

# Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terhambatnya Proses Pendaftaran Pasien Berdasarkan E-Puskesmas

Linda Handayuni<sup>1</sup>, Ririn Afrima Yenni<sup>2</sup>, Dewi Mardawati<sup>3</sup>, Tiansi Hamilina<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>STIKes Dharma Landbouw Padang

E-mail: <sup>1</sup>lindahandayuni@gmail.com

## Abstract

*Patient registration is a routine service for officers to curb the order of services and make it easier to get medical record information for all service facilities available at the Puskesmas. Patient registration is intended as a reference for implementing steps for services at the registration counter so that it runs correctly, quickly, smoothly, and in accordance with procedures. The purpose of this study was to determine a literature review study on the factors that influence the obstruction of the patient registration process at E-Puskesmas. The method used in this research is literature study with descriptive analysis which is done by describing the existing facts and then analyzed, described, looking for similarities, views, and summaries of several studies. The results of the literature study on the factors that influence the obstruction of the patient registration process at the E-Puskesmas are that registration is still ineffective and is not carried out in accordance with predetermined registration procedures. Several aspects that were assessed were the implementation of registration using E-Puskesmas, SOP, patient knowledge, waiting time, and networks.*

**Keywords:** Patient Registration, Registration Barriers, E-Puskesmas.

## Abstrak

Pendaftaran pasien adalah pelayanan rutin petugas untuk menertibkan urutan pelayanan dan memudahkan mendapatkan informasi rekam medis bagi seluruh fasilitas pelayanan yang tersedia di Puskesmas. Pendaftaran pasien bertujuan sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk pelayanan di loket pendaftaran agar berjalan dengan tepat, cepat, lancar, dan sesuai dengan prosedur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui studi *literature review* tentang faktor-faktor yang mempengaruhi terhambatnya proses pendaftaran pasien pada E-Puskesmas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur dengan analisis deskriptif yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan fakta-fakta yang ada kemudian dianalisis, diuraikan, mencari kesamaan, pandangan, dan ringkasan terhadap beberapa penelitian. Hasil dari studi literatur faktor-faktor yang mempengaruhi terhambatnya proses pendaftaran pasien pada E-Puskesmas yaitu masih ditemukannya pendaftaran yang kurang efektif dan tidak dilaksanakan sesuai dengan prosedur pendaftaran yang telah ditetapkan. Beberapa aspek yang dinilai yaitu pelaksanaan pendaftaran dengan menggunakan E-Puskesmas, SOP, pengetahuan pasien, waktu tunggu, dan jaringan.

**Kata Kunci:** Pendaftaran Pasien, Penghambat Pendaftaran, E-Puskesmas.

## PENDAHULUAN

Puskesmas adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan tingkat pertama dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang dapat membantu mewujudkan derajat kesehatan yang optimal serta memiliki peran penting dalam pelaksanaan rekam medis (Permenkes No. 75, 2017: 3).

Menurut Permenkes No. 269/Menkes/Per/III/2008 rekam medis adalah berkas berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, dan tindakan pelayanan lain kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan. Pendaftaran pasien adalah pelayanan rutin petugas untuk menertibkan urutan pelayanan dan memudahkan mendapatkan informasi rekam medis bagi seluruh fasilitas pelayanan yang tersedia di Puskesmas (Permenkes No. 75, 2014).

E-Puskesmas merupakan aplikasi untuk layanan kesehatan yang dikembangkan untuk memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat (Hendra Nusa Putra, 2018: 63). Dalam penggunaan E-Puskesmas juga terdapat beberapa mekanisme yang perlu diperhatikan seperti:

1. Pasien mengambil nomor antrian;
2. Mendaftarkan diri;
3. Melakukan pengisian terhadap nomor kartu keluarga (KK) yang sesuai dan jika pasien memiliki kartu BPJS, pasien dapat menyertakannya.

Ketika terdapat perubahan-perubahan yang perlu disesuaikan oleh E-Puskesmas, seperti perubahan terhadap data-data pasien, maka pasien harus senantiasa melakukan pembaharuan terhadap identitasnya. Ketika pasien menggunakan BPJS, maka pembaharuan harus dilakukan setiap tiga bulan sekali guna kesesuaian data yang diperlukan oleh pihak Puskesmas dan Dinas Kesehatan (Satriadi dkk, 2019: 157).

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur dengan menggunakan referensi yang ada kemudian dianalisa dengan metode deskriptif. Metode analisa deskriptif dilakukan untuk mendeskripsikan fakta-fakta yang kemudian disusun dengan analisis, tidak semata-mata menguraikan, namun juga memberikan pemahaman dan penjelasan secukupnya. Analisa data juga dilakukan dengan menggunakan *literature review* diantaranya mencari kesamaan (*compare*), ketidaksetaraan (*contrast*), pandangan (*criticize*), membandingkan (*synthesize*), dan ringkasan (*summarize*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut Sudarmanto (2014) Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu komponen yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan sebuah sistem. Dalam upaya pelaksanaan sistem informasi kesehatan diperlukan adanya kemampuan dan motivasi sumber daya manusia untuk dapat menggunakan sarana dan prasarana, dokumen dari manajemen yang berperan untuk meningkatkan kinerja petugas dalam pelayanan, serta pengetahuan petugas dan arahan yang harus diberikan kepada petugas dalam bekerja.

Dari telaah terhadap jurnal Azzyati Ridha Alfian & Mega Utami Basra (2020) ditemukan hasil oleh peneliti bahwa pelaksanaan pendaftaran pasien E-Puskesmas dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang belum memadai, dimana masih banyak petugas pendaftaran E-Puskesmas yang kurang mampu mengaplikasikan E-Puskesmas yang dipengaruhi oleh penempatan petugas yang tidak sesuai dengan kompetensinya. Oleh karena itu diharapkan pihak Puskesmas dan rumah sakit lebih memperhatikan kebutuhan jumlah petugas rekam medis, khususnya petugas pendaftaran pasien E-Puskesmas dan penempatan petugas sesuai dengan kompetensi di bidangnya.

### Sarana dan Prasarana

Menurut Moenir (1992) pengertian sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

Dari telaah terhadap jurnal Azzyati Ridha Alfian & Mega Utami Basra (2020) menunjukkan bahwa sarana prasarana dalam sistem E-Puskesmas adalah ketersediaan komputer dan jaringan internet yang baik. Kendala dalam menerapkan sistem E-Puskesmas adalah *error*-nya jaringan internet karena kurangnya jumlah *bandwith* sehingga terjadi *error* pada saat melakukan *entry* data.

Dari hasil telaah dan analisis penulis terhadap jurnal tersebut disimpulkan bahwa kebutuhan jaringan internet dipengaruhi oleh sarana dan prasarana yang tidak lengkap atau tidak memadai, sehingga membuat petugas kesulitan dalam proses pendaftaran pasien E-Puskesmas. Oleh karena itu, hendaknya kepala rekam medis maupun pihak Puskesmas melakukan pengecekan atau *monitoring* terhadap kelengkapan sarana prasarana pada bagian rekam medis khususnya bagian jaringan internet. Penambahan jumlah *bandwith* dapat dilakukan agar tidak terjadi lagi gangguan jaringan internet, sehingga dapat berlangsungnya proses pendaftaran pasien E-Puskesmas secara sistematis dan tidak menyulitkan petugas dalam proses menginput dan *entry* data pasien.

### Pelaksanaan dan Monitoring

Pelaksanaan (Moerdiyanto, 2009) untuk meyakinkan bahwa apa yang direncanakan betul-

betul dilaksanakan, *input* telah tersedia dan proses telah dilakukan seperti yang direncanakan untuk memberikan hasil yang lebih baik.

Monitoring (Moerdiyanto, 2009) merupakan aktivitas yang dilakukan untuk melihat, memantau jalannya organisasi selama kegiatan berlangsung, dan menilai ketercapaian tujuan, melihat faktor pendukung, dan penghambat pelaksanaan program.

Dari telaah terhadap jurnal Azzyati Ridha Alfian & Mega Utami Basra (2020) ditemukan bahwa jumlah petugas rekam medis sebanyak 30 orang, yaitu 10 orang dibagian operator sistem E-Puskesmas yang masih menggunakan buku register akibat kurangnya jumlah *bandwith* untuk ketersediaan jaringan dan SDM yang kurang memadai. Persamaan juga didapatkan dari jurnal Reny Nugreheni (2017) bahwa belum tercukupinya jumlah SDM yang memadai untuk petugas pendaftaran pasien dan sarana prasarana.

Dari hasil analisis penulis terhadap jurnal tersebut disimpulkan bahwa pelaksanaan dan *monitoring* terhadap kebutuhan SDM dan sarana prasarana harus selalu dilakukan. Jika kegiatan pelaksanaan dan *monitoring* tidak dilaksanakan dengan rutin akan mengakibatkan tanggung jawab petugas menjadi berkurang. Oleh karena itu, penjadwalan pelaksanaan kegiatan pelaksanaan dan *monitoring* lebih diperhatikan agar pencapaian pelaksanaan pendaftaran pasien berbasis elektronik menjadi lebih baik.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil telaah penulis didapatkan hasil bahwa persyaratan pendaftaran pasien sesuai dengan standar operasional prosedur belum terlaksana secara maksimal, serta adanya pasien yang belum mengetahui informasi mengenai persyaratan pendaftaran. Pengetahuan petugas pendaftaran tentang pendaftaran sesuai dengan standar operasional menunjukkan bahwa pengetahuan pasien tergolong rendah. Kurangnya pelatihan dan bimbingan teknis diindikasikan sebagai faktor penyebab rendahnya pengetahuan petugas mengenai aplikasi SIMPUS. Pasien yang terlambat dalam mendapatkan pelayanan registrasi ini tergolong kategori sedang karena waktu tunggu pasien lebih dari 5 menit per pasien dan tidak disiplinnya dalam pengembalian berkas pasien.

Aplikasi E-Puskesmas yang mengalami *error* jaringan pada saat proses tergolong cukup, karena sarana prasarana yang belum mampu mendukung terlaksananya E-Puskesmas dengan baik dan lancar.

Dukungan kebijakan sumber daya manusia sangat diperlukan melalui penambahan petugas pendaftaran E-Puskesmas sesuai dengan potensi, sarana dan prasarana untuk penambahan informasi pendaftaran berupa papan informasi atau *banner* tentang alur prosedur pendaftaran pasien, serta penambahan *bandwith* untuk menstabilkan jaringan pada aplikasi E-Puskesmas agar proses pendaftaran pasien berjalan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azyyati, R, A, dkk. (2020). Analisis Pelaksanaan E-Puskesmas di Puskesmas Ikur Koto Padang. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*. Vol 5 (2) Juni 2020 (395-402) (E-ISSN- 2477-6521).
- Depkes. (2006). Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia. Jakarta: Departemen RI
- Diana. B, dk (2015). Analisis Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur Tahun 2014. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, ISSN: 2337-585X, Vol. 3, No. 1, Maret 2015.
- Haryanto, E. S. (2017). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Puskesmas di Kabupaten Sleman. *Information Systems for Public Health*, Vol. 1, No. 2, Agustus 2016.
- Hasriani. (2015). Gambaran Tingkat Pengetahuan, Sikap dan Tindakan Remaja Wanita Tentang Dampak Merokok di Club Malam Retro Makassar. Diakses melalui <http://repository.uin-alauddin.ac.id/4148/1/KTI%20HASRIANI.pdf>
- Henny M, U, dkk. (2016). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*.

- Vol. 4 No. 2 Oktober 2016 (ISSN: 2337-6007 (online); 2337-585X (Printed)).*
- Menkes RI, (2007). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor: 377/Menkes/SK/III/2007 tentang Standar Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, (2013). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis. Jakarta.
- Nadia. R. A. (2017). Faktor *Human, Organizing, dan Technology* dalam Penggunaan Aplikasi Simpus untuk Pendaftaran Pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Health, Vol. 12 No. 2, Desember 2017: 237–248.*
- Notoatmojo, Soekidjo. (2005). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurul. B, dkk. (2019). Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien di Puskesmas Jatisrono 1 Kabupaten Wonogiri. *Kesehatan Masyarakat*.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta.
- Putra, H. N. (2018). Analisis Pelaksanaan Sistem E-Puskesmas dengan Menggunakan Metode Pieces di Puskesmas Pemancingan Padang Tahun 2018. *Vol. 1 No.1 Oktober 2018. Ensiklopedia of Journal*. Diakses melalui <http://jurnal.ensiklopediaku.org>.
- Rahayu. W, dkk. (2018). Gambaran Proses Pelayanan di tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Sukosewu Bojonegoro. *Gambaran Proses Pelayanan di Tempat Pendaftaran, Hospital Science (2018), 2(2): 27-32 ISSN: 2598-0122 (online); 2598-0114 (Print).*
- Satriadi dan Dwi Septi Haryani. (2019). Penerapan E-Puskesmas pada Puskesmas Tanjung Pinang. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis (JPBE), 4 (2), 2019, Hal: 153-165*. Diakses melalui <http://www.jpbe.dinus.ac.id>.
- Shofiana, N. B, dkk. (2019). Analisa Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, Volume 7, Nomor 1, Januari 2019 (ISSN: 2356-3346)*
- Sugiono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan R & D. Bandung: Alfabeta
- Wulandari, F. (2016). Efektivitas Penerapan Layanan. *Efektivitas, E-Puskesmas, Pelayanan Publik*.