

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Puskesmas merupakan salah satu ujung tombak dalam hal pelayanan kesehatan yang dapat membantu mewujudkan derajat kesehatan yang optimal, hal itu dikarenakan puskesmas mempunyai fungsi melakukan peningkatan usaha kesehatan pribadi/individu dan usaha kesehatan masyarakat. Program puskesmas adalah peningkatan usaha kesehatan pribadi yaitu pengobatan dasar. Ada beberapa faktor yang dapat membantu kelancaran proses pelayanan kesehatan kepada pasien, satu diantaranya adalah rekam medis. Kewenangan yang besar terhadap Kementerian Kesehatan, khususnya terhadap data dan isi rekam medis elektronik serta sistem penyelenggaraan rekam medis elektronik Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien, Rekam Medis Elektronik adalah Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan Rekam Medis. (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022)

Pembangunan kesehatan adalah upaya yang dilakukan oleh seluruh komponen bangsa Indonesia dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat untuk setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pengembangan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan yang mempunyai peran penting dalam sistem kesehatan nasional. Prinsip penyelenggara pelayanan kesehatan dalam melayani masyarakat adalah bagaimana masyarakat merasa nyaman dan puas dalam menerima layanan kesehatan yang telah diberikan. Puskesmas yang merupakan media untuk memberi layanan kesehatan kepada masyarakat harus dijalankan dengan baik agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai apa yang diharapkan, misalnya dengan mengembangkan jenis pelayanan seperti:

- Pelayanan Kesehatan Jiwa.
- Pelayanan UKGM.
- Pelayanan Kesehatan Kerja & Olahraga.
- Pelayanan Kesehatan Indera.
- Pelayanan Kesehatan Lansia.
- Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja (PKPR)
- Pelayanan UKS.
- Pelayanan Perkesmas.



Tugas pokok yang harus dilakukan oleh puskesmas sebagai berikut:

1. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.
2. Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan sebagaimana tercapainya kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif, Puskesmas mengintegrasikan program yang dilaksanakannya dengan pendekatan keluarga.
3. Pendekatan keluarga, puskesmas mengintegrasikan program untuk meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan mendatangi keluarga.

(permenkes-43-2019)

Puskesmas Kecamatan Kalideres Perkembangan bidang Sistem Informasi yang pesat membuat kehidupan manusia semakin ringan dikerjakan dengan bantuan Teknologi Informasi. Sistem Informasi pada saat ini banyak digunakan oleh perusahaan ataupun organisasi dalam menunjang kegiatan sehari-harinya untuk mencapai pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Salah satu komponen yang terpenting di dalam Sistem Informasi adalah basis data.

Rekam Medis merupakan salah satu bentuk informasi dalam layanan kesehatan, dengan adanya pencatatan dengan lengkap, memungkinkan riwayat pengobatan pasien dan rencana pengobatan akan lebih mudah serta dapat menghasilkan laporan yang baik ((Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022)

Puskesmas Kecamatan Kalideres yang beralamat Jl. Tj. Pura No.14 RT 06/05, RT.7/RW.5, Pegadungan, Kec. Kalideres, Kota Jakarta Barat dalam kegiatan sehari-harinya memberikan jasa pelayanan kesehatan untuk masyarakat seperti pemeriksaan kesehatan, tindakan medis, laboratorium, dan pengobatan. Secara umum Puskesmas Kecamatan Kalideres melayani pasien belum seluruhnya secara terkomputerisasi namun dalam proses pendaftaran sudah menggunakan system komputerisasi, maka berkaitan dengan hal tersebut permasalahan yang sering terjadi adalah sering terjadi adanya keluhan dari pasien tentang proses alur yang dianggap masih kurang dipahami oleh pasien yang akan berobat. Hal tersebut berdampak adanya keluhan tentang layanan yang diberikan oleh puskesmas.

Pelaksanaan pelayanan harus dilakukan dengan sebaik mungkin sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Kecamatan Kalideres dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki tahapan proses pelayanan tertentu, yang dapat digunakan untuk mendeskripsikan sistem operasi. Dengan mengetahui sistem operasi, sistem tersebut dapat dianalisis maupun diredesain. Pengkajian proses pelayanan memiliki arti penting dalam organisasi karena dengan pengembangan proses pelayanannya maka akan meningkatkan efisiensi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Manajemen pelayanan kesehatan membutuhkan kemampuan menganalisis, merancang dan mengimplementasikan rancangan



tersebut. Menganalisis merupakan kemampuan untuk menemukan siapa melakukan apa dan dengan sumber daya apa, hal tersebut digunakan untuk menentukan apakah dan bagaimana organisasi pelayanan kesehatan (puskesmas) memenuhi tujuan dan sasarannya. Merancang yaitu kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengatur sumber daya dengan cara yang sesuai dengan tujuan dan sasaran. Jika tujuannya adalah menyediakan layanan khusus, maka manager harus mampu mendesain atau mendesain ulang sumber daya yang diperlukan untuk menyediakan layanan.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di bagian unit rekam medis di Puskesmas Kecamatan Kalideres. ada beberapa hal yang menjadi permasalahan yang menyebabkan tidak terintegrasinya alur penerimaan pasien yang datang untuk dilayani terutama pada layanan yang masih manual dampak dari hal tersebut menjadi terlambatnya pelayanan saat pasien berobat dan pasien merasa terkatung-katung karena merasa kurang pahamnya alur. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Puskesmas Kecamatan Kalideres peneliti melakukan pengamatan selama 5 hari dari tanggal 24 sampai 28 Januari 2022 dengan mengidentifikasi semua permasalahan yang terjadi didapat sebagai berikut : keluhan tentang alur pelayanan 44 % data didapat pada bulan Januari 2022. Hal tersebut terkait dengan aktivitas pelayanan alur pendaftaran saat pasien berobat, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan tinjauan alur penerimaan pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Kalideres

## **1.2. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana alur penerimaan pasien rawat jalan Puskesmas Kecamatan Kalideres ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum:**

Dapat menciptakan sistem pendaftaran pasien rawat jalan yang baik dan efektif di Puskesmas Kecamatan Kalideres.

### **1.3.2. Tujuan Khusus:**

1. Mengetahui Standar Operasional Prosedur sistem pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Kalideres
2. Mengetahui gambaran alur pendaftaran pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kalideres
3. Mengetahui faktor-faktor kendala yang mempengaruhi dalam alur pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Kalideres



#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1. Bagi Puskesmas**

Sebagai bahan masukan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan mengenai alur pelayanan terkait dengan alur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

##### **1.4.2. Bagi Institusi Pendidikan**

Sebagai tambahan pengetahuan dan bahan diskusi tentang kualitas dari pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kalideres

##### **1.4.3. Bagi Peneliti**

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam menilai pengolahan rekam medis yang dikaitkan dengan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kalideres.

#### **1.5. Ruang Lingkup**

Pelaksanaan Penelitian dilakukan di Puskesmas Kecamatan Kalideres yang berlokasi Jl. Tj. Pura No.14 RT 06/05, RT.7/RW.5 dalam penelitian ini penulis akan meneliti tentang alur dari pendaftaran pasien dengan melakukan penelitian dilakukan pada bulan Januari 2022 melalui observasi dan wawancara dengan keluarga pasien dan petugas pendaftaran, berkaitan dengan hal tersebut maka penulis memberi judul "Tinjauan alur penerimaan pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Kalideres".