

## Faktor Penghambat Pendaftaran di Rumah Sakit TK III Brawijaya Surabaya Pada Era Rekam Medis Elektronik

Balqis Nur Syifa<sup>1</sup>, Muhammad Hafiz Rifai<sup>2</sup>, Alfina Aisatus Saadah<sup>3</sup>, Intan Puspa Dewi<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup> Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Yayasan Dr. Soetomo (STIKES YRSDS)

<sup>4</sup> Rumah Sakit TK III Brawijaya

e-mail: [balqisnursyifaa@gmail.com](mailto:balqisnursyifaa@gmail.com)<sup>1</sup>, [hafidsrifai38@gmail.com](mailto:hafidsrifai38@gmail.com)<sup>2</sup>, [aisatusalfina@gmail.com](mailto:aisatusalfina@gmail.com)<sup>3</sup>, [intanpuspadewi63@gmail.com](mailto:intanpuspadewi63@gmail.com)<sup>4</sup>

### Abstrak

Pendaftaran merupakan awal dari suatu proses pelayanan Kesehatan. Di era elektronik seperti ini sangat memudahkan petugas kesehatan untuk melakukan pendaftaran. Namun, dibalik kelebihan tersebut terdapat banyak sekali hambatan yang terjadi. Seperti pengetahuan petugas yang terbatas, atau koneksi yang terhambat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi lambatnya proses pendaftaran. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dilakukan pada unit pendaftaran yang berjumlah 12 orang dengan metode observasi. Hasil penelitian menyatakan pada Rumah Sakit TK III Brawijaya ternyata masih banyak faktor yang menjadi penyebab terhambatnya proses pendaftaran seperti pasien yang lupa membawa kartu identitas atau dokumen penting, ruangan yang masih menjadi satu membuat proses pendaftaran kurang nyaman, koneksi internet yang terganggu atau komputer yang mengalami hambatan. Sarannya untuk petugas harus lebih sabar menghadapi pasien, kursi ruang tunggu pendaftaran juga harus ditambahkan, dan juga petugas harus rutin mengecek dan mengevaluasi sistem informasi Rumah Sakit agar bisa meminimalisir masalah yang terjadi.

**Kata kunci:** *Faktor Penghambat, Pendaftaran, Rekam Medis Elektronik*

### Abstract

Registration is the beginning of a health service process. In this electronic era, it is very easy for health workers to do registration. However, behind these advantages there are many obstacles that occur, such as limited knowledge of officers, or obstructed connections are one of the factors that affect the slow registration process. This research is a qualitative study with a descriptive approach conducted at the registration unit totaling 12 people using the observation method. The results of the study stated that at TK III Brawijaya Hospital, it turned out that there were still many factors that caused the obstruction of the registration process such as patients who forgot to bring identity cards or important documents, rooms that were still together making the registration process less comfortable, interrupted internet connections or computers that experienced obstacles. The suggestion is for officers to be more patient with patients, registration waiting room chairs must also be added, and officers must routinely check and evaluate hospital information systems in order to minimize problems that occur.

**Keywords :** *Inhibiting Factors, Registration, Electronic Medical Records*

### PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan wadah yang digunakan untuk menyelenggarakan suatu kegiatan Kesehatan bagi masyarakat. Berdasarkan Undang-undang No.44 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit ialah institusi pelayanan Kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Rumah Sakit berdiri berdasarkan tujuan sosial dan kemanusiaan untuk memberikan layanan Kesehatan terhadap masyarakat.

Di masa sekarang kemajuan teknologi sudah semakin berkembang pesat, tidak terkecuali dengan bidang kesehatan khususnya di sistem informasi dalam pelayanan kesehatan. Rekam medis yang awalnya masih berbentuk kertas kini sudah mengalami kemajuan dengan terciptanya Rekam Medis Elektronik (RME) yang semakin memudahkan petugas Kesehatan dalam menjalankan tugasnya. Contohnya seperti Sistem Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang sudah berjalan di Rumah Sakit yang memudahkan petugas dalam melakukan proses pendaftaran melalui aplikasi "MEDIFY".

Rekam Medis Elektronik (RME) lingkungan yang tersusun atas penyimpanan data klinik, system pendukung keputusan klinis yang mempermudah paramedis untuk memonitor, mengelola layanan Kesehatan kepada pasien. Tujuan penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik (RME) ialah dapat mencakup keseluruhan dari aspek pelayanan Kesehatan yang lebih efektif dan efisien bagi masyarakat maupun Rumah Sakit. RME dapat mengintegrasikan teknologi digital untuk mencatat data medis secara otomatis. Adapun mencakup informasi seperti diagnosis pasien, tindakan yang diberikan, resep obat, riwayat pengobatan pasien, dan lain sebagainya.

Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) dalam proses pendaftaran pasien memiliki banyak kelebihan, seperti mempermudah petugas dalam mencari informasi pasien, meminimalisir kehilangan data pasien, mempermudah alur pendaftaran, dan masih banyak lagi. Namun tidak sedikit pula kekurangan dan hambatan yang terjadi dalam proses penerapannya. Keterbatasan pengetahuan petugas hingga system yang sering mengalami gangguan menjadi masalah yang besar.

Masalah-masalah tersebut bisa mengurangi kualitas dari pelayanan yang telah dilakukan, terlebih lagi pendaftaran merupakan salah satu proses awal pelayanan Kesehatan. Hal ini akan berdampak pada kepuasan pasien dan konsistensi dari kualitas pelayanan Rumah Sakit. Maka dari itu petugas Kesehatan perlu melakukan solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Berdasarkan penelitian terdahulu ternyata masih banyak ditemukan faktor-faktor penghambat pada proses pendaftaran pasien.

Berdasarkan penelitian (Tri & Abil, 2021) menyatakan bahwa komputer sering mengalami gangguan yang mengakibatkan proses pendaftaran menjadi lambat, Adapun *Standard Procedure Operatinal* (SPO) pada pendaftaran rawat inap tidak dilaksanakan dengan optimal. Menurut (Novia dkk, 2023) menjelaskan bahwa koneksi internet yang kurang stabil menjadikan pendaftaran *online* terhenti, pada saat ini terjadi yang bisa dilakukan petugas hanya menunggu petugas IT melakukan perbaikan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut peneliti mengambil judul penelitian "Faktor Penghambat Proses Pendaftaran di Rumah Sakit TK III Brawijaya Surabaya Pada Era Rekam Medis Elektronik (RME)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja factor penghambat dalam proses pendaftaran dan apa saja solusi pencegahan yang dapat dilakukan.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif menggunakan pendekatan deksriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan hasil observasi. Penelitian ini dilakukan di unit pendaftaran Rumah Sakit TK III Brawijaya Surabaya Surabaya pada bulan Januari-Februari 2024. Populasi pada penelitian ini yaitu semua petugas pendaftaran rawat jalan, rawat inap, dan Unit Rawat Darurat (IGD) yang berjumlah 12 orang. Proses pengumpulan data yaitu setelah melakukan proses observasi dan mendapatkan data observasi kemudian peneliti melakukan analisis dengan menggunakan 5M (*Man, Money, Material, Methode, Mechine*) sehingga bisa menghasilkan sebuah kesimpulan. Berdasarkan permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit peneliti hanya menggunakan 4 unsur yakni *Man, Material, Methode, dan Mechine*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan terhadap petugas pendaftaran Rumah Sakit TK III Brawijaya, diketahui faktor penghambat petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari unsur *Man, Material, Methode, Mechine*. Faktor penghambat petugas dalam memberikan pelayanan pendaftaran sebagai berikut:

## Man

Manusia berperan dalam tewujudnya sebuah tujuan yang ia buat (Daffa & Fauzan,2022). Berdasarkan hasil observasi faktor yang menghambat yaitu petugas pendaftaran terkadang masih tersulut emosi pada pasien yang kurang sabar dalam mengantre, pasien cenderung tidak sabar dan ingin cepat dilayani terutama pada pasien yang sduah melakukan pendaftaran *online*. Adapun beberapa dari pasien tersebut selalu menanyakan kapan mereka akan akan dipanggil untuk melakukan pendaftaran, padahal saat itu petugas masih melayani pasien lainnya. Hal ini membuat petugas emosi dan akhirnya melakukan pelayanan dengan perasaan yang kurang baik.

Selain itu beberapa pasien yang datang terkadang lupa membawa kartu identitas dan surat-surat seperti rujukan. Menurut petugas ketika pasien tidak membawa surat-surat yang lengkap proses pendaftaran akan menjadi lama, begitu pula dengan pasien yang lupa membawa kartu identitas seperti KTP/SIM/Kartu Berobat petugas akan kesulitan mencari identitas pasien tersebut. Hal ini yang menyebabkan keterlambatan dalam proses pendaftaran dan hubungan komunikasi antara pasien dan petugas menjadi kurang baik.

## Material

Dari hasil pengamatan pada ruang pendaftaran rawat inap, ruang pendaftaran pasien tentara aktif dan pasien tantara purna tugas terlihat kurang memadai dan masih menjadi satu tempat. Ketika mereka datang secara bersamaan tempat pendaftaran menjadi lebih sempit dan terlihat berkerumun. Hal ini dapat menyebabkan proses pendaftaran menjadi kurang nyaman dan petugas menjadi kewalahan dalam menangani pasien yang datang.

Menurut Manullang dalam Gitasari & Rudi (2021) *material* atau bahan terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi. Didalam dunia usaha selain manusia bahan merupakan salah satu hal yang penting untuk terciptanya suatu hasil yang maksimal. Oleh karena itu, manusia dan bahan merupakan suatu kesatuan yang tidak terpisahkan dan saling membutuhkan satu sama lain. *Material* juga sangat berpengaruh pada kualitas produk akhir. Dan pada bidang kesehatan bahan tersebut berperan penting guna menghasilkan suatu hasil kinerja yang berkualitas.

Dari hasil pengamatan pada Rumah Sakit TK III Brawijaya ditemukan bahwa kursi pada ruang pendaftaran rawat inap, ruang pendaftaran tantara aktif dan tantara purna tugas juga sangat kurang, sehingga pasien menunggu panggilan jauh dari tempat pendaftaran dan terkadang juga pasien berdiri saat menunggu panggilan. Yang terjadi ialah pasien sering tidak dengar saat dipanggil petugas dan menyebabkan antrean pasien tersebut terlewatkan dan tidak berjalan dengan waktu yang semestinya.

## Methode

*Methode* atau metode merupakan tata cara atau prosedur yang digunakan untuk mencapai suatu hasil kerja yang maksimal. Dari hasil pengamatan di Rumah Sakit TK III Brawijaya sudah terdapat *Standar Procedur Operasional* (SPO) pendaftaran namun belum dijalankan dengan maksimal. Seperti SPO 3S (Senyum,Sapa,Salam). Pada saat Rumah Sakit sedang ramai pasien petugas merasa kewalahan dan cenderung mengabaikan SPO tersebut. Petugas melakukan pelayanan tanpa menyapa pasien atau pada saat pasien bertanya petugas menjawab pertanyaan tersebut seadanya. Sehingga pasien juga enggan bertanya lebih jauh lagi apa yang mereka ingin ketahui.

Adapun Standar Pelayanan Minimal (SPM) juga belum sesuai dengan peraturan. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (KEMENKES RI) Nomor 129/Menkes/SKII/2008 menyatakan bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan sampai dilayani oleh dokter maksimal 60 menit. Jika waktu pelayanan melebihi 60 menit maka pelayanan tersebut tidak sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Namun nyatanya pada waktu pelayanan bisa melebihi dari 60 menit. Pada saat melakukan pendaftaran rawat jalan pada pasien lama waktu pelayanan bisa lebih dari 5 menit, hal ini terjadi karena beberapa faktor seperti pasien yang tidak membawa surat-surat penting seperti surat rujukan, komputer atau printer yang mengalami masalah atau bahkan jaringan internet yang mengalami masalah. Ketika masalah tersebut datang petugas harus membenarkan terlebih dahulu, sehingga SPM pada pendaftaran tidak berjalan dengan baik.

## Mechine

Mesin ialah alat yang digunakan untuk menunjang sebuah proses sehingga terciptanya suatu tujuan yang baik. Alat digunakan untuk mempermudah suatu pekerjaan agar lebih terciptanya hasil kerja yang efektif dan efisien.

Rumah Sakit TK III Brawijaya sudah menggunakan aplikasi “MEDIFY” sebagai sistem pendukung informasi Rumah Sakit guna proses pendaftaran, namun terkadang jaringan mengalami *error*. Pada saat melakukan pengamatan terkadang aplikasi tiba-tiba mengalami gangguan sehingga pasien harus menunggu sampai semuanya bisa kembali normal. Hal ini terjadi karena internet mati atau sistem aplikasi yang sedang gangguan. Ketika hal itu terjadi petugas pendaftaran harus segera menghubungi petugas teknisi dan menunggu perbaikan tersebut sampai selesai. Sementara itu proses pelayanan menjadi terhambat karena petugas belum bisa mendaftarkan pasien.

Komputer dan mesin printer yang dipakai juga terkadang mengalami hambatan seperti komputer yang tiba-tiba *trouble* dan printer yang tidak bisa mencetak kertas sehingga petugas harus memperbaiki terlebih dahulu dan membuat proses pendaftaran mengalami keterlambatan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil di atas menyatakan faktor yang menghambat proses pendafatran pasien berdasarkan 5M. Seperti Man, beberapa pasien yang lupa membawa kartu identitas dan surat-surat seperti surat rujukan dan petugas yang masih tersulut emosi. Material, ruangan tentara aktif dan tentara purna tugas menjadi satu tempat dan kursi tunggu yang kurang, Methode, adanya SPO pendaftaran tetapi belum berjalan dengan maksimal dan SPM yang belum berjalan dengan sesuai. Mechine, komputer dan printer yang sering mengalami masalah, serta jaringan internet yang sering mengalami gangguan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cyntia Irene Imayana, K., Wayan Widi Karsana, I., & Riska Resty Wasita, R. (2024). Analisis Efektivitas Implementasi Rekam Medis Elektronik terhadap Waktu Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Indonesia*, 4(1).
- Dwi Hidayatulloh, M., Rizkhika, S., & Nur Qomariyah, S. (2022). Analisis Identifikasi Unsur 5m Penyebab Terjadinya Duplikasi Nomor Rekam Medis Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Bulan Januari Sampai Dengan Maret 2022. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 185–191.
- Handayuni, L. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terhambatnya Proses Pendaftaran Pasien Berdasarkan E-Puskesmas. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 129. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v9i2.326>
- Handiwidjojo, W. (2009). REKAM MEDIS ELEKTRONIK. *EKSIS Eksplorasi Karya Sistem Informasi & Sains*, 2(1), 36–41.
- Hutauruk, P. M., & Gurning, M. M. B. (2019). Faktor – Faktor Penghambat Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Sari Mutiara, Lubuk Pakam Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 4(2), 668–674.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/Sk/li/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (2008).
- Milaenia Fitri, H., & Hidayati, M. (2021). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1789–1795. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i12.262>
- Nugroho, R. H., & Ayuningtyas, N. (2023). Root Cause Analysis Penghambat Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Jurnal Permata Indonesia*, 14(1), 35–43. <https://doi.org/10.59737/jpi.v14i1.227>

- Resia GitaSari, T., & Rudi, A. (2021). Faktor Penghambat Petugas Rekam Medis Dalam Memberikan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap Rsud Ade Muhammad Djoen Sintang. *Jupermik*, 4(1), 38–43. <http://stikara.ac.id/jupermik/index.php/JK>
- Suharto, & Daffa Maulana Fauzan. (2022). Tinjauan Pelaksanaan Penyimpanan Berkas Rekam Medis Berdasarkan Unsur Manajemen 5m (Man, Money, Method, Machine, Material) Di Rsau Lanud Sulaiman Bandung. *Jurnal Tedc*, 16(3), 255–261.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (2009).
- Widyaningrum, E. M. (2020). *Evaluasi Kinerja: Untuk Meningkatkan Produktivitas Karyawan Dalam Perusahaan* (M. M. Rachman, Ed.). Indomedia Pustaka. [www.indomediapustaka.com](http://www.indomediapustaka.com)