyak , kursi roda banyak “(U2)*

*“Prasarana nya ya tadi komputer , printer gelang itu di sediakan untuk admisi IGD”(P2)*

Kemudian hasil wawancara mendalam terkait fasilitas yang dapat mendukung pelayanan di unit administrasi IGD, sebagian kecil informan yaitu U4,dan P1 menyatakan perlu penambahan komputer,jaringan internet . Adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut:

*“ mmm mungkin ssat ini di perlukan penambahan komputer “(U4)*

*“fasilitas yang mendukung mungkin jaringan internet..... “(P1)*

Dari hasil wawancara mendalam dan observasi mengenai material secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa alat dan bahan yang di perlukan di unit administrasi IGD yaitu komputer, printer, telepon, pena, lalu alat/material yang ada di unit administrasi IGD sudah mencukupi, kemudian kursi tunggu pasien sudah mencukupi, kemudian tidak ada kendala sarana dan prasarana yang dapat menghambat pelayanan administrasi IGD, dan fasilitas yang dapat mendukung pelayanan di unit administrasi IGD yaitu komputer, printer , gelang, bed dan kursi roda banyak

### **Machine**

Berdasarkan hasil wawancara tidak mendalam mengenai machine terkait jumlah computer sesuai dengan jumlah petugas administrasi IGD yaitu sebagian besar informan U1,U2,U4 menyatakan bahwa sudah cukup. Berikut kutipan wawancaranya sebagai berikut:

*“eeee sesuai...(U1)*

*“cukup”(U2)*

*“sekarang masih cukup”(U4)*

Kemudian hasil wawancara tidak mendalam terkait jumlah computer sesuai dengan jumlah petugas administrasi IGD yaitu sebagian besar informan U3, P1,P2 menyatakan masih kurang .berikut kutipan wawancara sebagai berikut :

*“kurangla(U3)*

*“tidak sesuai dengan petugas....”(P1)*

*“masih kurang di shift pagi (P2)*

Kemudian hasil wawancara tidak mendalam terkait adanya cctv di nit administrasi IGD yaitu sebagian besar informan yaitu U2,U3,U4,P2 menyatakan tidak ada cctv .berikut kutipan wawancara sebagai berikut :

*“tidak ada”(U2)*

*“tidak “(U3)*

*“ mmm secara khususnya nggak ada ....”(U4)*

*“belum, untuk admisi IGD belum ada....”(P2)*



Kemudian hasil wawancara tidak mendalam terkait adanya cctv di unit administrasi IGD yaitu sebagian kecil informan U1, P1 menyatakan ada cctv .berikut kutipan wawancara sebagai berikut :

*“kalau cctvnya ada di depan IGD” (U1)*

*“ada keknya” (P1)*

Hasil wawancara mendalam terhadap sebagian besar informan yaitu U2, U3, U4, P2 menyatakan tidak ada cctv, di dukung oleh hasil observasi yang di dapatkan hasil bahwa tidak adanya CCTV di ruang unit administrasi IGD, yang dapat dilihat pada gambar 3 berikut:



**Gambar 3. Ruang Unit administrasi IGD yang Tidak Ada CCTV**

Pada gambar 3 menunjukkan bahwa tidak tersedia nya cctv di ruangan unit administrasi IGD. Kemudian hasil wawancara mendalam terkait komputer rawat jalan dan rawat inap, sebagian besar informan yaitu U1, U2, U3, P1, dan P2 menyatakan sama fungsinya. berikut kutipan wawancaranya sebagai berikut:

*“ sama” (U1)*

*“sama” (U2)*

*“sama” (U3)*

*“sama” (P1)*

*“masih sama “ (P2)*

Kemudian hasil wawancara mendalam terkait komputer rawat jalan dan rawat inap, sebagian kecil informan yaitu U4 menyatakan beda fungsinya. berikut kutipan wawancaranya sebagai berikut:

*“beda “ (U4)*

Kemudian hasil wawancara mendalam terkait komputer yang rusak dan tidak bisa di gunakan berjam” solusi apa yang dilakukan oleh petugas administrasi IGD seluruh informan yaitu U1, U2, U3 U4, P1 dan P2 menyatakan menghubungi teknisi ,simrs mencari pengganti . Adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut:

*“ kita coba hubungi it nya nanti it nya mengganti komputer nya sementara” (U1)*

*“solusi nya kita hubungi teknisi nya simrs nya kita minta bantulah” (U2)*

*“telepon teknisi” (U3)*

*“..... kita laporkan ke simrs nya nanti mereka yang beri solusinya.....” (U4)*

*“ diganti mungkin oleh orang simrs komputer rusak.....” (P1)*

*“.....di tanggapi oleh ipsrs jika tidak bisa digunakan tim mencarikan segera mencarikan (P2)*

Kemudian hasil wawancara mendalam terkait unit administrasi IGD melakukan pemeliharaan mesin secara berkala atau tidak, sebagian besar informan yaitu U1, U2, U3, dan P2 menyatakan iya adanya pemeliharaan mesin secara berkala. Adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut:

*“ .....kita langsung laporkan kebagian unit..”(U1)*

*“ kita ngecek , klau tidak kami cek terhambat la pelayanan”(U2)*

*“iya”(U3)*

*“iya “(P2)*

Kemudian hasil wawancara mendalam terkait unit administrasi IGD melakukan pemeliharaan mesin secara berkala atau tidak, sebagian kecil informan yaitu U4 dan P1 tidak adanya pemeliharaan mesin secara berkala. Adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut:

*“nggak “(U4)*

*“ kalau secara berkala nggak...”(P2)*

Adapun hasil wawancara mendalam informan terkait perlu penambahan mesin/fasilitas di unit administrasi IGD, sebagian besar informan U2, U3, dan P2 menyatakan perlu penambahan komputer . adapun kutipan wawancaranya yaitu sebagai berikut :

*“sebenarnya harus di tambah sih “(U2)*

*“tentu komputer nya ditambah .....”(U3)*

*“masih perlu 1 komputer”(P2)*

Kemudian hasil wawancara mendalam kepada informan terkait perlu penambahan mesin/fasilitas di unit administrasi IGD, sebagian besar informan U1,U4,dan P1 mengatakan cukup. Adapun kutipan wawancaranya yaitu sebagai berikut :

*“eeee saya rasa sudah cukup”(U1)*

*“eee sampai saat ini masih cukup”(U4)*

*“rasanya belum perlu “(P1)*

Dari hasil wawancara mendalam dan observasi yang dilakukan oleh peneliti mengenai machine secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa sudah cukup jumlah komputer di ruang unit administrasi IGD, lalu tidak ada cctv di ruang unit administrasi IGD, kemudian komputer rawat inap dan rawat jalan sama fungsinya, lalu menghubungi teknisi ,simrs mencari pengganti jika ada komputer rusak berjam – jam atau tidak bisa digunakan, lalu iya adanya pemeliharaan mesin secara berkala, dan perlu penambahan komputer di ruang unit administrasi IGD.

### **Method**

Berdasarkan hasil wawancara mendalam mengenai method terkait sop di pajang di unit administrasi IGD, seluruh informan yaitu U1, U2, U3 U4,P1 dan P2 menyatakan tidak di pajang SOP di unit administrasi IGD. Adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut:

*“tidak sop di berikan personal....”(U1)*

*“sop mmm tidak ada”(U2)*

*“ itu tidak di pajang”(U3)*

*“tidak di pajang, Cuma ada di map” (U4)*

*“ dipajang ndak kek nya “(P1)*

*“memang sop tidak di pajang.....”(P2)*

Kemudian hasil wawancara mendalam terkait petunjuk teknis dalam melakukan pelayanan di unit administrasi IGD, sebagian besar informan yaitu U1, U4, P1 dan P2 menyatakan bahwa ada sop nya di unit administrasi IGD sebagai petunjuk teknis. adapun kutipan wawancaranya yaitu sebagai berikut :

*“eee sopnya ada”(U1)*

*“sopnya ada”(U4)*

*“ada sop nya “(P1)*

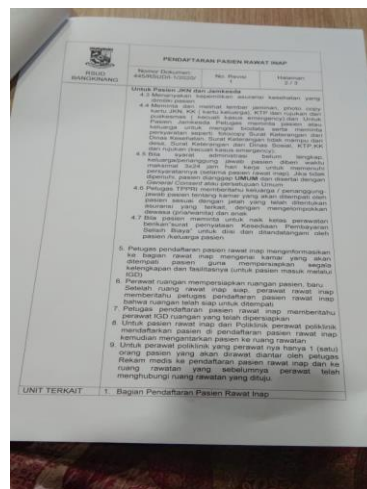
“..... ada sop yang terlampir...”(P2)

Kemudian hasil wawancara mendalam terkait petunjuk teknis dalam melakukan pelayanan di unit administrasi IGD, sebagian kecil informan yaitu U2 dan U3, menyatakan bahwa tidak ada sop pelayanan di unit administrasi IGD. Adapun kutipan wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“nggak ada sih “(U2)

“nggak ada “(U3)

Hasil wawancara mendalam terhadap sebagian kecil informan U2 dan U3 yang menyatakan bahwa tidak ada sop pelayanan di unit administrasi IGD didukung dengan hasil observasi bahwa sop yang ada hanya sop pendaftaran rawat inap yang dapat dilihat dari gambar 4 berikut:



Gambar 4. Sop Pendaftaran Rawat Inap

Kemudian hasil wawancara mendalam kepada informan mengenai sering terjadi kesalahan pengiputan data sebagian besar informan U2,U4,P1,P2, mengatakan masih ada kesalahan pengiputan data. Adapun kutipan wawancaranya yaitu sebagai berikut :

“kesalahan tu pasti ada ....”(U2)

“ada, beberapa”(U4)

“ada.....”(P1)

“ooo masih...”(P2)

Kemudian hasil wawancara mendalam kepada informan mengenai sering terjadi kesalahan pengiputan data sebagian kecil informan yaitu U1,U3 mengatakan masih ada kesalahan pengiputan data. Adapun kutipan wawancaranya yaitu sebagai berikut :

“eeee tidak....”(U1)

“sering sih tidak “(U3)

Kemudian hasil wawancara mendalam terkait jika terjadi kesalahan pengiputan data apa solusi dari petugas, sebagian besar informan yaitu U1,U2,U3,U4, dan P1 menyatakan bahwa jika terjadi kesalahan pengiputan maka edit data atau merubah kesalahan tersebut. Adapun kutipan wawancaranya yaitu sebagai berikut :

“kita edit kembali datanya....”(U1)

“kita rubah cepat .....”(U2)

“ya merubah kesalahan itu.....”(U3)

*“eeee mana yang bisa diubah saat itu diubah..”(U4)*

*“diedit diganti lagi”(P1)*

Kemudian hasil wawancara mendalam terkait jika terjadi kesalahan pengiputan data apa solusi dari petugas, sebagian kecil informan yaitu P2 menyatakan bahwa jika ada 2 rekam medis maka salah satunya di hapus. Adapun kutipan wawancaranya yaitu sebagai berikut :

*“ sesuai dengan sop admisi IGD jika memiliki 2 rm akan salah satu mr dihapus (P2)*

Dari hasil wawancara mendalam dan observasi yang dilakukan peneliti mengenai method secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tidak di pajang SOP di unit administrasi IGD, kemudian tidak ada sop pelayanan di unit administrasi IGD,dan masih ada kesalahan pengiputan data, jika terjadi kesalahan pengiputan maka dat diedit atau merubah kesalahan tersebut.

### **Proses**

Berdasarkan hasil wawancara mendalam mengenai proses terkait faktor penghambat pelayanan di ruangan administrasi sebagian besar informan U1,U2,U3,dan U4 menyatakan bahwa faktor penghambat pelayanan yaitu komputer error dan jaringan. Adapun kutipan wawancaranya yaitu sebagai berikut :

*“yang menghambatnya komputer rusak jaringan erro...”(U1)*

*“...jaringan error”(U2)*

*“faktor penghambat kalau komputer error”(U3)*

*“mungkin kendala saat ini waktu pendaftaran jaringan kurang bagus”(U4)*

Hasil wawancara mendalam mengenai proses terkait faktor penghambat pelayanan di ruangan administrasi sebagian kecil informan P1 dan P2 menyatakan bahwa faktor penghambat pelayanan yaitu pasiennya sendiri. Adapun kutipan wawancaranya yaitu sebagai berikut:

*“faktor prnghambat dari pasiennya sendiri...”(P1)*

*“.... paseien yang mendaftar lupa membawa kartu identitas”(P2)*

Kemudian hasil wawancara mendalam terkait kopetensi petugas sudah sesuai dengan pengetahuan , keterampilan sikap yang di butuhkan seluruh informan U1,U2,U3,U4,P1,dan P2 menyatakan petugas sudah sesuai kompetensi. Adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut:

*“sebagian sudah”(U1)*

*“sudah ,kita harus ligat “(U2)*

*“sudah “(U3)*

*“sudah “(U4)*

*“sudah “(P1)*

*“sudah “(P2)*

Kemudian hasil wawancara terkait SOP atau standart prosedur pelayanan di IGD yang di ketahui sebagian besar informan U1,U2,U4,P1dan P2 menyatakan bahwa Sop yang diketahui yaitu prosedur pendaftaran pasien. Ada pun kutipan wawancara sebagai berikut:

*“Standart prosedurnya eeeeeee pertama pasien datang kita minta data nya baru kita input ke komputer setelah itu”(U1)*

*“Bisa mengoperasikan komputer dengan baik trs paham dengan komputer”(U2)*

*“Cepat tepat tanggap”(U4)*

*“Standart prosedurnya ya ITu mendaftar kan pasien sesuai dengan identITas nya”(P1)*

*“Banyak salah satu nya waktu tunggu pelayanan di admisi IGD”(P2)*

Kemudian hasil wawancara terkait SOP atau standart prosedur pelayanan di IGD yang di ketahui sebagian kecil informan U3 menyatakan bahwa kurang tahu SOP. Ada pun kutipan wawancara sebagai berikut:

*“kurang tau sih “(U3)*

Dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan peneliti mengenai proses, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat pelayanan yaitu komputer error dan jaringan, kemudian petugas sudah sesuai kompetensi, dan Sop yang diketahui yaitu prosedur pendaftaran pasien.

## PEMBAHASAN

### *Man*

Hasil wawancara mendalam mengenai *Man* yang ada di unit administrasi IGD RSUD Bangkinang terkait jumlah petugas di unit administrasi IGD sudah mencukupi. Adapun jumlah petugas yang bertugas di unit administrasi IGD RSUD Bangkinang berjumlah 5 orang. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian (Wulandari 2022) yang berjudul Pengaruh Sistem Perekrutan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Unit Administrasi Rumah Sakit Awal Bros Panam yang menerangkan bahwa masih kurang nya petugas administrasi. Peneliti berasumsi bahwa dengan tercukupinya jumlah petugas administrasi IGD, dapat mencerminkan pelayanan yang baik. Hal ini sudah terlihat dari jumlah petugas di unit administrasi IGD RSUD Bangkinang yang sudah cukup. Wawancara mendalam terkait kinerja petugas di unit administrasi IGD RSUD Bangkinang dilakukan terhadap beberapa informan. Hasil wawancara memperlihatkan bahwa tidak adanya penilaian kinerja petugas di unit administrasi IGD dari tim audit.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian (Aditya 2022) yang berjudul analisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Petugas Administrasi di Rumah Sakit Awal Bros Panam yang menerangkan bahwa adanya penilaian kinerja petugas administrasi yang dilakukan oleh tim audit dilakukan pada unit administrasi guna melihat kinerja petugas administrasi dalam menjalankan pekerjaannya. Peneliti berasumsi bahwa tim audit perlu melakukan penilaian secara berkala di unit administrasi IGD. Hal ini dilakukan agar pelayanan di unit administrasi IGD berjalan dengan lancar tanpa ada kendala. Wawancara yang dilakukan terkait pelatihan khusus juga dilakukan terhadap beberapa petugas administrasi. Hasil wawancara memperlihatkan bahwa belum mendapatkan pelatihan khusus. Adapun pelatihan khusus tersebut seperti pelatihan SIMRS. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Aditya 2022) yang berjudul Analisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Petugas Administrasi di Rumah Sakit Awal Bros Panam yang mengatakan bahwa tidak ada nya pelatihan khusus untuk petugas administrasi salah satunya pelatihan SIMRS.

Peneliti berasumsi bahwa perlu adanya pelatihan untuk petugas di unit administrasi IGD. Hal ini dilakukan dapat meningkatkan mutu pelayanan serta kinerja petugas di unit administrasi IGD. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan wawancara mendalam terkait peraturan kerja petugas memperlihatkan bahwa terdapat 3 shift pada peraturan kerja perugas di unit administrasi IGD. Adapun 3 shift tersebut adalah shift pagi, siang, dan malam. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (padilla 2022) yang berjudul Analisis Kinerja Petugas Administrasi dalam Pelayanan Vaksin Covid-19 di rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau yang menerangkan bahwa peraturan kerja di unit administrasi instalasi gawat darurat ada 3 shift yaitu , shift pagi ,siang ,dan malam.

Peneliti berasumsi bahwa dengan adanya 3 shift waktu kerja maka dapat meningkatkan pelayanan di unit administrasi intalasi gawat darurat. Hal ini disebabkan karena administrasi IGD RSUD Bangkinang dibuka selama 24 jam. Wawancara yang dilakukan terkait



ketidakhadiran petugas juga diterangkan oleh informan. Jika ada petugas yang sakit atau tidak bisa hadir maka petugas tersebut dapat mencari pengganti. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Wanri 2018 ) Analisis Kebutuhan Tenaga Administrasi berdasarkan beban kerja dengan Teknik Work Sampling menggunakan Metode WISN dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan unit rawat jalan RS.DR.bratanata jambi menyatakan jika salah satu petugas tidak dapat hadir maka akan menambah beban kerja dalam pelayanan dan akan menyebabkan waktu pelayanan menjadi lama. Peneliti berasumsi bahwa petugas yang sakit perlu diberikan waktu istirahat. Adanya usaha yang dilakukan oleh petugas untuk mencari pengganti tidak akan mengganggu pelayanan di unit administrasi IGD. Hal ini dilakukan bukan hanya untuk petugas yang sakit akan tetapi juga bagi petugas yang berhalangan hadir karena sebab lainnya.

### ***Money***

Dari hasil wawancara mendalam mengenai money bahwa tidak adanya reward bagi petugas terbaik di unit administrasi IGD. Pemberian reward kepada petugas terbaik di unit administrasi IGD, sedang dalam proses persiapan dan akan dilaksanakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Aditya 2022) yang berjudul Analis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Petugas Administrasi di Rumah Sakit Awal Bros Panam yang mengatakan bahwa Untuk petugas administrasi terbaik, reward tidak pernah diberikan oleh rumah sakit itu sendiri melainkan hanya dari unit administrasi tersebut sehingga petugas hanya mengharapkan reward dari unit masing-masing. Peneliti berasumsi perlu diadakannya reward secara berkala yang dilaksanakan oleh pihak rumah sakit untuk meningkatkan semangat karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien, terutama petugas di unit administrasi IGD.

### ***Material***

Berdasarkan hasil wawancara mendalam mengenai Material yang ada di unit administrasi IGD RSUD Bangkinang terkait alat dan bahan yang diperlukan di unit administrasi IGD yaitu seperti komputer, printer, telepon, pena. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Aditya 2022) yang berjudul Analis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Petugas Administrasi di Rumah Sakit Awal Bros Panam yang menerangkan komputer menjadi alat terpenting dalam sebuah rumah sakit yang menjadi garis terdepan sebuah pelayanan. Peneliti berasumsi bahwa dengan adanya alat dan bahan yang di perlukan dan sudah disediakan yaitu seperti komputer, printer, telepon, pena di unit administrasi IGD maka sudah mendukung pelayanan yang baik di unit administrasi intalasi gawat darurat. Wawancara yang dilakukan terkait alat/material yang ada di unit administrasi IGD yang diterangkan oleh informan bahwa alat/material yang ada sudah mencukupi. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan (Aditya 2022) yang berjudul Analis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Di Rumah Sakit Awal Bros Panam yang menyatakan belum mencukupi kelengkapan. Peneliti berasumsi bahwa dengan sudah mencukupinya alat/material yang ada di unit administrasi IGD maka sudah mendukung pelayanan yang baik di unit administrasi intalasi gawat darurat. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan wawancara mendalam terkait kursi tunggu pasien di unit administrasi IGD RSUD Bangkinang sudah mencukupi dan berfungsi dengan baik. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Aditya 2022) yang berjudul Analis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Petugas Administrasi di Rumah Sakit Awal Bros Panam kursi tunggu pasien di unit 82 administrasi jumlahnya kurang dan jika terjadi peningkatan pasien maka akan membuat pasien maupun keluarga pasien menunggu dengan cara berdiri. Peneliti berasumsi bahwa dengan sudah adanya kursi tunggu pasien yang cukup di unit administrasi IGD maka sudah mendukung pelayanan yang baik di unit administrasi intalasi gawat darurat.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan wawancara mendalam terkait sarana dan prasarana di unit administrasi IGD didapatkan hasil bahwa tidak ada kendala sarana

dan prasarana yang dapat menghambat pelayanan administrasi IGD. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan (hidayati 2014) Standar Pelayanan Kesehatan Pasien IGD di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda menyatakan kurangnya sarana kesehatan yang ada untuk mendukung pelayanan kesehatan, sehingga hal tersebut sangat mempengaruhi pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Peneliti berasumsi bahwa dengan tidak ada kendala sarana dan prasarana yang dapat menghambat pelayanan administrasi IGD, maka sudah mendukung pelayanan yang baik di unit administrasi intalasi gawat darurat.

### ***Machine***

Berdasarkan hasil wawancara mendalam mengenai machine di dapatkan hasil bahwa tidak adanya cctv di ruang unit administrasi IGD tetapi terdapat cctv di pintu masuk ke poli. Hasil penelitian ini tidak sejalan hasil penelitian (Aditya 2022) yang berjudul Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Di Rumah Sakit Awal Bros Panam yang mengatakan cctv di masing-masing unit administrasi. Peneliti berasumsi bahwa tidak adanya cctv di ruang unit administrasi IGD maka tidak terpantau aktivitas pelayanan di ruang unit administrasi IGD. Sebaiknya perlu adanya cctv agar segala aktivitas dapat terpantau. Wawancara yang dilakukan terkait komputer yang digunakan untuk pendaftaran pasien rawat inap dan rawat jalan menggunakan komputer yang sama.

Hasil penelitian ini sejalan hasil penelitian (Aditya 2022) yang berjudul Analisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Petugas Administrasi di Rumah Sakit Awal Bros Panam yang mengatakan untuk di Rumah Sakit Awal Bros untuk komputer pendaftaran rawat inap dan rawat jalan menggunakan komputer yang sama. Peneliti berasumsi bahwa sebaiknya komputer rawat inap dan rawat jalan di bedakan fungsinya, agar dapat digunakan secara maksimal di unit masing – masing. Kemudian jika terjadi komputer yang rusak dan tidak bisa di gunakan selama berjam-jam solusi yang dilakukan petugas dengan menghubungi teknisi dan mencari pengganti jika ada komputer rusak atau tidak bisa digunakan. Hasil penelitian ini sejalan hasil penelitian (Aditya 2022) yang berjudul Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Di Rumah Sakit Awal Bros Panam yang mengatakan jika terjadi mesin komputer yang tiba-tiba rusak dan tidak bisa digunakan maka solusi dari petugas administrasi adalah menghubungi IT untuk dilakukan perbaikan mesin. Peneliti berasumsi bahwa dengan adanya tindakan menghubungi teknisi dan mencari pengganti jika ada komputer rusak berjam – jam atau tidak bisa digunakan maka sudah mendukung pelayanan yang baik di unit administrasi intalasi gawat darurat.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan wawancara mendalam terkait pemeliharaan mesin secara berkala didapatkan hasil bahwa di unit administrasi IGD sudah melakukan pemeliharaan mesin secara berkala. Hasil penelitian ini tidak sejalan hasil penelitian (Aditya 2022) yang berjudul Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Di Rumah Sakit Awal Bros Panam yang mengatakan bahwa pemeliharaan mesin seperti komputer jarang dilakukan pada unit administrasi di Rumah Sakit Awal Bros Panam melainkan jika dibutuhkan saja. Peneliti berasumsi bahwa dengan adanya tindakan pemeliharaan mesin secara berkala maka sudah mendukung pelayanan yang baik di unit administrasi intalasi gawat darurat. Wawancara yang dilakukan terhadap informan diketahui bahwa di ruang unit administrasi IGD masih perlu penambahan fasilitas seperti komputer.

Hasil penelitian ini sejalan hasil penelitian (Aditya 2022) yang berjudul Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Di Rumah Sakit Awal Bros Panam yang mengatakan bahwa Mesin/fasilitas yang perlu ditambahkan untuk menunjang suatu pekerjaan harus dilakukan supaya ada cadangan jika terjadi kekosongan maupun kerusakan mesin/fasilitas. Peneliti berasumsi bahwa perlu adanya penambahan komputer di ruang unit administrasi IGD untuk mendukung pelayanan yang baik di unit administrasi intalasi gawat

darurat. Hal ini dapat dilakukan agar pelayanan di unit administrasi IGD berjalan lancar tanpa ada kendala.

### ***Method***

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa SOP yang menjadi acuan petugas dalam menjalankan pekerjaan, namun SOP tidak di pajang di unit administrasi IGD. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Aditya 2022) yang berjudul Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Di Rumah Sakit Awal Bros Panam yang mengatakan bahwa SOP tidak dipajang di masing-masing unit administrasi. Peneliti berasumsi bahwa dengan tidak di pajangnya SOP di unit administrasi IGD, maka banyak petugas tidak mengetahui secara pasti isi dari SOP tersebut. Sebaiknya SOP pendaftaran di pajang agar petugas dapat memahami dan melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan isi SOP.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan wawancara mendalam dan observasi didapatkan hasil bahwa tidak ada sop pelayanan di unit administrasi IGD namun yang ada hanya SOP pelayanan rawat inap. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Taufiq 2019) yang berjudul penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan akuntabilitas kinerja rumah sakit yang menyatakan bahwa untuk menilai pelaksanaan mekanisme kerja internal tersebut unit kerja pelayanan publik harus memiliki acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja rumah sakit berdasarkan pada indikator teknis, administratif dan prosedural. Maka dari sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan dalam bentuk SOP. Peneliti berasumsi bahwa perlu diadakanya SOP khusus pelayanan IGD dan dipasang alurnya sesuai dengan SOP tersebut.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan wawancara mendalam masih ada kesalahan pengiputan data, dan jika terjadi kesalahan pengiputan maka petugas merubah kesalahan tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Aditya 2022) yang berjudul Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Di Rumah Sakit Awal Bros Panam yang mengatakan bahwa kesalahan dalam penginputan data maka petugas administrasi akan melakukan penginputan ulang dan dilakukan perbaikan. Peneliti berasumsi bahwa perlu di pajangnya SOP pendaftaran di unit administrasi IGD agar dapat meminimalisir kejadian kesalahan penginputan data.

### ***Process***

Berdasarkan hasil wawancara mendalam mengenai process didapatkan hasil bahwa faktor penghambat pelayanan di unit administrasi IGD adalah komputer error dan jaringan yang error. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian (Herawati 2020) yang berjudul analisis pelayanan ruang instalasi gawat darurat (IGD) di rumah sakit umum daerah duri kabupaten Bengkalis yang menyatakan bahwa faktor penghambat pelayanan di rsud duri adalah fasilitas sarana dan prasarana. Peneliti berasumsi bahwa dengan adanya faktor penghambat seperti komputer eror dan jaringan akan menghambat proses pelayanan di unit administrasi IGD. Sebaiknya perlu disiapkan komputer cadangan dan wifi cadangan agar tidak adanya lagi hal yang menghambat proses pelayanan di unit administrasi IGD.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan wawancara mendalam didapatkan hasil bahwa kriteria petugas sudah sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (budianto 2017) yang berjudul pengaruh lingkungan kerja, kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja petugas rekam medis rsu haji surabaya yang menyatakan kompetensi yang dimiliki petugas rekam medis sudah baik dan mempunyai tentu mempengaruhi kinerja petugas menjadi baik. Peneliti berasumsi dengan sesuainya kompetensi maka petugas dapat memberikan pelayanan yang terbaik di unit administrasi IGD.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan wawancara mendalam didapatkan hasil bahwa SOP yang diketahui yaitu prosedur pendaftaran pasien. Hasil penelitian ini tidak sejalan hasil penelitian (Herawati 2020) yang berjudul analisis pelayanan ruang instalasi gawat darurat (IGD) di rumah sakit umum daerah duri kabupaten Bengkalis yang menyatakan bahwa Tidak adanya SOP (Standart Operational Procedure) menyebabkan petugas melakukan pekerjaannya tanpa adanya panduan dan aturan yang ada dan membuat petugas mengabaikan apa yang seharusnya diisi dan dilengkapi. Peneliti berasumsi bahwa perlu di pajangnya SOP pendaftaran agar petugas dapat mengetahui dan memahami secara jelas isi dari SOP pendaftaran tersebut sehingga dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP.

## **KESIMPULAN**

Dalam penelitian mengenai analisis pelayanan di unit administrasi instalasi gawat darurat (IGD) di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang, input (masukan) meliputi beberapa aspek penting. Man: Terdapat tiga shift kerja di unit administrasi IGD—pagi, siang, dan malam—dengan jumlah petugas yang memadai, yaitu lima orang. Jika ada petugas yang sakit, pengganti akan dicari. Namun, petugas administrasi belum mendapatkan pelatihan khusus dan tidak ada penilaian kinerja dari tim audit. Money: Tidak ada penghargaan bagi petugas terbaik di unit administrasi IGD, meskipun rencana pemberian penghargaan akan diadakan. Material: Alat dan bahan di unit administrasi IGD sudah mencukupi, termasuk komputer, printer, pena, dan kursi tunggu pasien. Tidak ada kendala sarana dan prasarana yang menghambat pelayanan. Machine: Tidak ada CCTV di unit administrasi IGD, meskipun ada di depan pintu masuk poli. Komputer yang digunakan untuk pasien rawat inap dan rawat jalan sama, dan jika rusak, teknisi akan mengurus penggantian. Pemeliharaan mesin dilakukan secara berkala, namun masih diperlukan penambahan komputer di unit ini. Methods: Tidak ada SOP yang dipajang di unit administrasi IGD, dan tidak ada SOP pelayanan yang berlaku. Kesalahan dalam penginputan data masih terjadi, dan petugas biasanya akan memperbaiki kesalahan tersebut. Proses: Faktor yang dapat menghambat pelayanan di unit administrasi IGD meliputi komputer yang error dan masalah jaringan. Kompetensi petugas yang dibutuhkan sudah sesuai, dan SOP yang diketahui adalah terkait dengan pendaftaran pasien.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terimakasih banyak kepada Bapak/Ibu pembimbing atas bimbingan dan dukungan yang luar biasa selama proses penelitian ini. Bapak/Ibu telah memberikan arahan yang sangat berharga, membantu saya mengatasi berbagai tantangan, dan memandu saya menuju capaian akhir yang memuaskan. Terimakasih sekali lagi atas dedikasi dan kesabaran Bapak/Ibu dalam membimbing saya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditya, F. S. (2022). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Petugas Administrasi Di Rumah Sakit Awal Bros Panam. Skripsi Strata Satu, Universitas Awal Bros Pekanbaru, Pekanbaru.
- Gunawan, I. (2022). Metode Penelitian Kualitatif : Teori & Praktik. Jakarta Timur : Bumi Aksara
- Fatoni A, 2011 Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi Jakarta Rineka Cipta
- Firdaus ,R. (2019) Efektivitas Pelayanan Administrasi di Rumah Sakit
- Heryana, A. (2019). Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan Masyarakat. Jakarta: e-book tidak dipublikasikan

- Hidayah,A.N 2016 Tentang Konsep IGD
- Hikmawati,F 2020 Metode Penelitian, Raja Grafindo Persada,Depok
- Indrawati, ph.D 2018 Metode Kualitatif, Bandung. PT Refika Aditama
- Manurung, J., dkk, (2021). Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Yayasan Kita Menulis.
- Peraturan Menteri Kesehatan No.47 (2018) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Kegawatdaruratan
- Permenkes No. 3 2020 Peraturan Menteri Kesehatan Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit
- UUD DPR No 36 (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.JDH BPK RI
- UU No 44 (2009) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- Wulandari, A. (2022) Pengaruh Sistem Perekrutan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Unit Administrasi Rumah Sakit Awal Bros Panam Pekanbaru. Journal of Hospital Administration and Management. LPPM Awal Bros University. Jilid 3(2) hal9-18
- Yolanda,D.D (2018) Analisis Sisyem Pelayanan Administrasi Dalam Penerimaan Paien BPJS Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah H.ANDI SULTAN DAENG RADJA Kabupaten Bulukumba