

# **Bab I**

## **Pendahuluan**

### **1.1. Latar Belakang**

Menurut Permenkes no 31 tahun 2019 BAB I pasal 1 ayat 1 “Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.”(Kemenkes, 2019).

Menurut Permenkes RI No 269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis pada BAB 1 pasal 1 ayat 1 “rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.”, Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.(Depkes, 2008).

Dalam Buku Irmawati Mathar, “Rawat jalan atau disebut poliklinik merupakan pelayanan dimana pasien melakukan antri untuk mendapatkan pelayanan. Ini sangat erat kaitannya dengan efektifitas pelayanan yang diberikan melalui registrasi pasien, pembayaran dikasir, transaksi pemberian obat dan penggunaan alat. (Mathar, 2017).

Setiap sarana pelayanan kesehatan diwilayah Kecamatan yaitu Puskesmas wajib membuat rekam medis yang dibuat oleh dokter dan tenaga kesehatan yang terkait dengan pelayanan yang telah diberikan oleh dokter dan tenaga kesehatan lainnya.(Hakam, 2018).

Rekam Medis Elektronik adalah setiap catatan, pernyataan, maupun interpretasi yang dibuat oleh dokter atau petugas kesehatan lain dalam rangka diagnosis dan penanganan pasien yang dimasukkan dan disimpan dalam bentuk penyimpanan elektronik (digital) melalui sistem komputer.(Febrianti et al., 2020).

Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman proses kerja yang disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi yang telah direncanakan. Dalam suatu organisasi standar operasional prosedur merupakan modal penting bagi organisasi untuk mengendalikan keputusan dan kegiatannya dalam sebuah koridor yang sistematis dan efektif.(Mutaqin & Sumiati, 2019).

Dalam menjamin keefektifan Standar Prosedur Operasional pada pelayanan rawat jalan banyak hal yang harus dilakukan salah satu diantaranya yang dinilai sangat penting yaitu pada layanan yang bermutu. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu sarana pelayanan kesehatan yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan rekam medis meliputi kelengkapan, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi untuk kebutuhan pelayanan kesehatan. Berdasarkan upaya

tersebut maka mutu pelayanan rekam medis akan menggambarkan mutu pelayanan medis di sarana pelayanan kesehatan.(Binjai & Sulisna, 2018).

Satu diantara bentuk pelayanan administratif rekam medis adalah pendaftaran pasien. Bagian pendaftaran merupakan tempat pertama yang dikunjungi pasien atau keluarga pasien sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan. Pendaftaran pasien dibagi menjadi tiga yaitu Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ), Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TPPRI) dan Instalasi Gawat Darurat (IGD). (Tuty N, 2019).

Dampak ketidak lengkapan pasien tidak melengkapi syarat pendaftaran salah satunya waktu pelayanan pasien menjadi lama, Hal tersebut mengakibatkan waktu tunggu panggilan pasien sesuai antrian menjadi lebih lama.(Puja Vikka Ristya & Arif Kurniadi, 2015).

Puskesmas Ciputat Timur Tangerang Selatan terletak di Jalan Anggur 1 No 1 Kelurahan Rempoa Kecamatan Ciputat Timur. Puskesmas ini dibangun dengan luas wilayah 379.153 Ha. Wilayah kerja Puskesmas Ciputat Timur Tangerang Selatan terdiri dua kelurahan yaitu, Kelurahan Ciputat dan Kelurahan Cipayung. Puskesmas Ciputat Timur Tangerang Selatan masih dengan terakreditasi dasar. Pelayanan yang disediakan untuk rawat jalan dan rawat inap, dengan jumlah kunjungan 300 pasien berobat jalan setiap harinya ada pasien baru serta pasien lama.

Pada observasi awal Puskesmas Ciputat Timur Tangerang Selatan sudah menggunakan sistem elektronik dengan menggunakan sistem SIMPUS untuk menjalankan sistem pelayanan, Alur pada bagian unit Rekam Medis mengontrol bertanggung jawab dalam pengambilan data pasien diawali dengan loket tempat awal mula pasien baru atau pasien lama yang akan berobat jalan selanjutnya pasien diarahkan menuju Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ), pada tempat ini pasien akan melakukan pendaftaran berobat jalan yang membutuhkan suatu catatan formulir yang berisi data klinis maupun non klinis dari hasil pantauan terlihat.

Dari hasil wawancara kepada petugas unit Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan, sistem pelayanan di pendaftaran rawat jalan memakai sistem komputerisasi berupa Sistem Informasi Puskesmas (SIMPUS), tetapi terdapat kendala dengan sistem pendaftaran tersebut dimana terkadang bermasalah dengan koneksi jaringan yang sering terputus, sehingga petugas melakukan data manual saat pasien datang berobat hal ini menimbulkan masalah dalam pekerjaan yang harus dilakukan berulang kali untuk mendata pasien, masalah lain ada pasien yang tidak membawa kelengkapan data pribadinya seperti Kartu tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Berobat, hal ini membuat kesulitan bagi petugas untuk mencari data dan mendaftarkan pasien saat berobat jalan, juga petugas terkadang lupa tidak melakukan pemasukan data kembali sesuai prosedur yang berlaku, dengan minimnya petugas yang ada di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dan ditempat penyiapan Rekam Medis mengakibatkan sebagian petugas menjalankan pekerjaan yang merangkap semua.

Karena sebab diatas penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pelaksanaan Pendaftaran Rawat Jalan pada Puskesmas Ciputat Timur Tangerang Selatan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut : “bagaimana pelaksanaan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Ciputat Timur Tangerang Selatan ?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Pada penelitian ini tujuan umumnya meninjau penerapan pelaksanaan kegiatan pada pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Ciputat Timur Tangerang Selatan.

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

Tujuan Khusus pada penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi tinjauan Standar Prosedur Operasional pelayanan rawat jalan pada unit pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Ciputat Timur Tangerang Selatan.
2. Mengidentifikasi tinjauan pelaksanaan kegiatan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Ciputat Timur Tangerang Selatan.
3. Mengidentifikasi tinjauan faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pendaftaran rawat jalan dengan unsur 5M di Puskesmas Ciputat Timur Tangerang Selatan.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

- Bagi Ilmu Pengetahuan  
Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi pengembang teori utama untuk penelitian dimasa yang akan datang.
- Bagi Tempat Penelitian  
Dapat mengetahui apa saja hambatan yang ada di bagian unit pendaftaran rawat jalan, agar kedepannya hambatan tersebut dapat diselesaikan.
- Bagi Program Pemerintah  
Penelitian ini diharapkan agar dapat membantu untuk memberikan rekomendasi bagi suatu kebijakan untuk membuat program dari dinas kesehatan.

## **1.5. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini melakukan penelitian untuk mengetahui pelaksanaan pendaftaran yang berada di Puskesmas Ciputat Timur Tangerang Selatan berlokasi di Jalan Anggur 1 no 1 kelurahan Rempoa kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan pada bulan November 2020 sampai Juni 2021. Peneliti

mewawancarai petugas pendaftaran rawat jalan dengan cara penelitian observasi.