

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah tempat pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan lengkap bagi individu, termasuk layanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat. Rumah sakit menyediakan berbagai jenis layanan medis bagi pasien, salah satunya adalah pelayanan rawat jalan, yaitu layanan medis yang diberikan kepada pasien dengan durasi kurang dari 24 jam. Pelayanan rawat jalan bertujuan untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya (Dinata dkk., 2020). RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar adalah rumah sakit Tipe A Pendidikan yang berperan sebagai pusat rujukan nasional bagi wilayah Indonesia Bagian Timur. Rumah sakit ini memiliki misi menyediakan pelayanan kesehatan interprofesional yang lengkap dan berkualitas bagi semua lapisan masyarakat, termasuk salah satunya pelayanan rekam medis. Proses pelayanan rekam medis mencakup langkah-langkah mulai dari pendaftaran pasien, pencarian berkas rekam medis, pengelompokan berkas sesuai dengan poli tujuan pasien, hingga distribusi berkas rekam medis ke poli yang bersangkutan.

Pendaftaran pasien merupakan bagian dari pelayanan di rumah sakit yang menangani penerimaan pasien, baik untuk pasien yang akan menjalani pengobatan rawat jalan, rawat inap maupun rawat darurat. Pendaftaran pasien merupakan suatu pintu utama yang dimiliki rumah sakit dalam memberikan kesan pertama yang baik terhadap pasien sebagai konsumen yang bertujuan mewujudkan sistem informasi rumah sakit sehingga mampu meningkatkan efektivitas pelayanan di rumah sakit (Aulia dkk., 2020). Pendaftaran pasien rawat jalan khusus BPJS di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar harus melalui registrasi online terlebih dahulu melalui website rumah sakit <https://registrasi.rsupsanglah.com/> untuk mendapatkan antrian dan estimasi jam pelayanan kemudian melakukan pendaftaran di loket pendaftaran untuk menuju poliklinik yang dituju sesuai antrian dan estimasi jam pelayanan. Beberapa pasien tidak melakukan registrasi online sebagaimana mestinya dan melakukan registrasi online di rumah sakit hal itu disebut registrasi onsite.

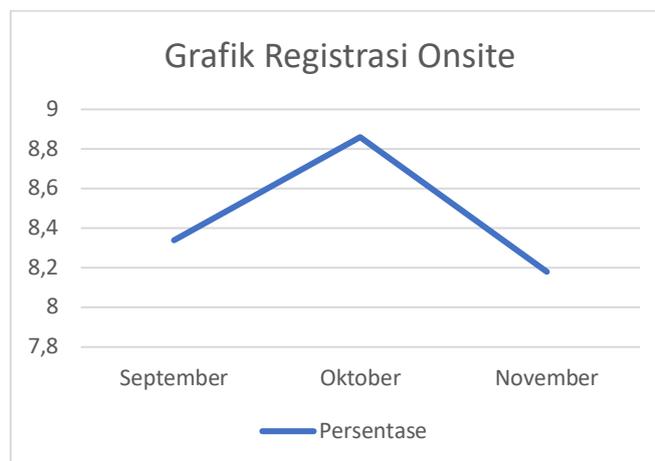
Registrasi onsite adalah registrasi yang dilakukan oleh pasien di rumah sakit pada hari berencana pasien berkunjung ke poliklinik dengan meminta bantuan untuk didaftarkan oleh pegawai rumah sakit sehingga pasien akan mendapatkan antrian yang tersisa seperti di jam 14.00. Berikut adalah jumlah pasien yang melakukan registrasi online dan onsite bulan September-November tahun 2024 di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar dilihat dari kapan pasien melakukan registrasi.

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Registrasi Online-Onsite Bulan September-November Tahun 2024

Minggu	September				Oktober				November			
	Onsite	Online	Total	Persentase	Onsite	Online	Total	Persentase	Onsite	Online	Total	Persentase
I	734	8076	8810	8,33%	774	8522	9296	8,32%	678	8136	8814	7,69%
II	700	7860	8560	8,17%	755	8053	8808	8,57%	734	8264	8998	8,15%
III	606	7041	7647	7,92%	766	8232	8998	8,51%	855	8263	9118	9,37%
IV	394	4007	4401	8,95%	860	7692	8552	10,05%	614	7567	8181	7,50%
Total	2434	26984	29418		3155	32499	35654		2881	32230	35111	
Rerata				8,34%				8,86%				8,18%

Sumber data : Data Primer RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas total yang melakukan registrasi poliklinik pembayaran BPJS di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar bulan September tahun 2024 adalah sebanyak 29.418 diantara itu ada yang melakukan registrasi onsite sebanyak 2.434 registrasi dan yang melakukan registrasi online sebanyak 26.984. Dari hasil tersebut didapatkan persentase sebesar 8,34% pasien yang melakukan registrasi onsite pada bulan September. Pada bulan Oktober total pasien yang melakukan registrasi adalah sebanyak 35.654 diantara itu ada yang melakukan registrasi onsite sebanyak 3.155 registrasi dan yang melakukan registrasi online sebanyak 32.499 registrasi. Dari hasil tersebut didapatkan persentase pasien yang melakukan registrasi onsite pada bulan Oktober sebesar 8,86%. Pada bulan November total yang melakukan registrasi adalah sebanyak 35.111 diantara itu ada yang melakukan registrasi onsite sebanyak 2.881 registrasi dan yang melakukan registrasi online sebanyak 32.230 registrasi. Dari hasil tersebut didapatkan persentase pasien yang melakukan registrasi onsite pada bulan November sebesar 8,18%. Di bawah ini untuk melihat grafik pasien yang melakukan registrasi onsite pada bulan September-November.



Gambar 1.1 Grafik Persentase Registrasi Onsite

Pada grafik di atas menunjukkan bahwa pada bulan September sebesar 8,34% pasien melakukan registrasi onsite jumlah tersebut naik pada bulan Oktober menjadi sebesar 8,86% kemudian turun pada bulan berikutnya yaitu bulan November menjadi sebesar 8,18% pasien yang melakukan registrasi onsite. Hal ini berarti upaya yang dilakukan selama beberapa bulan penerapan registrasi online belum sampai secara maksimal kepada masyarakat karena jumlah pasien yang melakukan registrasi onsite belum menurun secara signifikan. Dampak dari pasien yang melakukan registrasi onsite menyebabkan penumpukan pasien di ruang tunggu karena jika melakukan registrasi onsite akan mendapatkan antrian di jam siang. Sehingga menyebabkan terjadinya penumpukan pasien di ruang tunggu. Dampak dari lamanya waktu tunggu pasien adalah penurunan kualitas pelayanan Kesehatan (Swari dkk., 2019). Selain itu pasien yang melakukan registrasi onsite akan menyebabkan pasien membuang-buang waktu karena pasien datang pagi tetapi mendapatkan estimasi pelayanan siang dan berjarak tempat tinggal jauh dari rumah sakit akan menunggu estimasi pelayanan yang didapatkannya.

Faktor yang diduga menjadi penyebab pasien registrasi onsite di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar Tahun 2024 yakni dikarenakan perilaku pasien selama proses registrasi. Berdasarkan wawancara dengan beberapa pasien mereka mengatakan bahwa tidak tahu kalau harus registrasi online terlebih dahulu jika ingin berkunjung ke poliklinik pembayaran BPJS Di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar sedangkan beberapa pasien mengaku bahwa sudah tahu tentang registrasi

online tetapi tidak tahu cara bagaimana registrasi online yang menunjukkan bahwa pengetahuan pasien tentang registrasi onsite masih kurang. Berdasarkan wawancara dengan beberapa pasien mereka mengalami kesulitan selama proses registrasi online sehingga mereka memilih melakukan registrasi onsite dan meminta bantuan ke petugas untuk didaftarkan. Hal ini menunjukkan sikap pasien yang kurang selama proses registrasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pasien mereka mengaku bahwa web error sehingga mereka tidak bisa melakukan registrasi online dan terpaksa melakukan registrasi onsite dengan bertanya kepada petugas. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Penyebab Pasien Registrasi Onsite di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar tahun 2024”.

1.2 Tujuan Praktik Kerja Lapangan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis faktor penyebab pasien registrasi di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar tahun 2024

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pemahaman dan pertimbangan (thoughts and feeling) sebagai penyebab pasien registrasi onsite di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar tahun 2024
- b. Menganalisis orang penting sebagai referensi (personal reference) sebagai penyebab pasien registrasi onsite di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar tahun 2024
- c. Menganalisis sumber – sumber daya (resources) sebagai penyebab pasien registrasi onsite di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar tahun 2024
- d. Menganalisis faktor budaya (culture) sebagai penyebab pasien registrasi onsite di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar tahun 2024
- e. Merumuskan upaya perbaikan untuk mengatasi pasien registrasi onsite di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar

1.3 Manfaat Praktik Kerja Lapangan

1.3.1 Bagi Rumah Sakit

- a. Sebagai bahan masukan untuk mengatasi pasien registrasi onsite pasien rawat jalan
- b. Sebagai bahan evaluasi untuk RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah khususnya pada Instalasi Rekam Medis.
- c. Membantu meningkatkan mutu pelayanan di Instalasi Rekam Medis.

1.3.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Menambah referensi sebagai bahan ajar di lingkungan kampus Politeknik Negeri Jember.
- b. Sebagai bukti otentik bahwa mahasiswa Politeknik Negeri Jember sudah melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapang.

1.3.3 Bagi penulis

- a. Menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan di lapangan kerja mengenai dunia kerja rekam medis dan informasi kesehatan.
- b. Untuk sarana latihan dan penerapan ilmu pengetahuan yang didapat saat perkuliahan.
- c. Meningkatkan kemampuan keterampilan dalam bersosialisasi dengan lingkungan kerja.

1.4 Lokasi dan Waktu

1.4.1 Lokasi Penelitian

Praktik Kerja Lapang ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Pusat Prof. dr. I.G.N.G.. Ngoerah Denpasar yang berlokasi di jl Diponegoro, Dauh Puri Klod, Kec. Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80113.

1.4.2 Waktu penelitian

Kegiatan praktik kerja lapang ini dilaksanakan pada tanggal 23 September 2024 – 13 Desember 2024, praktik kerja lapang ini dilakukan setiap hari Senin hingga hari Jumat.

1.5 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan Praktik Kerja Lapang di RSUP meliputi

1.5.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah dengan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, penelitian bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab pasien registrasi onsite di Rumah Sakit Umum Pusat Prof. dr. I.G.N.G.. Ngoerah Denpasar berdasarkan perilaku pasien. Penelitian kualitatif memperoleh data melalui wawancara dan observasi.

1.5.2 Pengumpulan Data

a. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan wawancara dan observasi. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur yaitu setiap informan diberikan pertanyaan yang sama untuk menggali informasi terkait dengan faktor penyebab pasien registrasi onsite di Rumah Sakit Umum Pusat Prof. dr. I.G.N.G.. Ngoerah Denpasar. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah observasi berpartisipatif (*participant observation*) yaitu peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian selama (registrasi onsite).

b. Informan Penelitian

Informan utama dalam penelitian ini adalah pasien yang berjumlah 15 yang melakukan registrasi onsite di Rumah Sakit Umum Pusat Prof. dr. I.G.N.G.. Ngoerah Denpasar.

c. Kriteria Inklusi-Eksklusi

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang registrasi onsite dan kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang registrasi online.

1.5.3 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data yang dilakukan adalah menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk melihat seberapa valid data yang diperoleh peneliti dengan data yang di lapangan.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yakni digunakan untuk menguji data yang diperoleh dengan mengecek data tersebut kepada beberapa sumber. Dalam hal ini data yang dimaksud adalah hasil wawancara pasien registrasi onsite dengan memperhatikan variabel *Thought and feeling*, *Personal Reference*, *Resources*, *Culture* dengan melakukan wawancara terhadap 15 pasien registrasi onsite.

1.5.4 Metode Analisis Data

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh di lapangan akan berjumlah banyak maka dari itu selama proses penelitian data harus dicatat dengan baik dan benar kemudian di analisis dengan melakukan reduksi data yakni merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan kepada hal-hal yang penting.

b. Penyajian Data

Setelah melakukan reduksi data maka langkah selanjutnya yakni penyajian data. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif sehingga penyajian data dapat dilakukan dengan uraian singkat, bagan, atau hubungan antar kategori.

c. Menarik Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan yang ditemukan diawal masih bisa berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, namun apabila kesimpulan yang ditemukan diawal memiliki bukti yang valid maka kesimpulan tersebut dapat dikatakan kredibel. Kesimpulan dalam penelitian ini kemungkinan dapat menjawab rumusan masalah yang dikemukakan oleh peneliti.