

ABSTRAK

Latar Belakang : Berdasarkan studi pendahuluan, peneliti banyak menemukan keluhan pasien di bagian pendaftaran rawat inap dimana pasien mengeluh karena menunggu lama untuk mendapat kamar perawatan dikarenakan penuhnya kamar perawatan rawat inap yang merupakan rumah sakit rujukan. Pasien menunggu sekitar semalam hanya untuk mendapat kamar perawatan.

Tujuan : Mengetahui proses pelaksanaan transfer pasien, apakah hambatan dari pelaksanaan transfer pasien, faktor apa saja yang menyebabkan terhambatnya pelaksanaan transfer pasien, serta upaya apa yang dilakukan petugas rumah sakit dalam menanggapi hambatan transfer pasien.

Metode : Menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan rancangan studi kasus. Subjek penelitian ini ada 6 yaitu petugas pendaftaran rawat inap, perawat, dokter, admin ruang, dan 2 pasien. Objek penelitian ini adalah SOP transfer pasien, proses transfer pasien serta koordinasi petugas terkait transfer pasien. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi serta menggunakan triangulasi teknik.

Hasil : Pelaksanaan transfer pasien terbagi dari IGD ke rawat inap, dari rawat inap ke ruang operasi, serta ke ruang intensif. Transfer pasien dilakukan oleh pekarya (tenaga non medis) bagi pasien non darurat, dan oleh paramedis bagi pasien darurat. Hambatan pelaksanaan transfer pasien ialah lamanya waktu tunggu pasien transisi yaitu 6-10 jam bahkan 1-3 malam. Faktor penyebabnya adalah telatnya jadwal visit dokter ke ruang rawat inap yaitu setelah poli tutup pukul 14.00 WIB, adanya pasien rujukan tanpa konfirmasi, terjadinya duplikasi antrian pasien, dan lamanya pasien mengurus kepulangan. Upaya yang dilakukan petugas adalah memasukkan dalam *waiting list* kamar, dirujuk ke luar rumah sakit, dan pasien bisa titip kelas perawatan.

Kesimpulan : Proses transfer pasien sesuai dengan SOP yang berlaku di lahan penelitian. Waktu tunggu pasien transisi tidak sesuai dengan aturan lisan bahwa 6 jam menunggu. Jadwal visit dokter tidak sesuai dengan SPM RS yaitu 08.00-14.00 WIB. Upaya yang dilakukan petugas belum efektif dalam mengurangi waktu tunggu pasien transisi.

ABSTRACT

Background : *Based on submission experience, researcher have a lot of patient grievance in central opname which is many patient are complain caused of the long duration of waiting for the inpatient room because the bed are full which is reconciliation hospital. The long waiting duration as long as a night only to get the inpatient room.*

Objective : *To describe how about the process of patient transfer, what obstruction from the process of patient transfer, factor about the obstruction of patient transfer, and what effort from the staff about obstruction of patient transfer.*

Methods : *The type of research is descriptive research with qualitative approach and case study design. There are 6 subjects in this research, the central opname staff, nurse, doctor, room manager and 2 patient. Object of this research is standard operational procedure of patient transfer, process of patient transfer, and the coordination between staff related the patient transfer. Data accumulation resort to interview, observation and documentation study also use the technique triangulation.*

Results : *The process of patient transfer divided from emergency room to inpatient room, from inpatient room to operation room and to the intensive room. Patient transfer among by pekarya (non medic staff) for non emergency patient, and among by paramedic for emergency patient. Obstruction of process patient transfer is the long waiting duration of transition patient around 6-10 hours, in fact 1-3 nights. The factor are overdue of doctor's visit schedule to inpatient room which is after polyclinic closed its 2 p.m, the presence of reconciliation patient without confirmation, duplication of patient in line, and the take care of discharge patient so long. The certain from the staff are by entrance to waiting room list, reconciled patient, and deposited class.*

Conclusion : *The process of patient transfer is appropriate with standard operational procedure of patient transfer, waiting time of transition patient not appropriate with the regulation which is 6 hours waiting. Doctor's visit schedule not appropriate with hospital standard minimum service at 8 a.m. 'till 2 p.m. the certain not effective yet to relieve the waiting time of transition patient.*