



Analisis Faktor – Faktor Pendukung Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Prima Husada Malang

Lilik Afifah ¹

¹ Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan, ITS RS dr. Soepraoen Kerdam V/Brawijaya Malang, Indonesia

INFORMASI

Korespondensi:

lilikafifah@itsk-soepraoen.ac.id



Keywords:
Hospital,
Registration Officer

ABSTRACT

Objective: The registration system at Prima Husada Hospital has used electronics, patients can register online through the website or whatsapp at Prima Husada Malang Hospital.

Methods: The research method used is descriptive qualitative, which is a method used by researchers to find knowledge or theories about research at a certain time. research with a qualitative approach using secondary data collection and observation

Results: The results of this study indicate that services at the outpatient registration site are in accordance with the standard procedure policies that exist at the registration site at the hospital. In general, facilities at outpatient registration services have met the needs of registration services at the hospital. The officers in carrying out the activities and the cohesiveness given by the head of medical records to co-workers at the registration site are good enough so that the registration activities can take place properly and in accordance with the established procedures.

Conclusion: The outpatient registration service procedure at Prima Husada Malang Hospital already has a flowchart and requirements for patients. Implementation of the Outpatient Registration Procedure at Prima Husada Malang Hospital has been used in accordance with hospital policies. Supporting facilities for outpatient registration services at Prima Husada Malang Hospital have covered the needs at the TPPRJ place. There are nine human resources officers at the outpatient registration site at Prima Husada Hospital Malang who are at the service station at the registration position so that there is no shortage of manpower and the service runs stably and effectively

PENDAHULUAN

Berdasarkan Permenkes 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis yaitu berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang pasien, pemeriksaan, pengobatan tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikannya kepada pasien. Dalam penjelasan UU No. 29 Tahun 2004 tentang praktik kedokteran disebutkan bahwa rekam medis merupakan berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Berdasarkan hasil observasi pada bulan Desember 2021 peneliti menemukan faktor-faktor pendukung pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Prima Husada Malang yaitu prosedur tetap pelayanan pendaftaran, sarana prasarana serta sumber daya manusia ditempat pendaftaran. Dengan pelayanan yang baik maka akan meningkatkan kepuasan pasien, oleh karena itu perlu adanya pengkajian terkait dengan faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan pelayanan pasien terutama di rawat jalan karena rawat jalan merupakan gerbang utama selain instalasi gawat darurat (IGD). Untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi atau yang mendukung pelayanan sehingga peneliti membuat tabel yang berkaitan dengan penelitian terdahulu terkait faktor-faktor pelayanan pendaftaran. Berikut merupakan pendapat dari peneliti terdahulu mengenai faktor – faktor pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan :

METODE

Jenis penelitian ini deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan dan memvalidasi fenomena sosial yang menjadi subjek penelitian. Menurut Mukhtar (2013). Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian suatu waktu tertentu.

penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan menggunakan pengumpulan data sekunder dan observasi. Dalam penelitian ini bermaksud memberikan deskriptif atau gambaran mengenai analisis faktor-faktor Pendukung Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di rumah sakit Prima Husada Malang

HASIL

Penerimaan pasien rawat jalan dinamakan TPPRJ (Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan). Fungsi utamanya adalah menerima pasien untuk berobat ke

poliklinik yang dituju masing-masing pasien tersebut. Prosedur penerimaan pasien dapat disesuaikan dengan sistem yang dianut oleh masing-masing rumah sakit sehingga bisa disesuaikan dengan alur. Bahwa pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan telah sesuai dengan kebijakan prosedur pendaftaran di rumah sakit yang sudah di standart kan, akan menjadi faktor yang mendukung pelayanan di Rumah Sakit Prima Husada Malang untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan pasien.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan telah sesuai dengan kebijakan prosedur tetap yang ada pada tempat pendaftaran di rumah sakit, sehingga menjadi faktor yang mendukung pelayanan di Rumah Sakit Prima Husada Malang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sarana ditempat pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan secara umum sudah memenuhi sesuai kebutuhan pelayanan pendaftaran di rumah sakit

Dalam fakta dan teori yang sudah dituangkan bisa disimpulkan bahwa petugas dalam melaksanakan aktivitas dan kekompakan yang diberikan kepala rekam medis terhadap rekan kerja di tempat pendaftaran cukup baik sehingga berjalannya kegiatan pendaftaran dapat berlangsung dengan baik dan sesuai dengan protap yang telah ditetapkan. Hal ini bisa dijadikan acuan bahwa pelaksanaannya awal pendaftaran merupakan kunci utama keluwesan, penampilan dan pelayanan yang diberikan kepada pasien bisa sesuai dengan harapan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada bulan april peneliti di rumah sakit prima husada Malang, prosedur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit prima husada Malang dimulai dari Pasien datang ke tempat pendaftaran pasien rawat jalan, kemudian di persilahkan pasien untuk duduk terlebih dahulu, lalu melakukan screening pasien dengan cara menanyakan apa keluhan pasien, tanyakan kepada pasien ingin berobat ke klinik mana yang dikehendaki, kemudian tanyakan kepada pasien atau keluarga apakah pasien sudah pernah berobat ke rumah sakit Prima Husada Malang, lalu lakukan pendaftaran pasien dengan menggunakan kartu identitas pasien yang masih berlaku (E-KTP, SIM, KK, PASSPORT, dll) dengan cara mengisi formulir pendaftaran pasien rawat jalan, kemudian lakukan verifikasi data untuk memastikan data apakah sudah benar atau tidak,

kemudian Entry data pasien ke database computer sesuai dengan identitas pasien setelah itu cetak kartu identitas pasien (KIB), kemudian petugas pendaftaran pasien membuat dokumen rekam medis rawat jalan dan setelah itu mengarahkan pasien ke klinik yang akan dituju.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti pada bulan maret mengenai prosedur tetap yang telah diberlakukan di rumah sakit prima husada malang dimulai dari pasien datang ke tempat pendaftaran pasien rawat jalan, kemudian di persilahkan pasien untuk duduk terlebih dahulu, lalu melakukan screening pasien dengan cara menanyakan apa keluhan pasien, tanyakan kepada pasien ingin berobat ke klinik mana yang dikehendaki, kemudian tanyakan kepada pasien atau keluarga apakah pasien sudah pernah berobat ke rumah sakit prima husada, lalu lakukan pendaftaran pasien dengan menggunakan kartu identitas pasien yang masih berlaku (E-KTP, SIM, KK, PASSPORT, dll) dengan cara mengisi formulir pendaftaran pasien rawat jalan, kemudian lakukan verifikasi data untuk memastikan data apakah sudah benar atau tidak, kemudian Entry data pasien ke database computer sesuai dengan identitas pasien setelah itu cetak kartu identitas pasien (KIB), kemudian petugas pendaftaran pasien membuat dokumen rekam medis rawat jalan dan setelah itu mengarahkan pasien ke klinik yang akan dituju.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di rumah sakit prima husada malang mengenai sumber daya manusianya pelayanan yang diberikan oleh petugas cukup baik dikarenakan kekompakan petugas dengan kepala rekam medis cukup kompak untuk membangun pelayanan yang maksimal`

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian analisis faktor – faktor pendukung pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prima Husada Malang dapat disimpulkan :

1. Prosedur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prima Husada Malang sudah terdapat alur dan persyaratan bagi pasien, alur pendaftaran sendiri diletakkan disebelah meja pendaftaran yang menghadap kursi pasien tunggu, serta tata cara penerimaan pasien di rumah sakit untuk menerima pelayanan rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, one day care (ODC) maupun pemeriksaan penunjang medis, sebagai acuan penerapan pendaftaran langkah - langkah untuk

melakukan kegiatan pendaftaran pasien telah berjalan sesuai dengan prosedur dirumah sakit.

2. Pelaksanaan Protap pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prima Husada Malang telah digunakan sesuai dengan kebijakan di rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan.
3. Sarana pendukung pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prima Husada Malang telah mencangkup kebutuhan ditempat TPPRJ sehingga pelayanan berjalan sesuai dengan protap di rumah sakit prima husada malang
4. Sumber daya manusia petugas di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prima Husada Malang berjumlah sembilan orang yang berada ditempat pelayanan pada posisi pendaftaran sehingga tidak kekurangan tenaga kerja dan pelayanan berjalan dengan stabil dan efektif.

SARAN

a. Bagi Rumah Prima Husada Malang

1. Lebih Mengidentifikasi kembali prosedur pelayanan di tempat pendaftaran agar tidak terjadi penghambat saat melakukan pelayanan pendaftaran seperti nomor ganda sehingga waktu pelayanan tidak terhambat.
2. Mengidentifikasi protap agar pelayanan dapat dilakukan sesuai dengan aturan yang telah diberlakukan oleh rumah sakit
3. Mengidentifikasi sarana pelayanan pendaftaran untuk menghindari terjadinya sistem eror pada komputer saat petugas melakukan pelayanan pendaftaran
4. Lebih meningkatkan kedisiplinan dan kekompakan sumber daya manusia pada tempat pendaftaran rawat jalan agar terciptanya pelayanan yang lebih baik

b. Bagi institut pendidikan

Sebaiknya menambah referensi dalam mengembangkan ilmu rekam medis dalam pelayanan ditempat pendaftaran rawat jalan, agar dapat menjadi pembanding antara teori yang diberikan dan kenyataan yang dilakukan di lapangan.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Sebaiknya mengidentifikikasi pelayanan dengan lebih

teliti agar meminimalisir terjadinya sistem eror pada computer yang dapat menyebabkan penghambat waktu tunggu pada antrian pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI jenderal bina pelayan medik Pedoman rekam medis rumah sakit. Jakarta: 2006
- Febriyanti, D. H., Kurniadi, A., Kom, M., & Nuswantoro, A. F. K. U. D. (2013). Deskripsi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2013. *Skripsi. Fakultas Kesehatan. Universitas Dian Nuswantoro. Semarang.*
- Hutauruk, P. M., & Gurning, M. M. B. (2019). Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Sari Mutiara, Lubuk Pakam Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI), 4(2), 668-674.*
- Maulidah, T. (2019). Evaluasi Mutu Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Brangsong Ii Kabupaten Kendal (Doctoral dissertation, UNNES).
- Robi, H., Maiyestati, M., & Zarfina, Z. (2021). *Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 Tahun 2008 Tentang Rekam Medis Terhadap Klaim Bpjs Di Rsud Sungai Dareh* (Doctoral Dissertation, Universitas Bung Hatta).
- Sajidah, G., & Setyowati, M. (2015). Analisis Penyebab Tingginya Beban Kerja Petugas Pendaftaran Pasien Gawat Darurat Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Triwulan I Tahun 2015. Mernawati, D., & Zainafree, I. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal, 1(1).*
- Utami, Y. T. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Tpprj Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang.