



**LAPORAN RESIDENSI I  
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TUGUREJO SEMARANG  
PROVINSI JAWA TENGAH**

Disusun Oleh:

Muhammad Ridwan, dr	25010114410015
Hidayat Waluyo, dr	25010114410013
Dwi Suranto, S.Kep.	25010114410051
Bagus Ronggonundarmo, dr	25010114410011
Fanny Ardhitunggal, dr	25010114410019
Sukirno, S.Kep.Ns	25010114410039
Galih Prasajo Utomo, S.Kep.Ns	25010114410001
Dumilah Noviana, dr	25010114410037

**KONSENTRASI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
TAHUN 2015**

**LAPORAN RESIDENSI I  
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TUGUREJO SEMARANG  
PROVINSI JAWA TENGAH**

Disusun Oleh:

Muhammad Ridwan, dr	25010114410015
Hidayat Waluyo, dr	25010114410013
Dwi Suranto, S.Kep	25010114410051
Bagus Ronggonundarmo, dr	25010114410011
Fanny Ardhitunggal, dr	25010114410019
Sukirno, S.Kep. Ns	25010114410039
Galih Prasajo Utomo, S.Kep. Ns	25010114410001
Dumilah Noviana, dr	25010114410037

Semarang, 03 Desember 2015

Menyetujui,

Pembimbing Akademi

Pembimbing Rumah Sakit

**Septo Pawelas Arso, S.KM., M.ARS**  
**NIP.197209301997021001**

**Endang Dwiningsih, S.Sos., M.Kes**  
**NIP.197305281994032001**

## DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	v
Daftar Grafik	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Tujuan Residensi	2
C. Manfaat	
BAB II METODE KEGIATAN	
A. Jenis Kegiatan	4
B. Tahapan Kegiatan	4
C. Materi dan Waktu Pengamatan	5
D. Pengolahan dan analisis data	23
BAB III HASIL OBSERVASI	
A. Gambaran Umum RSUD Tugurejo	24
B. Gambaran Unit Pelayanan	32
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Unit Pelayanan Rawat Jalan	40
1. Deskripsi Masalah	40
2. Identifikasi Penyebab Masalah	41
3. Identifikasi dan Rencana Alternatif Penyebab Masalah	42
C. Unit Instalasi Gawat Darurat	45
1. Deskripsi Masalah	45
2. Identifikasi Penyebab Masalah	46
3. Identifikasi dan Rencana Alternatif Penyebab Masalah	48
BAB V KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	51
B. Rekomendasi	51
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pencapaian Indikator Mutu Triwulan I Tahun 2015	31
Tabel 2. SDM RSUD Tugurejo Menurut Jenis Ketenagaan	32
Tabel 3. SDM RSUD Tugurejo Menurut Jenis Status Kepegawaian	33
Tabel 4. Gambaran SDM Instalasi Rawat Jalan	34
Tabel 5. Identifikasi dan Rencana Alternatif Penyelesaian Masalah di Instalasi Rawat Jalan	42
Tabel 6. Identifikasi dan Rencana Alternatif Penyelesaian Masalah di Instalasi Gawat Darurat	

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Alur Pasien di Instalasi Gawat Darurat	5
Gambar 2. Alur Sirkulasi Pasien di Rumah Sakit	6
Gambar 3. Struktur Organisasi RSUD Tugurejo Semarang	26
Gambar 4. Struktur Organisasi Instalasi Rawat Jalan	34
Gambar 5. Hubungan Fungsi Unit dengan Unit Lain dalam Pelayanan RS	36
Gambar 6. Alur Proses Pelayanan Rawat Jalan	37
Gambar 7. Alur Proses Pelayanan Instalasi Gawat Darurat	39
Gambar 8. Identifikasi Penyebab Masalah di Instalasi Rawat Jalan	40
Gambar 9. Identifikasi Penyebab Masalah di Instalasi Gawat Darurat	46
Gambar 10. Identifikasi Penyebab Masalah di Klaim BPJS	47

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1. Jumlah Kunjungan Pasien IGD	27
Grafik 2. Jumlah Kunjungan Pasien IGD Per Bulan Tahun 2015	28
Grafik 3. Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan	28
Grafik 4. Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Per Bulan Tahun 2015	29
Grafik 5. Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan	29
Grafik 6. Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap Per Bulan Tahun 2015	30
Grafik 7. Grafik Indeks Kepuasan Pelanggan	30