



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP
DI UNIT ADMISI RSUD BUDHI ASIH
JAKARTA TIMUR TAHUN 2009**

SKRIPSI

**WILDAN PAHLEVI
NPM: 1005001838**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
DEPOK
JULI 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP
DI UNIT ADMISI RSUD BUDHI ASIH
JAKARTA TIMUR TAHUN 2009**

SKRIPSI

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT (SKM)**

**WILDAN PAHLEVI
NPM: 1005001838**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
DEPOK
JULI 2009**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Wildan Pahlevi

Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 10 November 1987

Alamat : Jl. Mini I RT.003/003 No 39
Bambu Apus, Cipayung Jakarta Timur

Telp : 02184978347/085710911884

Status Keluarga : Anak ke-3 dari 3 bersaudara

Riwayat pendidikan :

1. TK Islam Bambu Apus 1992-1993
2. SD Negeri 05 pg Bambu Apus 1993-2002
3. SLTP Negeri 259 Jakarta Timur 1999-2002
4. SMU Negeri 62 Jakarta Timur 2002-2005
5. Program Sarjana Kesehatan Masyarakat FKM UI 2005-2009

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Wildan Pahlevi

NPM : 1005001838

Tanda Tangan :

Tanggal : 7 Juli 2009



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Wildan Pahlevi
NPM : 1005001838
Program Studi : S1-4 Reguler
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Unit
Admisi RSUD Budhi Asih Jakarta Timur Tahun
2009

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi S1-4 Reguler, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : dr. Suprijanto Rijadi, MPA, Ph.D ()
Penguji : dr. Mieke Savitri, MKes ()
Penguji : Dumauli, SKM, MKep ()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 7 Juli 2009

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wildan Pahlevi
NPM : 1005001838
Program Studi : S1-4 Reguler
Departemen : Administrasi Kebijakan Kesehatan
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Unit Admisi RSUD Budhi Asih Jakarta Timur Tahun 2009

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : 7 Juli 2009

Yang menyatakan

(Wildan Pahlevi)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Wildan Pahlevi
NPM : 1005001838
Program Studi : S1-4 Reguler
Peminatan : Manajemen Rumah Sakit
Angkatan : 2005
Jenjang : Sarjana

menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

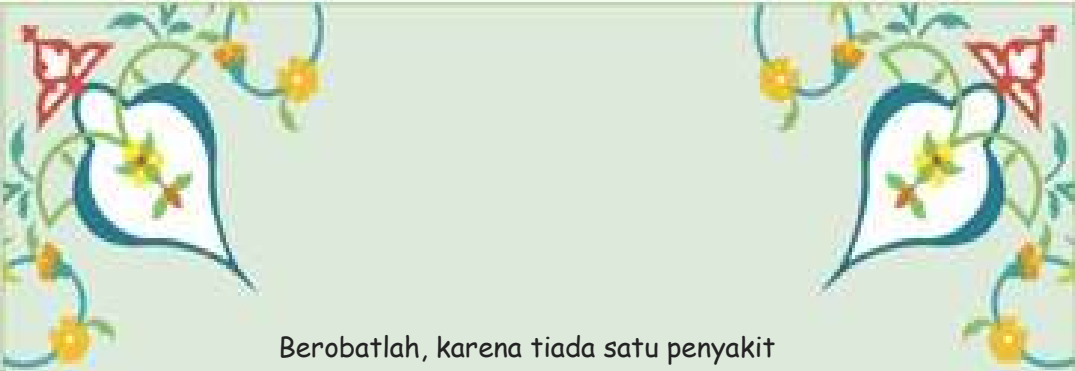
**ANALISIS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP
DI UNIT ADMISI RSUD BUDHI ASIH JAKARTA TIMUR TAHUN 2009**

apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, Juli 2009

(Wildan Pahlevi)




Berobatlah, karena tiada satu penyakit
yang diturunkan Allah SWT, kecuali diturunkan pula obat penangkalnya, selain
dari satu penyakit, yaitu ketuaan
(HR Abu Daud dan At-Tirmidzi dari sahabat Nabi Usamah bin Syuraik)



Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Ayahanda, Ibunda, Kedua Kakakku, serta Adik Angkatku



KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrahiim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya kepada seluruh mahluk-Nya. Shalawat dan salam tercurah keharibaan kekasih Allah baginda Nabi besar Muhammad SAW, beserta para keluarga dan sahabat-sahabatnya, serta pengikutnya sampai akhir zaman.

Dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini dan penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai secara maksimal tanpa bantuannya. Untuk itu, penulis memberikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Bambang Wispriyono, drs.Apt, PhD selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Depok.
2. Bapak Dr. Suprijanto Rijadi MPA, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulis dari awal hingga akhir.
3. Ibu dr. Mieke Savitri, MKes dan Ibu Dumauli, SKM, Mkep selaku penguji sidang yang telah memberikan masukan serta saran yang sangat berharga bagi kesempurnaan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf pengajar yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan nasehat, arahan dan bimbingan kepada penulis.
5. Ka'rahmi, ka'Mindha, ka'Ayi, ka' Anggun, ka' Priama, ka' Jendri, bu'Gun, bu'Sal, bu'Mar, tim FO, ka Ela, mba Vidi serta seluruh staf dan karyawan di RSUD Budhi Asih yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, terima kasih atas kerja samanya dan bantuannya selama penulis magang.
6. Ayahanda Drs. H. S. Supriatna dan Ibunda Hj. Rohiyah tercinta, yang selama ini telah mencurahkan kasih sayang, dukungan dan pengorbanan yang tiada

batas baik moril maupun materil, serta doa-doanya yang senantiasa menyertaiku.

7. Kakak ku tercinta almarhum Jamhur Abdul Malik, SE, MM dari kesabaran dan semangat hidupnya menjadi motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta kakak ku tersayang ka'Umi yang selalu membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Kalian adalah kakak terbaik yang pernah aku miliki, yang selalu ku rindu dan selalu ada di dalam lubuk hatiku selamanya.
8. *Special Thanks for* Arfi yang telah memberikan semangat, saran, dan bantuannya.
9. *My Best Friends* Giani, Ninis, Papaw, Dian, Daru terima kasih atas bantuan dan dukungannya ya...Kalian tidak akan tergantikan oleh apapun...
10. *My Best Friend* Doso terima kasih atas dukungannya ya...
11. Sahabat-sahabatku seperjuangan....anak-anak MRS Reguler 2005 yang telah menemani hari-hariku di kampus, susah senang kompak selalu....*Thanks for All...*
12. *My Friends* di RSUD Budhi Asih Nobita, Gogon, Bapet, Fadil, Wiwik...terima kasih atas bantuannya dan dukungannya ya...
13. Dan semua orang yang telah memberikan dukungan dan do'anya dalam menyelesaikan laporan magang ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu saran dan kritiknya sangat diharapkan menuju perbaikan pada masa mendatang. Semoga semua ini diterima sebagai ibadah dan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Insya Allah...

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, Juli 2009

Penulis

DAFTAR ISI

Judul	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. 1. Latar Belakang.....	1
1. 2. Rumusan Masalah.....	3
1. 3. Pertanyaan Penelitian.....	4
1. 4. Tujuan Penelitian.....	4
1. 4. 1. Tujuan Umum.....	4
1. 4. 2. Tujuan Khusus.....	4
1. 5. Manfaat Penelitian.....	5
1. 5. 1. Manfaat bagi Peneliti.....	5
1. 5. 2. Manfaat bagi RSUD Budhi Asih.....	5
1. 5. 3. Manfaat bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan.....	5
1. 5. 4. Manfaat bagi Peneliti Lainnya.....	5
1. 6. Ruang Lingkup.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Rumah Sakit.....	6
2.1.1. Pengertian Rumah Sakit.....	6
2.1.2. Fungsi Rumah Sakit.....	6
2.1.3. Tugas Rumah Sakit.....	6
2.1.4. Alur Proses Pelayanan di Rumah Sakit.....	7
2.2. Pelayanan Rawat Inap.....	8
2.2.1. Pengertian Pelayanan Rawat Inap.....	8
2.2.2. Kegiatan Pelayanan Rawat Inap.....	8
2.2.3. Posisi Unit Rawat Inap dalam Sistem Pelayanan Rumah Sakit.....	9
2.2.4. Alur Proses Pelayanan Pasien di Unit Rawat Inap.....	9
2.2.5. Klasifikasi Perawatan di Rumah Sakit.....	10
2.2.6. Klasifikasi Pasien.....	10
2.2.7. Kualitas Pelayanan Rawat Inap.....	10
2.2.8. Tujuan Pelayanan Rawat Inap.....	12
2.3. Admisi Rawat Inap.....	12
2.3.1. Fungsi bagian Admisi di Rumah Sakit.....	13
2.3.2. Tujuan bagian Admisi di Rumah Sakit.....	13

2.3.3. Peran Bagian Admisi.....	14
2.3.4. Jenis Bagian Admisi.....	15
2.3.5. Ruang Lingkup Admisi.....	15
2.3.6. Tugas dan Tanggung Jawab Bagian Admisi.....	16
2.3.7. Proses Pelaksanaan Admisi.....	16
2.4. SDM (Sumber Daya Manusia).....	20
2.5. SOP (Standard Operational Procedure).....	23
2.6. Cara Pembayaran Jasa Pelayanan Rumah Sakit.....	26
2.6. Efektifitas dan Efisiensi	28
BAB III KERANGKA KONSEP	30
3.1. Kerangka Teori	30
3.2. Kerangka Konsep.....	33
3.3. Definisi Operasional.....	34
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	36
4.1. Jenis Penelitian	36
4.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
4.3. Informan Penelitian.....	36
4.4. Instrumen Penelitian.....	37
4.5. Pengumpulan Data	37
4.5.1. Sumber Data.....	37
4.5.2. Cara Pengumpulan Data.....	38
4.6. Penyajian Data dan Validitas Data.....	38
4.6.1. Penyajian Data	38
4.6.2. Validitas Data.....	38
BAB V GAMBARAN UMUM RSUD BUDHI ASIH	39
5.1. Gambaran Umum RSUD Budhi Asih.....	39
5.1.1. Sejarah RSUD Budhi Asih.....	39
5.1.2. Profil, motto dan logo RSUD Budhi Asih	41
5.1.2.1. Profil RSUD Budhi Asih	41
5.1.2.2. Motto RSUD Budhi Asih.....	41
5.1.2.3. Logo RSUD Budhi Asih	42
5.1.3. Visi, Misi, Tujuan, Falsafah, Nilai Dasar RSUD Budhi Asih... ..	42
5.1.3.1. Visi RSUD Budhi Asih	42
5.1.3.2. Misi RSUD Budhi Asih	42
5.1.3.3. Tujuan RSUD Budhi Asih	42
5.1.3.4. Falsafah RSUD Budhi Asih	43
5.1.3.5. Nilai Dasar RSUD Budhi Asih	43
5.1.4. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas RSUD Budhi Asih	43
5.1.5. Komposisi dan Jumlah Pegawai RSUD Budhi Asih	48
5.1.6. Fasilitas RSUD Budhi Asih	53
5.1.7. Produk Pelayanan RSUD Budhi Asih.....	54
5.1.8. Kinerja RSUD Budhi Asih.....	57
5.1.9. Akreditasi RSUD Budhi Asih	59
5.2. Gambaran Umum Unit Admisi Rawat Inap RSUD Budhi Asih	60
5.2.1. Pendahuluan	60
5.2.2. Fungsi Unit Admisi RSUD Budhi Asih.....	60
5.2.3. Visi, Misi dan Tujuan Unit Admisi RSUD Budhi Asih.....	61

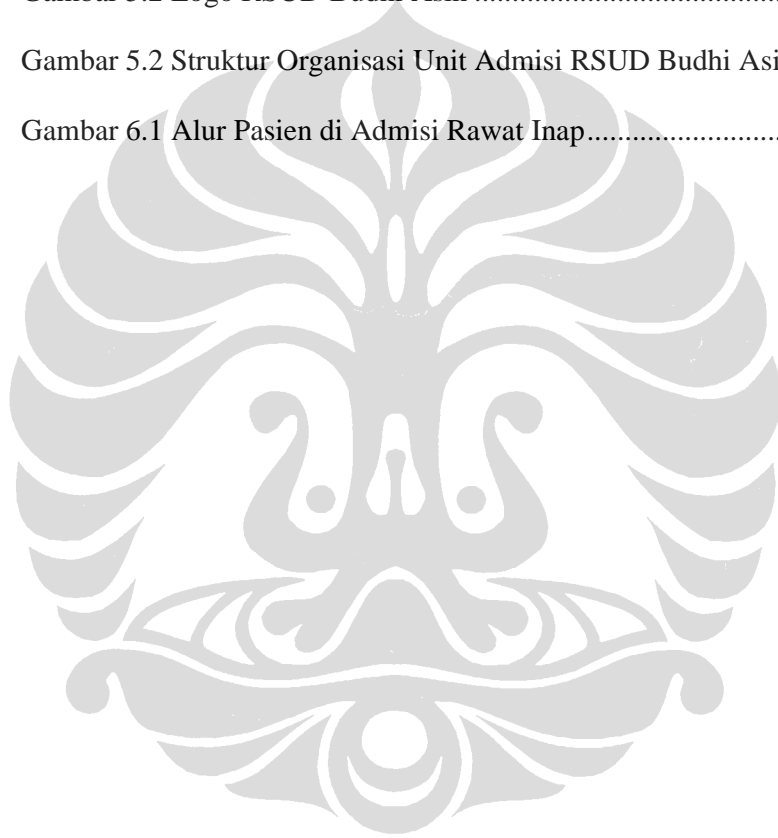
5.2.3.1. Visi Unit Admisi RSUD Budhi Asih	61
5.2.3.2. Misi Unit Admisi RSUD Budhi Asih	61
5.2.3.3. Tujuan Unit Admisi RSUD Budhi Asih.....	61
5.2.4. Jenis Bagian Admisi RSUD Budhi Asih.....	61
5.2.5. Struktur Organisasi Unit Admisi RSUD Budhi Asih.....	62
5.2.6. Komposisi dan Jumlah Pegawai Unit Admisi Rawat Inap RSUD Budhi Asih.....	62
5.2.7. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Bagian Admisi RSUD Budhi Asih.....	64
5.2.8. Sarana dan Prasarana di unit Admisi Rawat Inap RSUD Budhi Asih.....	66
5.2.9. Alur Administrasi Pasien Rawat Inap	67
5.2.10. Hubungan Kerja Unit Admisi dengan Unit Lainnya.	69
BAB VI HASIL PENELITIAN.....	71
6.1. Pelaksanaan Penelitian.....	71
6.2. Karakteristik Informan.....	71
6.3. Hasil Penelitian.....	72
6.3.1. Sumber Daya Manusia	72
6.3.1.1. Jumlah Petugas Admisi	73
6.3.1.2. Kualifikasi Petugas Admisi.....	75
6.3.1.3. Beban Kerja Petugas Admisi	76
6.3.1.4. Pendidikan dan Pelatihan Petugas Admisi.....	78
6.3.1.5. Lama Kerja Petugas Admisi	80
6.3.2. SOP (Standard Operational Procedure)	81
6.3.3. Cara Pembayaran.....	81
6.3.4. Tahap Pra Admisi.....	83
6.3.5. Tahap Admisi	83
6.3.6. Pelayanan Pasien di Admisi Rawat Inap.....	86
BAB VII PEMBAHASAN	90
7.1. Keterbatasan Penelitian	90
7.2. Hasil Pembahasan.....	90
7.2.1. Sumber Daya Manusia	90
7.2.1.1. Jumlah Petugas Admisi	90
7.2.1.2. Kualifikasi Petugas Admisi.....	91
7.2.1.3. Beban Kerja Petugas Admisi	92
7.2.1.4. Pendidikan dan Pelatihan Petugas Admisi.....	95
7.2.1.5. Lama Kerja Petugas Admisi	96
7.2.2. SOP (Standard Operational Procedure)	97
7.2.3. Cara Pembayaran.....	98
7.2.4. Tahap Pra Admisi.....	98
7.2.5. Tahap Admisi	99
7.2.6. Pelayanan Pasien di Admisi Rawat Inap.....	100
BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN	103
8.1. Kesimpulan.....	103
8.2. Saran	105
DAFTAR REFERENSI	109
LAMPIRAN.....	xvi

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Persentase Pelayanan Di Bagian Admisi Rawat Inap RSUD Budhi Asih.....	3
Tabel 3.1 Definisi Operasional	34
Tabel 5.1 Jumlah Tenaga Medis RSUD Budhi Asih	50
Tabel 5.2 Jumlah Tenaga Non Medis RSUD Budhi Asih	51
Tabel 5.3 Jumlah Tenaga Paramedis Keperawatan RSUD Budhi Asih.....	52
Tabel 5.4 Jumlah Tenaga Paramedis Non Keperawatan RSUD Budhi Asih.....	52
Tabel 5.5 Jumlah Tempat Tidur RSUD Budhi Asih berdasarkan ruang perawatan.....	55
Tabel 5.6 Jumlah Tempat Tidur RSUD Budhi Asih berdasarkan kelas perawatan	55
Tabel 5.7 Fasilitas Peralatan Canggih RSUD Budhi Asih	56
Tabel 5.8 Perbandingan Jumlah Kinerja RSUD Budhi Asih Tahun 2005-2007....	59
Tabel 5.9 Komposisi Pegawai Unit Admisi Rawat Inap RSUD Budhi Asih	63
Tabel 5.10 Alur Penerimaan Pasien Rawat Inap RSUD Budhi Asih.....	68

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Posisi Unit Rawat Inap dalam Sistem Pelayanan Rumah Sakit.....	10
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Analisis Pelayanan Pasien Rawat Inap di Unit Admisi RSUD Budhi Asih.....	33
Gambar 5.2 Logo RSUD Budhi Asih	42
Gambar 5.2 Struktur Organisasi Unit Admisi RSUD Budhi Asih.....	62
Gambar 6.1 Alur Pasien di Admisi Rawat Inap.....	87



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Pedoman Wawancara
- Lampiran 2: Tabel Matriks Ringkasan Hasil Wawancara
- Lampiran 3: Pedoman Telaah Dokumen
- Lampiran 4: Pedoman Observasi
- Lampiran 5: Komposisi Pegawai Admisi Tahun 2009
- Lampiran 6: Komposisi Pegawai Admisi Tahun 2008
- Lampiran 7: Struktur Organisasi Lama RSUD Budhi Asih Sebagai Rumah Sakit Tipe C
- Lampiran 8: Organisasi dan Tata Kerja Baru RSUD Budhi Asih Sebagai Rumah Sakit Tipe B Non Pendidikan
- Lampiran 9: Rekapitan Perencanaan Pelatihan Tahun 2009
- Lampiran 10: Rekapitan Perencanaan Pendidikan Lanjutan Tahun 2007-2010