

**KARYA TULIS ILMIAH**

**PERANCANGAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)  
PELAKSANAAN KEGIATAN PENDAFTARAN PASIEN DI KLINIK  
PRATAMA POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



**Disusun oleh :  
Adhe Irma Ayuningtyas  
P07137120023**

**PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
JURUSAN KEBIDANAN  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN  
YOGYAKARTA  
2023**


**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Karya Tulis Ilmiah  
"Perancangan Standar Prosedur Operasional (SPO) Pelaksanaan Kegiatan  
Pendaftaran Pasien di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta"

Disusun oleh :  
**ADHE IRMA AYUNINGTYAS**  
P07137120023

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal :

Menyetujui,  
Pembimbing Utama Pembimbing Pendamping

  
Arif Nugroho Triutomo, S.KM., M.P.H.      Margono, SPd,APP, M.Sc  
NIP. 199306262022031001      NIP. 196502111986021002

Yogyakarta,  
Ketua Jurusan Kebidanan



Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.SiT., M. Keb  
NIP 19751123 200212 2 002

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KARYA TULIS ILMIAH  
"PERANCANGAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)  
PELAKSANAAN KEGIATAN PENDAFTARAN PASIEN DI KLINIK  
PRATAMA POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA"**

Disusun oleh :  
**ADHE IRMA AYUNINGTYAS**  
P07137120023

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal : 7 Juli 2023

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Ketua,

Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.SiT., M.Keb  
NIP 197511232002122002

Anggota,

Arif Nugroho Triutomo, S.KM., M.P.H.  
NIP 199306262022031001

Anggota,

Margono, SPd.APP, M.Sc  
NIP 196502111986021002

Yogyakarta, Juli 2023  
Ketua Jurusan Kebidanan  
Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta

  
Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.SiT., M. Keb  
NIP 19751123 200212 2 002

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya penulis sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Adhe Irma Ayuningtyas

NIM : P07137120023

Tanda Tangan :



Tanggal : 20 Juni 2023

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adhe Irma Ayuningtyas  
NIM : P07137120023  
Program Studi : D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan  
Jurusan : Kebidanan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Poltekkes Kemenkes Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas Karya Tulis Ilmiah saya yang berjudul: Perancangan Standar Prosedur Operasional (SPO) Pelaksanaan Kegiatan Pendaftaran Pasien Di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Poltekkes Kemenkes Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Yogyakarta  
Pada tanggal: 20 Juni 2023  
Yang menyatakan



(Adhe Irma Ayuningtyas)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penelitian KTI ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat pada Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Karya Tulis ini terwujud atas bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Iswanto, S.Pd., M.Kes. selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
2. Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.SiT., M. Keb. selaku Ketua Jurusan Kebidanan dan dosen penguji yang telah memberikan arahan, saran, dan masukan dalam penelitian Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Mohamad Mirza Fauzie, S.SiT., M.Kes. selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
4. Arif Nugroho Triutomo, S.KM., M.P.H. selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah dan memberikan koreksi pada penelitian ini.
5. Margono, SPd,APP, M.Sc selaku pembimbing pendamping yang telah membimbing penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah dan memberikan koreksi pada penelitian proposal ini.
6. Orang tua penulis yang telah memberikan dukungan baik material maupun moral.
7. Devi Oktaviani S.Pd selaku kakak penulis yang selalu mensupport saya dalam keadaan apapun serta mendukung saya untuk menyelesaikan studi penulis di kampus tersayang.
8. Gendut dan adek Bruno anak bulu kesayangan penulis yang telah menemani dan menyayangi penulis 6 tahun terakhir ini dan semoga selamanya.

9. Shawn Mendes, support system penulis yang setiap harinya memberikan dukungan dengan suaranya yang indah serta memberikan semangat terhadap penulis.
10. Erika, Anindya, Afroo, Faizah, Ella, dan Olivia yang merupakan sahabat tersayang penulis yang telah banyak membantu dan menemani penulis dalam proses menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga proposal ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Yogyakarta, 5 Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KARYA TULIS ILMIAH.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Ruang Lingkup.....	7
E. Keaslian Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Telaah Pustaka.....	12
B. Kerangka Teori.....	32
C. Kerangka Konsep.....	33
D. Pertanyaan Penelitian.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	34
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	35
C. Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
D. Definisi Operasional Variabel.....	36
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan data.....	37
F. Instrumen Penelitian.....	39
G. Uji Keabsahan Data.....	40
H. Prosedur Penelitian.....	41
I. Etika penelitian.....	43
J. Hambatan Penelitian.....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.....	45
B. Hasil.....	46
C. Pembahasan.....	75
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3. Hasil Observasi Penelitian .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Metode <i>Borg And Gall</i> .....	32
Gambar 2. Metode <i>Borg And Gall</i> Oleh Penulis.....	33
gambar 3. Pendaftaran Pasien .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SPO Pendaftaran Pasien Umum Lama .....	59
Lampiran 2. Rencana Anggaran Penelitian.....	85
Lampiran 3. Jadwal Penelitian .....	86
Lampiran 4. SPO Pasien Umum Baru .....	87
Lampiran 5. Diagram alir Pendaftaran Pasien Umum Baru.....	89
Lampiran 6. SPO Pendaftaran Pasien Umum Lama .....	89
Lampiran 7. Diagram Alir Pasien Umum lama .....	91
Lampiran 8. SPO Pendaftaran Pasien BPJS Baru.....	92
Lampiran 9. Diagram Alir Pasien BPJS Baru .....	95
Lampiran 10. SPO Pasien BPJS Lama.....	95
Lampiran 11. Diagram alir Pasien BPJS Lama.....	98
Lampiran 12. SPO Penomoran Rekam Medis .....	98
Lampiran 13. Diagram Alir Penomoran Rekam Medis .....	101
Lampiran 14. Penjelasan untuk mengikuti penelitian .....	101
Lampiran 15. Surat Permohonan Menjadi Informan .....	104
Lampiran 16. Persetujuan Sebagai Informan .....	105
Lampiran 17. Pedoman Wawancara Pengambilan data Triangulasi.....	106
Lampiran 18. Pedoman wawancara Uji Validitas dan Manfaat Triangulasi.....	108
Lampiran 19. Persetujuan Informan Penelitian.....	110
Lampiran 20. Pedoman Wawancara .....	111
Lampiran 21. Uji Validitas dan Manfaat .....	113
Lampiran 22. Persetujuan Sebagai Informan Penelitian .....	115
Lampiran 23. Pedoman Wawancara .....	116
Lampiran 24. Pedoman wawancara uji validasi dan manfaat .....	118
Lampiran 25. Pedoman Wawancara .....	120
Lampiran 26. Checklist Observasi .....	122

Lampiran 27. Hak dan Kewajiban Pasien .....	123
Lampiran 28. Formulir Rawat jalan.....	123
Lampiran 29. Kartu Berobat .....	124
Lampiran 30. Surat Pengajuan Studi Pendahuluan.....	126