

## **Analisis proses pelayanan terhadap pasien yang akan menjalani operasi cito di instalasi rawat darurat rsup fatmawati pada periode 14 juni - 13 juli 2000**

Fenny Virgin

Deskripsi Dokumen: <http://lib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=97416&lokasi=lokal>

---

### **Abstrak**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kenyataan bahwa Instalasi Rawat Darurat merupakan suatu unit pelayanan di rumah sakit yang harus dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat agar tujuan pelayanan gawat darurat dapat tercapai dan sekaligus memberikan kepuasan kepada pasien atau keluarganya.

Dan analisa situasi di IRD RSUP Fatmawati ditemukan bahwa waktu pelayanan terhadap pasien yang akan menjalani operasi cito dengan diagnosis yang sama sangat bervariasi.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis proses pelayanan terhadap pasien LRD RSUP Fatmawati yang akan menjalani operasi cito, termasuk di dalamnya menghitung waktu pelayanannya.

Janis penelitian ini merupakan studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Data dan informasi mengenai proses pelayanan diperoleh melalui in-depth interview, sedangkan data mengenai waktu pelayanan diperoleh melalui pencatatan waktu pelayanan mulai tahap penetapan operasi sampai pasien keluar dari IRD menuju kamar operasi cito,

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan terhadap pasien yang akan menjalani operasi cito bervariasi dan urutan prosesnya pun bervariasi , namun ada beberapa tahap pelayanan yang harus dilalui oleh pasien sejak penetapan operasi sampai pasien keluar dari IRD menuju Kamar Operasi cito yaitu tahap persetujuan operasi, pemesanan ruang rawat inap, pemeriksaan darah lengkap, pemeriksaan Bleeding Time dan Clotting Time, pengajuan jadwal operasi, pembuatan Buku Rawat dan penyelesaian administrasi.

Ditemukan juga bahwa rata-rata waktu pelayanan terhadap pasien yang akan menjalani operasi cito dengan diagnosis yang sama sangat bervariasi.

Bervariasinya urutan proses pelayanan disebabkan belum adanya prosedur tertulis yang jelas. Untuk itu manajemen IRD RSUP Fatmawati perlu membuat suatu prosedur tertulis yang berisi tentang urutan tahap pelayanan yang harus dilakukan oleh petugas IRD dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang akan menjalani operasi cito.

Besarnya variasi waktu pelayanan kemungkinan disebabkan oleh 2 macam faktor yaitu faktor pasien dan faktor pelayanan di IRD. Termasuk dalam faktor pasien adalah jenis kelamin, umur dan waktu persetujuan operasi, sedangkan yang

termasuk faktor pelayanan IRD adalah waktu konsul ke SMF lain, kesiapan operator dan kesiapan Kamar Operasi cito dan waktu tunggu diantara tahap-tahap pelayanan.

Untuk memperkecil variasi waktu pelayanan terhadap pasien yang akan menjalani operasi cito dengan diagnosis yang sama, manajemen IRD RSUP Fatmawati perlu memperbaiki koordinasi dengan unit/ bagian lain yang terkait melalui rapat-rapat rutin yang sudah ada di lingkungan RSUP Fatmawati.