

LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

**EVALUASI PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI TPPRJ
RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN TAHUN 2016**

**Disusun Oleh :
Dwi Yossi Ardiyanti
D22.2013.01376**

**Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan Sistem Informasi Tugas Akhir
(SIADIN)**



EVALUASI PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN DI TPPRJ RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN TAHUN 2016

Dwi Yossi Ardiyanti*), Maryani Setyowati, M.Kes)**

*)Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang

**Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang

Email : Dwiyossi2@gmail.com

ABSTRACT

Background: Outpatient registration services play an important role in the implementation of registration at TPPRJ. Based on the initial survey in March 2016 in TPPRJ, for 2 days obtained the average time of document services of 10 patients was 11:45 minutes. The purpose evaluated the service of patient registration in TPPRJ.

Methods: This type of research was descriptive, with observation and interview methods and cross sectional approach. The subjects were chief of medical record unit, three officers of TPPRJ. The object of research were patient with a sample of 98 patients. Data analyzed descriptively.

Result: The result showed that characteristic of TPPRJ officers, the highest age is 36 years old and the lowest age is 23 years old. Educational background were computer diploma, undergraduate programme of psychology, and high school. Both of respondents got training of excellent service while other respondents got ISQ training. The work experience were six years and at least were 3 years. Duties and functions of registration services in accordance with the theory. There was operational standard of outpatient procedure. Average time the provision of outpatient documents were 11:45 minutes, and it did not in accordance with standard operating procedures. Tools in TPPRJ ie computers, stationery, tracer, outpatient form, KIB. Based on the aspects of officers compliance to the registration service of outpatient procedure, some procedures did not do that is to give information about the examination room, giving the repetitive medical card.

Conclusion: Therefore it suggested there should be training on the implementation standard operating procedures of outpatient registration and evaluation the chief of medical records unit about the registration of outpatient services in order to better quality service.

Keywords : TPPRJ, Evaluation, Standard Operating Procedures

Bibliography : 18 (1994-2015)

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan berperan penting dalam pelaksanaan pendaftaran di bagian TPPRJ RSUD Bendan Kota Pekalongan. Berdasarkan survei awal pada bulan Maret 2016 di TPPRJ, selama 2 hari didapatkan rata-rata waktu pelayanan DRM di TPPRJ sebanyak 10 pasien lama adalah 11.45 menit. Tujuan penelitian yaitu melakukan evaluasi pelayanan pendaftaran pasien di TPPRJ.

Metode: Jenis penelitian ini adalah deskriptif, dengan metode observasi dan wawancara menggunakan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitian ini adalah kepala rekam medis, 3 petugas TPPRJ. Objek penelitian adalah pasien dengan jumlah sampel 98 pasien. Analisis data secara deskriptif.

Hasil: Hasil penelitian didapatkan karakteristik petugas TPRJ, paling tinggi berusia yaitu 36 tahun dan usia paling rendah yaitu 23 tahun. Pendidikan terakhir responden yaitu D3 komputer, S1 Psikologi, dan SMA. Kedua responden mengikuti pelatihan pelayanan prima sedangkan responden lainnya mengikuti pelatihan ISQ. Lama kerja responden paling lama yaitu 6 tahun dan paling sedikit yaitu 3 tahun. Tugas pokok dan fungsi pelayanan pendaftaran sudah sesuai dengan teori. Terdapat standar operasional prosedur rawat jalan. Waktu penyediaan dokumen rawat jalan rata-rata 11.45 menit, maka belum sesuai dengan standar operasional prosedur. Sarana di TPRJ yaitu komputer, alat tulis, tracer, formulir rawat jalan, KIB. Berdasarkan aspek kepatuhan petugas terhadap prosedur pelayanan pendaftaran rawat jalan, ada beberapa prosedur yang tidak dilakukan yaitu memberikan informasi tentang ruang periksa, memberikan kartu berobat ulang.

Saran: Oleh karena itu disarankan perlu diadakan pelatihan mengenai pelaksanaan standar operasional prosedur pendaftaran rawat jalan dan evaluasi dari kepala unit rekam medis terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan agar mutu pelayanan menjadi lebih baik.

Kata kunci : TPRJ, Evaluasi , Standar Operasional Prosedur

Kepustakaan : 18 (1994-2015)

PENDAHULUAN

Rumah Sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan yang di harapkan dapat memberikan kepuasan pelayanan bagi pasien. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk memberikan upaya penyembuhan, peningkatan kesehatan, dan semua pelayanan yang diberikan di bidang kesehatan, dan semua pelayanan yang di berikan di bidang kesehatan, sehingga terwujud suatu derajat kesehatan yang optimal. Rumah sakit adalah bagian integral dari Keseluruhan pelayanan kesehatan, dimana salah satunya adalah sistem rekam medis. Pelayanan sistem rekam medis merupakan dasar terciptanya sistem informasi kesehatan. Hal ini di atur melalui surat keputusan Menteri kesehatan Nomor 269/Menkes, PER/III/2008 tentang rekam medis.⁽¹⁾

Salah satu bagian yang melayani pasien rawat jalan dan mendaftarkan pasien baru maupun lama baik pasien umum ataupun asuransi yaitu tempat pendaftaran rawat jalan (TPRJ). TPRJ adalah tempat pendaftaran pasien rawat jalan yang mempunyai tugas pokok menerima pasien rawat jalan yang mempunyai tugas pokok menerima pasien yang berobat di rawat jalan dan mencatat pendaftaran pasien (registrasi). Menyediakan formulir-formulir rekam medis dalam folder DRM, memberi informasi tentang pelayanan-pelayanan di rumah sakit yang bersangkutan.⁽²⁾

Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu akan tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Pelayanan rekam medis rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Menurut standar pelayanan minimal (SPM) RSUD Benda Kota Pekalongan pelayanan penyediaan dokumen rekam medis (DRM) pelayanan rawat jalan adalah 10 menit dan pelayanan dokumen rekam medis rawat inap selama 15 menit.⁽³⁾ Berdasarkan survei awal pada bulan Maret 2016 di TPRJ RSUD Benda Kota Pekalongan, selama 2 hari didapatkan rata-rata waktu pelayanan DRM di TPRJ sebanyak 10 pasien lama adalah 11.45 menit. Pelayanan paling lambat selama 16.50 menit, dan

paling cepat yaitu selama 08.59 menit. Bagian TPP di RSUD Bendan terdapat 2 bagian yaitu TPPRJ dan TPPRI / TPPGD dijadikan pada satu tempat. Dimana didalam sistem penomoran di RSUD Bendan Kota Pekalongan dengan menggunakan sistem *Unit Numbering System*(UNS).

Peneliti menemukan pelayanan pasien dokumen rekam medis (DRM) yang terlambat (lebih dari 10 menit) dengan prosentase 70%. Keterlambatan pelayanan DRM itu disebabkan penulisan tracer masih manual, walaupun pendaftaran di TPPRJ sudah menggunakan komputerisasi. Komputer juga sering mengalami *error* sehingga menghambat pelayanan pendaftaran pasien dan berpengaruh juga dengan lamanya waktu penyediaan dokumen rekam medis (DRM) dari filing ke poliklinik. Hal lain yang memperlambat waktu pelayanan penyediaan dokumen rekam medis (DRM) adalah petugas filing harus mengambil tracer terlebih dahulu ke bagian tempat pendaftaran rawat jalan (TPPRJ), kemudian menunggu sampai menumpuk. Setelah itu baru mencari DRM berdasarkan tracer. Setelah DRM ditemukan, DRM di tumpuk dulu di rak sesuai dengan poliklinik pasien yang di tuju, kemudian didistribusikan menurut poliklinik oleh petugas filing. Terkadang di jumpai perawat sendiri yang mengambil dokumen rekam medis, bahkan pasien pun karena lama tidak di panggil mereka ke bagian filing untuk memintakan DRM nya.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif sesuai dengan objek yang diteliti. Metode yang digunakan adalah observasi dan wawancara, yaitu mengamati secara langsung keadaan masalah yang diteliti untuk mengumpulkan data yang dilakukan secara sistematis, yang diteliti yaitu pada pelayanan di TPPRJ, pengambilan DRM di filing sampai dengan pendistribusian DRM ke poliklinik, dengan pendekatan *cross sectional* adalah penelitian ini memperhatikan penjelasan dari kondisi lapangan dan mewawancarai dengan petugas TPPRJ, petugas filing, Kepala rekam medis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Petugas TPPRJ

Tabel 1 Karakteristik Petugas Rekam Medis di bagian TPPRJ

Petugas	Umur (th)	Jenis Kelamin	Pendidikan terakhir	Pelatihan	Lama Kerja (th)
A.	23	Perempuan	D3 Komputer	Pelatihan ISQ	4
B.	36	Perempuan	S1 Psikologi	Pelatihan pelayanan	3

C.	33	perempuan	SMA	prima Pelatihan pelayanan prima	6
----	----	-----------	-----	------------------------------------------	---

Berdasarkan tabel 1 bahwa karakteristik petugas TPPRJ berjumlah 3 orang. Untuk usia responden paling tinggi umur 36 tahun dan untuk usia responden paling rendah yaitu 23 tahun. Untuk jenis kelamin responden didapatkan perempuan semua. Kemudian untuk Pendidikan terakhir responden berbeda tingkatannya, pada responden A dengan pendidikan terakhir D3 komputer, responden B tingkat pendidikan terakhir S1 Psikologi, dan responden yang terakhir tingkat pendidikan SMA. Untuk Pelatihan pada kedua responden mengikuti pelatihan pelayanan prima sedangkan satu responden mengikuti pelatihan ISQ. Untuk lama kerja responden paling lama yaitu 6 tahun, Sedangkan lama kerja responden paling cepat 3 tahun.

2. Tugas pokok dan fungsi pelayanan pendaftaran dan penyediaan dokumen

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada petugas rekam medis bagian TPPRJ RSUD Benda Kota Pekalongan sebagai berikut:

Tugas pokok :

- a. Mendaftarkan pasien baru maupun pasien lama
- b. Menjelaskan persyaratan jika pasien menggunakan asuransi
- c. Menanyakan poliklinik yang dituju
- d. Mengarahkan pasien ke ruangan poliklinik yang di tuju.
- e. Membuatkan dokumen rekam medis(DRM) untuk pasien baru.

Fungsi perananan TPPRJ yaitu sebagai pelayanan pertama kali yang diterima oleh pasien

Fungsi TPPRJ

1. Pencatatan identitas pasien ke formulir rekam medis rawat jalan, data dasar pasien, KIB, KIUP, dan buku register pendaftaran rawat jalan
2. Pemberi dan pencatat nomor rekam medis sesuai dengan kebijakan penomoran yang ditetapkan
3. Penyedia DRM baru untuk pasien baru
4. Penyedia DRM lama untuk pasien lama dengan menggunakan KIB melalui bagian filing
5. Menyimpan KIUP

6. Pendistribusian dokumen rekam medis untuk pelayanan rawat jalan
7. Penyedia informasi jumlah kunjungan pasien rawat jalan
8. Penyedia informasi yang dibutuhkan oleh pasien, manajemen atau pihak lain.

Berdasarkan hasil wawancara petugas TPPRJ sebagai berikut:

1. Mendaftarkan pasien baru maupun pasien lama
2. Menjelaskan persyaratan jika pasien menggunakan asuransi
3. Menanyakan poliklinik yang dituju
4. Mengarahkan pasien ke ruangan poliklinik yang di tuju.
5. Membuatkan dokumen rekam medis (DRM) untuk pasien baru.

Fungsi peranan TPPRJ yaitu sebagai pelayanan pertama kali yang diterima oleh pasien.

Dari uraian hasil wawancara dengan teori di atas menunjukkan bahwa pengetahuan petugas pendaftaran rawat jalan tentang tugas pokok dan fungsi pelayanan pendaftaran sudah cukup baik dan tahu tentang apa masing-masing dari tugas dan fungsi mereka.

3. Standar Operasional Prosedur (SOP) pendaftaran yang ada di RSUD Bendan Kota Pekalongan adalah sebagai berikut:

- a. pendaftaran Pengertian pasien rawat jalan adalah pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit dan tidak memerlukan perawatan yang menginap. Pasien rawat jalan terdiri dari :

- 1) Pasien baru
- 2) Pasien lama

Sebelum melayani pendaftaran pasien, petugas pendafrtran harus menanyakan kepada pasien apakah pasien sudah berobat ke rumah sakit atau belum, untuk menghindari pasien bernomor rekam medis lebih adri satu.

- b. Tujuan :

- 1) Menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan di Rumah sakit.
- 2) Tersedianya rekam medis bagi pasien yang datang berobat untuk kebutuhan pencatatan dan pelayanan medis yang di berikan.

c. Kebijakan :

- 1) Semua pasien harus mempunyai rekam medis (RM) yang lengkap dan akurat.
- 2) Rekam medis seorang pasien saat diperlukan harus dapat ditemukan dengan cepat dan lengkap.

d. Prosedur

- 1) Memanggil nomor antrian
- 2) Menanyakan klinik yang di tuju
- 3) Menanyakan cara pembayaran pasien
- 4) Menanyakan persyaratan administrasi jika pasien menggunakan asuransi kesehatan (Askes PNS, Jamkesmas, Jamsostek, Jampersal, Jamkesda atau asuransi lainnya).
- 5) Menjelaskan persyaratan jika menggunakan asuransi kesehatan (Surat Rujukan, Fotokopi kartu asuransi dan lainnya)
- 6) PASIEN BARU
 - a. Menanyakan data social pasien baru kepada [asien / keluarga pasien.

PASIEN LAMA

- a. Menerima kartu pasien bila pasien membawa kartu, apabila tidak membawa kartu dicarikan data pasien yang telah di simpan didalam komputer waktu pertama kali mendaftar.
- 7) Melakukan entri data ke aplikasi registrasi pendaftaran rawat jalan.
 - a. Menuliskan data pasien berobat di kartu berobat
 - b. Memberikan kartu untuk berobat ulang kepada pasien
 - c. Memberikan informasi kepada pasien tentang ruang dimana pasien akan diperiksa dan langkah selanjutnya setelah dari pendafrtan rawat jalan. Menuliskan data kunjungan ke tracer / petunjuk keluar rekam medis.
 - d. Meletakkan tracer pada box tracer.

Standar Operasional Prosedur ditetapkan oleh Direktur RSUD Bendan KotaPekalongan Tanggal terbit 1 oktober 2013.

4. Sarana pendaftaran rawat jalan

Tabel 2 Hasil observasi sarana dan prasarana pendaftaran rawat jalan

No	Jenis Sarana	Keterangan	
		Ada	Tidak ada
1.	Komputer	√	-
2.	Alat tulis	√	-
3.	Tracer	√	-

4.	Printer	-	√
5.	Formulir rawat jalan	√	
6	KIB	-	√

Berdasarkan tabel 2 didapatkan hasil dari observasi sarana yang belum ada adalah printer.

5. Menganalisis pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan aspek karakteristik petugas standar operasional (SOP) dan sarana.

Dari hasil observasi yang dilakukan mengenai kepatuhan petugas terhadap prosedur pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Benda Kota Pekalongan dilakukan terhadap 98 sampel pasien lama. Sehingga di dapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 3 Hasil Observasi kepatuhan petugas terhadap prosedur pelayanan pendaftaran rawat jalan

NO	Aspek isi prosedur	Patuh		Tidak		Total
		Jml	%	Jml	%	
1.	Memanggil nomor antrian	98	100	0	100	100
2.	Menjelaskan persyaratan jika pasien menggunakan asuransi (Pengamatan terhadap 98 pasien Asuransi)	98	100	0	100	100
3.	Menanyakan cara pembayaran pasien	98	100	0	100	100
4.	Menanyakan persyaratan administrasi jika pasien menggunakan asuransi kesehatan (ASKES PNS, Jamkesmas, Jamsostek, Jampersal, Jamkesda atau asuransi lainnya).(Pengamatan terhadap 98 pasien Asuransi)	98	100	0	100	100
5.	Menjelaskan persyaratan jika menggunakan asuransi kesehatan (Surat rujukan, fotocopy kartu asuransi dan lainnya) .(Pengamatan terhadap 98 pasien Asuransi)	98	100	0	100	100
6.	PASIEN BARU a. Menanyakan data sosial pasien baru kepada	98	100	0	100	100

	<p>pasien / keluarga pasien</p> <p>PASIEN LAMA</p> <p>a. Menerima kartu pasien bila pasien membawa kartu, apabila tidak membawa kartu di carikan data pasien yang telah disimpan di dalam komputer waktu pertama kali mendaftar.</p>					
7.	Melakukan entri data ke aplikasi registrasi pendaftaran rawat jalan.	98	100	0	100	100
8.	Menuliskan data pasien di kartu berobat	98	100	0	100	100
9.	Memberikan kartu untuk berobat ulang kepada pasien	89	88,7	9	9,1	100
10.	Memberikan informasi kepada pasien tentang ruang dimana pasien akan di periksa dan langkah selanjutnya setelah dari pendaftaran rawat jalan.	42	42,8	56	57,1	100
11.	Menuliskan data kunjungan ke tracer / petunjuk keluar rekam medis	98	100	0	100	100
12.	Meletakkan tracer pada box tracer.	98	100	0	100	100

Kepatuhan adalah menjelaskan atau atau menggambarkan kepatuhan dari pendekatan yang multi disiplin, termasuk psikologi dan pendidikan⁽⁴⁾Dari tabel 3 Prosedur yang tidak dilaksanakan adalah memberikan informasi kepada pasien tentang ruang dimana pasien akan di periksa dan langkah selanjutnya setelah dari pendaftaran rawat jalan, Memberikan kartu untuk berobat ulang kepada pasien. Hal ini menunjukkan bahwa jika petugas pelayanan pendaftaran tidak melakukan prosedur-prosedur di atas maka, akan mengakibatkan pasien akan merasa kebingungan langkah apa yang harus dilakukan setelah melakukan pendaftaran, dan akibat dari prosedur Kartu identitas berobat ulang tidak diberikan kepada pasien yaitu jika pasien kembali berobat ulang dan mendaftar lagi pasien tidak ada kartu identitas berobatnya dan membuat proses pendaftaran menjadi lama.

SIMPULAN

1. Karakteristik petugas TPRJ di RSUD Bendan Kota Pekalongan
 - a. Usia responden paling tua yaitu 36 tahun, Semakin cukup umur, tingkat kematangan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja.
 - b. Lama kerja responden paling lama 6 tahun, semakin seseorang bekerja semakin baik pula dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.
 - c. Tingkat pendidikan responden paling tinggi yaitu lulusan S1 Psikologi. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin mudah menerima informasi sehingga semakin meningkat pula kinerjanya.
 - d. Pelatihan yang sudah di dapat responden dua diantaranya yaitu mengikuti pelatihan pelayanan prima.
2. Tugas Pokok dan fungsi pelayanan pendaftaran sudah sesuai dengan teori.
3. Standar operasional prosedur (SOP) Pendaftaran rawat jalan
 Standar operasional prosedur (SOP) di RSUD Bendan Kota Pekalongan sudah terdapat standar operasional prosedur (SOP) pendaftaran rawat jalan. Namun untuk isi dari standar operasional prosedur rekam medis belum sepenuhnya petugas pendaftaran rawat jalan mengerti.
4. Sarana
 Menunjukkan bahwa sarana yang ada di tempat pendaftaran rawat jalan yang belum memenuhi yaitu printer. Mengingat hal tersebut untuk printer dibutuhkan untuk mempercepat proses pelayanan dokumen rawat jalan untuk pasien baru agar langsung di cetak tanpa petugas harus menulis manual.
5. Pelayanan pendaftaran rawat jalan
 Kepatuhan petugas terhadap standar operasional prosedur pendaftaran rawat jalan (SOP) sudah sepenuhnya patuh, namun masih ada beberapa prosedur yang tidak dilakukan yaitu Memberikan informasi kepada pasien tentang ruang dimana pasien akan di periksa dan langkah selanjutnya setelah dari pendaftaran rawat jalan. Kemudian pada prosedur Memberikan kartu untuk berobat ulang kepada pasien. Dampak dari prosedur yang tidak patuh tersebut pasien akan merasa bingung langkah selanjutnya.

SARAN

1. Perlunya di adakan sosialisasi mengenai pelaksanaan Prosedur isi standar operasional (SOP) Pendaftaran rawat jalan untuk menambah pengetahuan petugas TPRJ.
2. Di berikan evaluasi dari kepala rekam medis terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan agar mutu pelayanan menjadi lebih baik.
3. Pada pelayanan pendaftaran rawat jalan sebaiknya di berikan KIUP manual.

4. Di tambah lagi dalam pelatihan-pelatihan kepada petugas TPPRJ tentang rekam medis.

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan no. 269 / Menkes / per / III / 2008 tentang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, 2008.
2. Hetty Ismaniar, Manajemen Unit kerja : Untuk Perekam Medis dan Informatika Kesehatan Masyarakat Keperawatan dan Kebidanan, Deepublish, Yogyakarta, 2015
3. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. *Pedoman pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia* Revisi 1. Jakarta:Dirjen yanmed.1997
4. Peraturan menteri Kesehatan RI no 340/ Menkes / per / III /2010