

PENERAPAN PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS

Implementation Of Outpatient Registration Services At Community Health Centers

Robi'atul Adawiyah*¹, Annisa Fajarini¹, Husin²
¹Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan
Politeknik Unggulan Kalimantan
²DIII Perkam Medis Dan Informasi Kesehatan
Politeknik Unggulan Kalimantan
(* robiatuladawiyahpolanka@gmail.com)

ABSTRACT

The outpatient admission place is a health facility at Sungai Mesa Health Center. The study was conducted to evaluate the implementation of patient registration. There were 3 officers involved, one high school graduate and two medical record graduates. They have attended seminars related to their fields. Although there is a socialized registration SOP, the service is still in the transition process from manual to electronic. Patients must bring their Family Card, BPJS Card, and ID Card to register. Patient data is inputted into the e-health center and evaluated at the end of each month through monthly lokmin meetings.

Keywords : Implementation, registration services, out patients

ABSTRAK

Tempat penerimaan pasien rawat jalan adalah fasilitas kesehatan di Puskesmas Sungai Mesa. Penelitian dilakukan untuk mengevaluasi pelaksanaan pendaftaran pasien. Terdapat 3 petugas yang terlibat, satu lulusan SLTA dan dua lulusan rekam medis. Mereka telah mengikuti seminar terkait bidang mereka. Meskipun ada SOP pendaftaran yang disosialisasikan, layanan masih dalam proses transisi dari manual ke elektronik. Pasien harus membawa KK, Kartu BPJS, dan KTP untuk mendaftar. Data pasien diinput ke e-puskesmas dan dievaluasi setiap akhir bulan melalui rapat lokmin bulanan.

Kata kunci : Implementasi, pelayanan pendaftaran, pasien rawat jalan

PENDAHULUAN

Unit rekam medis yang penting dalam pelayanan kesehatan adalah Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TPPRJ), di mana pasien menerima pelayanan penerimaan yang nyaman dan kepuasan dari petugas. Fasilitas kesehatan mendukung petugas dalam menguasai prosedur penerimaan pasien. Pendaftaran pasien melibatkan proses pengumpulan data untuk registrasi sebelum menerima perawatan kesehatan,

membantu menjaga ketertiban dan konsistensi dalam pelayanan kesehatan. (Rohman, dkk 2022).

Pada fasilitas kesehatan, terdapat berbagai jenis layanan pendaftaran yang langsung melayani pasien. Setiap fasilitas memiliki alur pendaftaran dan sistem pelayanan yang berbeda sesuai kebijakan mereka. Pasien perlu mengetahui syarat dan prosedur pendaftaran untuk memperlancar proses pengobatan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki peran penting dalam menjalankan aktivitas dengan standar pelayanan yang ditetapkan. SOP memengaruhi kinerja pegawai, sehingga penting bagi semua pegawai untuk mengikuti panduan SOP agar pekerjaan dapat dilaksanakan dengan tepat waktu dan hasil kinerja yang optimal..

Sumber daya manusia adalah prioritas utama yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan untuk mencapai keberlangsungan dan inovasi sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dalam pelayanan kesehatan seperti pendaftaran rawat jalan, SDM dengan kompetensi perekam medis diperlukan. Pentingnya peran SDM dalam mencapai tujuan perusahaan harus diimbangi dengan kemampuan yang teruji untuk menghasilkan kinerja terbaik secara kuantitas dan kualitas..

Pelayanan kesehatan memerlukan sarana dan prasarana yang memadai, seperti loket pendaftaran, komputer, alat pemeriksaan, dan jaringan internet untuk sistem informasi kesehatan. Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan unit penting dalam pelayanan kesehatan yang harus mudah dan cepat. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Pasal 13 Ayat 2 Nomor 24 Tahun 2022 mengatur mengenai registrasi pasien, yang meliputi pengisian data identitas dan data sosial pasien rawat jalan, rawat inap, serta rawat darurat. Dengan adanya TPPRJ, diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang akurat, berkualitas, dan terjangkau.

METODE PENELITIAN

Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan fenomena masalah dan situasi sosial yang diteliti. Penelitian menggunakan pendekatan studi kasus yang melibatkan eksplorasi fenomena dengan satu unit seperti keluarga, kelompok, atau institusi. Analisis mendalam dilakukan terhadap peristiwa dan aktivitas terkait dari waktu ke waktu.

Variabel penelitian adalah atribut atau kegiatan dengan variasi yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan menarik kesimpulan. Studi ini memfokuskan pada faktor yang mempengaruhi pelayanan pendaftaran pasien di TPPRJ di Puskesmas Sungai Mesa Banjarmasin, dengan sub variabel termasuk persiapan implementasi dan teknis pelaksanaan pelayanan pendaftaran rawat jalan. Penilaian dilakukan berdasarkan standar operasional prosedur. Metode penelitian ini menggunakan observasi dan wawancara untuk mengumpulkan data, dengan peneliti menggunakan alat seperti handphone, pulpen, dan lembar checklist dalam proses pengumpulan informasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Aspek persiapan dari pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan
 - a. Standar Operasional Prosedur

Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan nomor 44 / SOP / 2023 sebagai acuan dalam menjalankan pelayanan di pendaftaran . Tersedianya SOP tersebut yang mengatur tentang pelayanan pendaftaran pasien ini juga harus dibarengi dan diimbangi dengan adanya sosialisasi SOP kepada seluruh petugas pelayanan, agar petugas dapat menegtahui dan memahami prosedur bagaimana cara memberikan pelayanan pasien. Sosialisasi ini penting karena menyangkut mutu pelayanan petugas kepada pasien serta memberikan kenyamanan pada pasien itu sendiri. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Informan yaitu sebagai berikut:

“Sop sudah di sosialisasikan saat dilaksanakannya pertemuan lok karya mini setiap akhir bulan” (Informan 1, penanggung jawab RM 33th)

“ Untuk sop sendiri sudah disosialisasikan”(Informan 2, Petugas rekam medis,21 th)

“ Sop sudah pernah disosialisasikan sama karyawan dan juga warga ataupun pengunjung yang berobat dipuskesmas” (Informan 3, petugas pendistribusian 57th).

SOP sebagai acuan dalam menjalankan pelayanan pendaftaran sangat penting, jika pelayanan tidak sesuai dengan sop maka akan menimbulkan dampak pelayanan yang tidak konsisten dan lambat dalam melayani hal tersebut di ungkapkan oleh informan 1, informan 2, dan informan 3 yaitu sebagai berikut:

“ Dampak nya eee tergantung yah, kalo inikan rekam meids elektronik harusnya kan ada sopnya kalo tidak dilaksanakan sopnya jadi gak konsisten terhadap hasil kerja, jadikan kayak gak efektif efisien tidak cepat dalam melayani”. (Informan 1, Penanggung jawab rekam medis, 33Th).

“Yang pasti lambat dulu pelayanannya dan untuk petugasnya pasti kebingungan tahapannya karena telincau kada sesuai dengan sop yang diberikan.” (Informan 2, petugas rekam medis 21Th)

“Kalo diloket pendaftaran kita berinisiatif sendiri eee, jarang yang ditimbulkan kendala, kita bijaksanai sendiri diloket pendaftaran itu jadi kita komunikasinya sebagian ruangan kalo ada dampak yang ditimbulkan” (Informan 3, Petugas pendistribusian rekam medis 57th).

a. Sumber daya manusia

Karakteristik responden pada peneitian ini yang diwawancarai dan didapatkan informasi mengenai implementasi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas dalam table 1 dibawah ini :

Tabel 1 Karakteristik Responden

No	Responden	Jenis kelamin	Pendidikan	Lama kerja	Jabatan
1	I	Laki-laki	DIII	2 tahun	PJ. Rekam Medis
2	II	Laki-laki	DIII	3 bulan	Petugas loket pendaftaran
3	III	Laki-laki	SLTA	13 tahun	Petugas pendistribusian

Sumber : Petugas loket pendaftaran

Sumber Daya Manusia yang melaksanakan pelayanan pendaftaran di Puskesmas keseluruhannya berjumlah tiga orang, dua petugas berlatar belakang DIII Perkam Medis dan Informasi Kesehatan sedangkan petugas yang satunya berlatar belakang Sekolah Menengah Atas(SMA). Dengan lama kerja petugas selama dua tahun dan tiga bulan serta petugas satunya sudah bekerja selama tiga belas tahun. Selama bekerja petugas pernah mengikuti pelatihan ataupun seminar terkait rekam medis, penggunaan E-Puskesmas dan INA-cbgs serta Sosialisasi pendaftaran pasien.

Dipuskesmas terkait jumlah staf petugas pendaftaran belum mencukupi karena masih diperlukannya staf administrasi namun dua informan memiliki pendapat yang berbeda dan mengatakan bahwa jumlah petugas diloket pendaftaran sudah mencukupi

b. Sarana dan Prasarana

Tabel 2 Sarana Pelayanan Pendaftaran

No	Benda	Jumlah	Fungsi	Keterangan
1	Komputer	2	Untuk mendaftarkan pasien	Baik
2	Printer	1	Untuk ngeprint resep maupun formulir pendaftaran pasien	Baik
3	Smart tv	1	Untuk mengedukasi dan menampilkan nomor urutan panggilan pasien	Baik
4	Telepon	1	Untuk menghubungi petugas	Ada namun tidak dipakai
5	Microphone	1	Untuk memanggil nomor urutan pasien	Baik
6	Stempel tanggal	1	Untuk mestempel tanggal harian di buku rekam medis	Baik
7	Stempel Puskesmas	1	Untuk mestempel formulir penting.	Baik
8	Rak penyimpanan rekam medis	5	Untuk menyimpan buku rekam medis.	Baik
9	Kursi Tunggu	16	Untuk pasien menunggu pelayanan	Baik
10	Alat tulis kantor	Menyesuaikan	Untuk menulis catatan yang diperlukan	Lengkap

Sumber : Puskesmas

Uraian diatas mempertegas bahwa ketersediaan sarana penunjang dalam pelayanan pasien menjadi kendala bagi Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan ketersediaan sarana yang ada saat ini yaitu komputer, printer, Smart TV, telepon, stempel tanggal dan stempel puskesmas, formulir, microphone, resep pasien, kursi tunggu pasien, rak penyimpanan rekam medis dan alat tulis kantor lainnya. Jumlah sarana yang digunakan di Puskesmas sudah cukup memadai.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Puskesmas prasarana sangat penting dalam menunjang suatu pelayanan. Puskesmas terkait sarana dan prasarana masih perlu dilengkapi dan ditingkatkan lagi hal ini dikarenakan sempitnya ruangan bagian loket pendaftaran. Posisi loket pendaftaran berada di lobi utama yang memiliki luas bangunan 3m x 4m yang mana sudah termasuk ruangan untuk melakukan *filing* rawat jalan sehingga ruangan tersebut

cukup sempit untuk melakukan pekerjaan, hal ini juga sudah diungkapkan oleh petugas terkait sempitnya ruangan diloket pendaftaran.

c. Aspek pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas

Berdasarkan hasil observasi proses pelaksanaan pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas dapat dilihat dari aspek dibawah ini :

Langkah-langkah pendaftaran pasien baru :

1. Pasien mengambil nomor antrian.
2. Petugas memanggil antrian, lalu petugas meminta identitas pasien (Kartu Tanda Penduduk (KTP),Kartu Keluarga(KK), maupun kartu BPJS pasien.
3. Jika pasien berobat umum dikenakan tarif Rp10.000.
4. Petugas memasukan identitas kedalam E-Puskesmas.
5. Petugas membuat rekam medis baru dan memberi nomor rekam medis pada resep pasien.
6. Petugas mengantarkan resep pasien keruangan yang dituju dan mempersilahkan pasien menunggu diruangan yang dituju.

Langkah-langkah pendaftaran pasien lama:

1. Pasien mengambil nomor antrian.
2. Petugas memanggil sesuai nomor antrian, lalu petugas meminta identitas pasien (Kartu Tanda Penduduk (KTP),Kartu Keluarga(KK), maupun kartu BPJS pasien.
3. Jika pasien berobat umum dikenakan tarif Rp10.000.
4. Petugas melakukan pengecekan NIK atau nomor rekam medis pasien pada E-Puskesmas.
5. Petugas mengantarkan resep pasien keruangan yang dituju dan mempersilahkan pasien menunggu diruangan yang dituju.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Puskesmas pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan sudah menggunakan sistem komputer. Dengan digunakannya sistem komputer membuat petugas dalam memasukan data/informasi pasien lebih mudah, menghemat penggunaan kertas dan tidak membutuhkan ruang penyimpanan yang lebih. pelaksanaan pelayanan pendaftaran di Puskesmas dimulai dari pasien mengambil nomor antrian serta diharuskan membawa persyaratan berupa kartu ktp, kk, dan kartu bpjs kemudian petugas akan menginput data pasien tersebut kedalam E-Puskesmas setelah itu pasien diarahkan kepoli yang dituju.

Dari hasil telaah Standar Operasional Prosedur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan, terkait pelayanannya belum sesuai dengan apa yang tertuang di sop dikarenakan proses pelayanan saat ini sudah dalam tahap pergantian rekam medis manual ke elektronik sehingga untuk pelaksanaannya tidak sesuai dengan yang ada di SOP. pasien yang akan melakukan pendaftaran diwajibkan untuk membawa persyaratan pendaftaran seperti kartu identitas KTP, kartu keluarga maupun kartu bpjs yang akan diinput identitas nya kedalam aplikasi pendaftaran pasien seperti E-puskesmas Namun dalam proses pelayanan pendaftaran, juga masih ada ditemukannya kendala pada saat pelayanan seperti jaringan eror, mati lampu sehingga membuat koneksi wifi terputus dan petugas tidak dapat menggunakan e-

puskesmas, untuk mendaftarkan pasien hal tersebut membuat akan menimbulkan terhambatnya proses pelayanan tersebut.

- b. Evaluasi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Evaluasi pelayanan pendaftaran di Puskesmas Terdapat Evaluasi yang mana dilakukan setiap akhir bulan melalui rapat lokmin. Evaluasi dilaksanakan untuk dijadikan sebagai perbaikan pada saat bertugas di pelayanan pendaftaran sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik dan efisien. Evaluasi di Puskesmas terkait persiapan pelaksanaan pelayanan pendaftaran petugas diloket pendaftaran sudah memahami alur proses pelayanan pendaftaran maupun sop pelayanan yang ada dipendaftaran namun sopnya belum ada keterbaharuan tentang sop rekam medis elektronik.

Pada saat proses pelayanan pendaftaran rawat jalan juga pernah terjadi kendala pada saat menggunakan e-puskesmas seperti kendalanya eror dan tidak briging sehingga harus dilakukannya evaluasi namun informan 1 juga memiliki pendapat bahwa perlu dilakukannya evaluasi terkait resep bpjs agar terhubung ke ruang apotik sehingga tidak ada resep manual lagi.

KESIMPULAN

Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan sudah baik dari segi SDM, namun SOP masih kurang karena belum ada SOP pelayanan rekam medis elektronik. Sarana prasarana juga perlu penambahan scanner dan ruang bangunan yang lebih luas untuk filling rekam medis. Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan sudah baik namun belum sepenuhnya menyesuaikan dengan SOP yang ada. Evaluasi dilakukan setiap akhir bulan melalui rapat lokmin, dianggap cukup baik tetapi belum ada perubahan dari SOP manual ke SOP elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah. L, (2023) Analisis Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Prima Husada Malang 8(2)
- Amelyawati, F., Herachwati, N, & Nadia, F. N.D. (2023). Meningkatkan Daya Saing Melalui Menegeman Sumber Daya Manusia (MSDM) sebagai strategi peningkatan kinerja. *Briliant: Jurnal riset dan konseptual*, 8(1), 22-37.
- Astuti. S, Rosyidah, Rulyandari. R (2024). Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit 1(7) 2597-6052
- Darianti. D., Dewi, V.E.D., Herfiyanti.L., Implementasi Digitalisasi Rekam Medis Dalam Menunjang Pelaksanaan Electronic Medical record RS Cicendo. 3(4) 2614-5073.
- Denamik, D.O., & Putra. D, H.,(2024). Identifikasi Penggunaan Aplikasi E-Kohort Dengan Metode Pieces di Puskesmas Kecamatan Pasar Kemis, Kabupaten Tangerang. 1(4) 2290-2302.
- Dewi, S. (2019) Analisis Waktu Tunggu rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019 8(4).
- Kurniawati. R.F., Kusumawardhani. O.B., (2023). Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Petugas Dalam Pelayanan Waktu Tunggu Pasien di Rumah Sakit. 2964-674

-
- Rohman. H., Wati. A.K., Kurniawan. A., (2022). Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web di Puskesmas, 1(1) 42-51
- Situmorang. M, Farhansyah. F, Rahmawati. (2023). Gambaran Umum Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota, 2(4) 45-51
- Waruwu, R.(2021) Gambaran Administrasi Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Jakarta Tahun 2(5) 2807-7539
- Zahra. A.S, Widjaja. L, Indawati. L, Fannya, P. (2023), Kebutuhan Tenaga Rekam Medis Berdasarkan Beban Kerja dibagian Penerimaan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Airan Raya, 2(9) 2798-3471
- Mulyana, Situmorang & Lestari. (2022) Analsis Umum Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Klinik Utana Tahun 2022 , 2.(17) 2716-3083.
- Wati, F. Kabariah, S. Adiyono,(2023). Subjek dan Objek Evaluasi Pendidikan di Sekolah terhadap Perkembangan Revolusi Industri. 1(5) 384-399.
- Assyakurrohim. D,.Ikham. D., Sirodj A. R., Afgani. M.W., (2023). Metode Study Kasus dalam Penelitian Kualitatif. 1(3). 2809-4
- Devina. T, dan Maimun. N .(2021). Upaya Meminimalisir Terjadinya Konflik Antara Pasien dan Petugas Pendaftaran Di UPT Puskesmas Enok Kab. Indragiri HilirTahun 2020 1.(2). 114.
- Nuraulia , A., Setiatin, S dkk, (2021). Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Klinik XKota Bandung 1(9), 1108-1110.