

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Permenkes nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan individu secara menyeluruh, termasuk pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan penanganan gawat darurat. Layanan kesehatan yang menyeluruh ini mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Kemenkes, 2009). Rekam medis memiliki peran penting dalam menentukan mutu pelayanan medis di rumah sakit, karena data dan informasi yang tercatat di dalamnya menjadi acuan utama dalam evaluasi kualitas layanan. Sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, setiap rumah sakit diwajibkan untuk mengelola rekam medis secara sistematis.

Rekam medis yaitu berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien dan sifatnya rahasia (Permenkes No 24 Tahun 2022). Pengorganisasian rekam medis sebagai suatu proses aktivitas yang diawali sedari pasien masuk rumah sakit lalu berkelanjutan melalui pencatatan informasi medis pasien selama pasien itu mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit (Zein, 2024). Definisi rekam medis tersebut awalnya masih merujuk pada pelaksanaan rekam medis secara manual, namun kemudian ditambahkan pengertian mengenai rekam medis elektronik, yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan sistem informasi elektronik. Hal ini tentu mendukung era transformasi digital dalam pelayanan fasilitas kesehatan di Indonesia.

Perkembangan transformasi digital di era ini mendorong semua aspek untuk beralih dari proses manual ke bentuk elektronik, termasuk dalam penyelenggaraan rekam medis. Rekam medis elektronik yaitu rekam medis

yang dibuat menggunakan sistem elektronik yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes No 24 Tahun 2022, 2022). Pada peraturan Permenkes Nomor 24 tahun 2022 tersebut dikatakan bahwa seluruh fasilitas pelayanan kesehatan wajib menerapkan sistem pencatatan riwayat medis secara elektronik yang paling lambat pada tanggal 31 Desember 2023.

Rumah Sakit Pelni merupakan Rumah Sakit Tipe B yang berlokasi di Jakarta Barat, yang menyediakan berbagai jenis layanan kesehatan dengan dukungan peralatan yang cukup lengkap. Mengikuti peraturan Permenkes Nomor 24 Tahun 2022, Rumah Sakit Pelni telah menerapkan rekam medis elektronik untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan data pasien, termasuk pada sistem pendaftaran pasien yang kini dilakukan secara elektronik. Rekam Medis Elektronik yang digunakan di Rumah Sakit Pelni yaitu *Pelni Hospital Information System* (PHIS). Penerapan rekam medis elektronik ini juga memungkinkan akses data yang lebih cepat dan aman bagi tenaga medis, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Tempat pendaftaran pasien adalah gerbang awal dalam pelayanan di fasilitas kesehatan. Sistem pendaftaran berfungsi sebagai prosedur penerimaan pasien yang akan berobat di poliklinik atau menjalani perawatan di fasilitas tersebut (Triutomo, 2022). Fungsi utamanya adalah menerima pasien yang akan berobat ke poliklinik yang dituju. Sistem pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pelni telah sepenuhnya beralih ke metode elektronik yang terintegrasi dalam *Pelni Hospital Information System* (PHIS), sehingga seluruh data pasien dapat diakses dan dikelola dengan lebih cepat dan akurat. Tempat pendaftaran di Rumah Sakit Pelni dibagi menjadi dua, yaitu pendaftaran untuk pasien baru yang terletak di lantai 1 dan pendaftaran untuk

pasien lama yang terletak di lantai 2, hal tersebut dapat mempermudah alur dan memberikan kenyamanan bagi pasien dalam mengakses layanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Rumah Sakit Pelni khususnya di bagian pendaftaran pasien baru unit rawat jalan ditemukan beberapa permasalahan yaitu kurangnya informasi yang jelas seperti papan informasi mengenai loket pendaftaran pasien baru. Pasien baru yang belum pernah berobat di Rumah Sakit Pelni sering kali tidak mendaftar di loket pendaftaran pasien baru di lantai 1, melainkan di loket pendaftaran pasien lama yaitu di lantai 2. Kemudian dari sisi teknologi yang digunakan dalam menunjang pendaftaran pasien seperti mesin antrian dan printer seringkali mengalami trouble sehingga menghambat proses pendaftaran yang mengakibatkan pelayanan pendaftaran pasien baru di Rumah Sakit Pelni kurang efektif.

Permasalahan di bagian pendaftaran pasien baru unit rawat jalan di Rumah Sakit Pelni ini memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan dan pengalaman pasien (Parulian Gultom , 2020) . Ketidakjelasan informasi mengenai loket pendaftaran menyebabkan kebingungan di antara pasien baru, yang akhirnya mendaftar di loket yang salah. Hal ini berpotensi petugas mendapatkan komplein dari pasien dan menambah waktu tunggu pasien dalam proses pendaftaran. Kendala teknologi pada mesin antrian dan printer juga dapat memperlambat proses pendaftaran yang beresiko mengurangi kepercayaan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit. Tujuan khusus dari laporan ini antara lain untuk menggambarkan apa saja faktor hambatan pendaftaran pasien baru pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Pelni menggunakan metode (*Man, Material, Machine, Method*). Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik mengambil judul “Gambaran faktor hambatan pendaftaran pasien baru pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat”

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Mengetahui gambaran faktor hambatan pendaftaran pasien baru pada unit rawat jalan di rumah sakit pelni

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- a. Menggambarkan hambatan pendaftaran pasien baru dilihat dari aspek *man*
- b. Menggambarkan hambatan pendaftaran pasien baru dilihat dari aspek *material*
- c. Menggambarkan hambatan pendaftaran pasien baru dilihat dari aspek *machine*
- d. Menggambarkan hambatan pendaftaran pasien baru dilihat dari aspek *method*

1.2.3 Manfaat PKL

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa terkait pelaksanaan kegiatan manajemen rekam medis dan informasi kesehatan di Rumah Sakit Pelni
 - 2) Mengetahui perbedaan antara teori dan kenyataan yang ada di dunia kerja mengenai pelaksanaan manajemen informasi kesehatan
 - 3) Menambah pengetahuan mengenai proses pendaftaran pasien baru dan pasien lama di Rumah Sakit Pelni
- b. Bagi Politeknik Negeri Jember
 - 1) Sebagai tambahan studi literatur dan bahan kajian dalam program studi Manajemen Informasi Kesehatan
 - 2) Sebagai bahan pembelajaran untuk kegiatan pembelajaran rekam medis dalam program studi Manajemen Informasi Kesehatan
- c. Bagi Rumah Sakit

- 1) Sebagai bahan evaluasi atau masukan bagi petugas dalam pelaksanaan rekam medis di Rumah Sakit Pelni
- 2) Dapat memperoleh gambaran tentang faktor hambatan pendaftaran pasien baru di Rumah Sakit Pelni

1.3 Lokasi dan Waktu

Lokasi Praktek Kerja Lapang Rumah Sakit Pelni beralamat di Jl. K.S. Tubun No.92 - 94, RT.10/RW.1, Slipi, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410. Kegiatan Praktek Kerja Lapang di Rumah Sakit Pelni dilaksanakan pada tanggal 23 September - 13 Desember 2024, dengan waktu pelaksanaan setiap hari Senin - Jum'at pada pukul 07.00 – 15.00 WIB di bagian unit Rekam Medis.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis faktor hambatan pendaftaran pasien baru pada unit rawat jalan yaitu deskriptif kualitatif dengan menampilkan data apa adanya tanpa proses manipulasi. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena- fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia (Rusandi, 2021). Metode yang digunakan ini mengidentifikasi 4 unsur diantaranya manusia (*man*), bahan atau sarana prasarana (*material*), mesin (*machine*), dan metode (*method*).

1.4.2 Sumber data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dan dikumpulkan langsung oleh peneliti. Data primer dalam laporan magang ini yaitu hasil observasi. Observasi dilakukan selama 1 bulan di registrasi

pendaftaran pasien yaitu 2 minggu di pendaftaran pasien lama, dan 2 minggu di pendaftaran pasien baru.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil pengumpulan sumber lain atau pihak lain. Data sekunder pada laporan magang ini diperoleh dari SOP pendaftaran pasien baru dan alur pendaftaran pasien baru serta studi literatur untuk memberikan wawasan bagi referensi peneliti.

1.4.3 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data pada laporan magang ini adalah observasi. Observasi adalah proses pengamatan yang dilakukan secara sistematis terhadap aktivitas manusia dan lingkungan fisik tempat aktivitas tersebut berlangsung. Proses ini dilakukan secara berkelanjutan dalam situasi alami untuk memperoleh fakta-fakta (Hasanah, 2017).

Hal ini diartikan bahwa penulis melakukan penelitian secara langsung terhadap suatu subjek maupun objek dengan tujuan untuk mendapatkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya (Ananda, 2022). Observasi pada laporan magang ini peneliti melakukan pengamatan pada proses pendaftaran pasien baru yang dilakukan oleh petugas registrasi unit rawat jalan dan mengamati proses pendaftaran menurut pasien baru.