

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Manajemen Pelayanan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan adalah kegiatan menjaga, memelihara dan melayani rekam medis baik secara manual maupun elektronik sampai menyajikan informasi kesehatan di rumah sakit, praktek dokter, klinik, asuransi kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan dan lainnya yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dan menjaga rekaman (Permenkes, 2013).

Penyelenggara klinik wajib melakukan pencatatan terhadap penyakit tertentu dan melaporkan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dalam rangka pelaksanaan program pemerintah. Pencatatan dan pelaporan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan kesehatan dilakukan dalam rangka meningkatkan efektivitas pembinaan dan pengawasan pelayanan kesehatan di Indonesia. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan untuk menunjang tercapainya derajat kesehatan adalah Klinik (Kemenkes RI, 2022)

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 7 Tahun 2022 tentang klinik, Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan medik dasar dan/atau spesialisasi secara komprehensif. Dalam mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya, upaya pelayanan kesehatan dasar tersebut bersifat *comprehensive*, yaitu termasuk *promotive*, *preventive* &

*specific, protection, curative, emergency, disability, limitation, rehabilitation*  
(Permenkes RI, 2022)

Klinik Pratama merupakan klinik yang hanya menyelenggarakan pelayanan medik dasar, sesuai dengan kompetensi dokter atau dokter gigi. Upaya pelayanan kesehatan di klinik pratama meliputi aspek pelayanan medik dasar rawat jalan dan rawat inap (Kemenkes RI, 2022). Klinik juga memerlukan akreditasi untuk meningkatkan mutu pelayanan dari klinik tersebut. Akreditasi adalah pengakuan yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara Akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri setelah memenuhi standar Akreditasi. Dalam penilaian akreditasi ini Standar Operasional Prosedur berperan penting karena di dalam Standar Operasional Prosedur inilah seluruh tenaga medis ataupun non medis dapat melakukan pekerjaannya sesuai standar yang telah ditetapkan di klinik tersebut (Permenkes Nomor 34 Tahun, 2022).

Standar Prosedur Operasional (SPO) merupakan acuan standar yang dibuat untuk mempermudah pelaksana dalam melakukan kegiatan. Standar sendiri dibuat agar waktu yang digunakan oleh pelaksana lebih efisien, urutan kegiatan tersusun dengan sesuai dan baik. Dapat kita ketahui bahwa pentingnya Standar Prosedur Operasional (SPO) bagi pelaksana karena akan digunakan sebagai acuan kerja untuk melaksanakan suatu kegiatan.

Berdasarkan Penelitian menunjukkan bahwa pemahaman terhadap Standar Prosedur Operasional akan mengubah perilaku seseorang kearah yang lebih baik, dan terdapat hubungan yang cukup kuat ditemukan

antara kualitas Standar Prosedur Operasional dengan kinerja dan perawat juga mengakui pentingnya Standar Prosedur Operasional yang dibuat sebagai regulasi di rumah sakit karena akan membantu mengurangi masalah perawatan pasien dengan memprioritaskan kualitas perawatan pasien (Walter, R., Helena, M., Freitas, B. De, Maria, H., & Pereira, 2016)

Standar Prosedur Operasional di unit rekam medis khususnya di Tempat penerimaan pasien rawat jalan sangat dibutuhkan, pelayanan pendaftaran pasien merupakan garda terdepan di setiap fasilitas kesehatan. Petugas yang berada di Pelayanan pendaftaran pasien harus mampu berkomunikasi dengan baik terhadap pasien untuk mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien yang nantinya akan di cantumkan kedalam berkas rekam medis. Kegiatan pendaftaran dilakukan sesuai dengan alur yang ada di setiap fasilitas kesehatan masing masing, untuk menjadikan alur itu sebagai ketentuan tetap atas diberlakukannya pelayanan pendaftaran yang sudah terstandar dan di sepakati maka dibutuhkan Standar Prosesdur Operasional (SPO) Pendaftaran pasien (Gustav & Indriansyah, 2022)

Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran pasien juga perlu dirancang agar memudahkan pekerjaan juga sebagai acuan kerja untuk pelaksana dalam melaksanakan suatu kegiatan. Standar ini dibuat agar waktu tunggu pasien tidak lama, tidak terjadi penumpukan pasien di pendaftaran, urutan kerja dalam melaksanakan kegiatan pendaftaran terlaksana sesuai dengan acuan kerja yang sudah dibuat.

Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta berdiri sejak tahun 2007 dengan nama awal Balai Pengobatan Klinik Terpadu Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Sejak tahun 2013 berubah nama menjadi Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Dasar hukum pendirian Klinik Pratama Politeknik Kesehatan Yogyakarta adalah dengan surat keputusan Bupati Sleman No. 503/4172/DKS/2013 tentang Pemberian Izin Penyelenggaraan Klinik. Dengan nomor SIP 446/5240/698/3719/X1-16. Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta melayani pelayanan obat, pelayanan laboratorium, pelayanan imunisasi, pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dan *Postnatal Care* (PNC), pelayanan persalinan, pelayanan Keluarga Berencana (KB), dan protesa gigi.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 22 November 2022, Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta di tahun 2023 ini akan melaksanakan kegiatan akreditasi klinik, berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap ketiga informan, diperoleh informasi bahwa belum ada SPO pelayanan rekam medis khususnya pada pelayanan pendaftaran pasien, sehingga dalam pelaksanaannya selama ini belum ada acuan kerja dalam melaksanakan kegiatan pendaftaran pasien dimana hal tersebut dapat menyebabkan penumpukan pasien, waktu tunggu pasien yang lama, juga ketidaksesuaian urutan kerja pada bagian pendaftaran pasien.

Kegiatan pendaftaran pasien yang ada di klinik pratama dibagi menjadi beberapa jenis yaitu pendaftaran pasien umum (baru/lama), dan pendaftaran pasien BPJS. Kegiatan pendaftaran ini dilakukan dengan cara yang sama tetapi

berbeda, dalam melakukan penginputan data pasien umum (baru/lama) dengan pasien BPJS, selain itu petugas juga harus membuatkan nomor rekam medis sebagai nomor identitas pasien di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Perbedaan dalam penginputan data pasien umum dengan pasien BPJS ini tentu saja perlu diadakannya panduan kegiatan pelayanan pendaftaran pasien yang terstandar agar petugas tidak kebingungan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan pendaftaran.

Adanya SOP ini akan memudahkan dalam pencapaian tujuan organisasi dan tentu tidak akan mengubah tata laksana pengelolaan rekam medis. Dapat dilihat bahwa tidak adanya standar baku yang ditetapkan, tentu saja akan mempersulit petugas dalam pelaksanaan pengelolaan rekam medis karena petugas akan kebingungan terhadap tata laksana pengelolaan rekam medis (Meianti et al., 2018)

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perancangan Standar Prosedur Operasional (SPO) Pendaftaran Pasien di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta”, karena dengan adanya Standar Prosedur Operasional (SPO) Pendaftaran Pasien akan mempengaruhi kegiatan pelayanan pendaftaran pasien menjadi lebih terstruktur, dan untuk mengurangi dan mengatasi permasalahan yang tidak diinginkan maka perlu dirancangnya Standar Prosedur Operasional Pendaftaran Pasien di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Standar Prosedur Operasional (SPO) digunakan sebagai acuan kerja bagi pelaksana untuk mengurangi dan mengatasi permasalahan yang tidak diinginkan termasuk di unit Pelayanan Pendaftaran Pasien. Standar Prosedur Operasional (SPO) Pendaftaran Pasien akan menjadi acuan kerja pelaksana untuk melaksanakan kegiatan Pendaftaran Pasien, acuan kerja ini harus diikuti oleh petugas/ pelaksana yang melaksanakan kegiatan di Pendaftaran Pasien. Hal tersebut perlu dipatuhi agar tidak terjadi waktu tunggu pasien yang lama dan tidak terjadi penumpukan pasien di pendaftaran.

Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta sampai saat ini masih belum memiliki Standar Prosedur Operasional untuk pelaksanaan pelayanan Pendaftaran Pasien, hal itu tentu saja menjadi masalah karena Standar Prosedur Operasional (SPO) akan digunakan sebagai acuan kerja bagi pelaksana saat melakukan kegiatan pendaftaran pasien, dengan adanya permasalahan tersebut “Bagaimana prosedur perancangan Standar Prosedur Operasional (SPO) Pendaftaran Pasien di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta ?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mendesain dan Merancang Standar Prosedur Operasional (SPO) Pendaftaran Pasien di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Melakukan penelitian dan pengumpulan data dengan melakukan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.
- b. Merencanakan Perencanaan dan Penyusunan Standar Prosedur Operasional pendaftaran pasien.
- c. Melakukan pengembangan bentuk permulaan dari perancangan Standar Prosedur Operasional Pendaftaran Pasien.
- d. Melakukan uji coba Standar Prosedur Operasional (SPO).
- e. Melakukan revisi dari hasil uji coba penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran pasien yang sudah dilaksanakan.

## **D. Ruang Lingkup**

### 1. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Maret - Juni

### 2. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini akan dilakukan di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta di Jalan Gading Sari, Kajor, Nogotirto, Gamping Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55293.

### 3. Ruang Lingkup Materi

Objek penelitian ini mencakup penyusunan Standar Prosedur Operasional (SPO) pengelolaan rekam medis Khususnya Pendaftaran Pasien di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi pembelajaran yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di klinik pratama khususnya terkait dengan perancangan Standar Prosedur Operasional pendaftaran pasien

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta**

Sebagai acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat umum melalui Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

#### **b. Bagi Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta**

Adanya Standar Prosedur Operasional (SPO) dapat dijadikan sebagai bahan pendukung akreditasi dan administrasi klinik serta sebagai acuan pelayanan pendaftaran pasien, agar mempermudah petugas dalam melaksanakan pelayanan pendaftaran pasien di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

#### **c. Bagi Penulis**

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta sebagai sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama melakukan studi di bangku kuliah serta menambah ilmu kepada penulis bagaimana system perancangan Standar Prosedur Operasional (SPO).



## F. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Penulis	Judul	Metode penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	(Putri & Mudayana, 2020)	Perancangan Standar Prosedur Operasional (SPO) Pelaksanaan Kegiatan Assembling Instalasi Rekam Medis RSUD Wates	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jenis penelitian yang digunakan kualitatif.</li> <li>2. Pengumpulan data menggunakan observasi , wawancara mendalam.</li> <li>3. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu check list observasi, pedoman wawancara.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dihasilkan Standar Prosedur Operasional Pelaksanaan Kegiatan Assembling di Instalasi Rekam Medis RSUD Wates sudah terlaksana dengan adanya produk berupa draft SPO</li> <li>2. Perencanaan dalam perancangan SPO kegiatan assembling di Instalasi rekam Medis RSUD Wates sudah terlaksana dengan adanya pedoman perencanaan, metodologi, dan strategi kerja</li> <li>3. Uji coba rancangan SPO kegiatan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengumpulan data menggunakan check list observasi, pedoman wawancara, dan studi dokumentasi.</li> <li>2. Objek yang diteliti adalah unit assembling</li> <li>3. Penelitian dilakukan di rumah sakit,</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jenis Penelitian yang digunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif.</li> <li>2. Merancang Standar Prosedur Operasional (SPO) di salah satu Unit di Rekam Medis</li> <li>3. Hanya Merancang Standar Prosedur Operasional (SPO) di 1 unit pelayanan Rekam Medis.</li> </ol>

				assembling sudah terlaksana dengan uji coba draft dan perhitungan waktu kegiatan assembling		
				4. Penyempurnaan rancangan SPO kegiatan assembling di Instalasi rekam Medis sudah terkajisaba dengan cara melakukan diskusi dengan kepala rekam medis dan dua orang petugas rekam medis.		
2.	(Islami, 2015)	Perencanaan Deskripsi Pekerjaan dan Standar Prosedur Operasional (SPO) Di Bagian Rekam Medis Rumah Sakit Lestari Raharja Magelang	1. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif 2. Pengumpulan data menggunakan check list observasi, pedoman, dan Focus Group Discussion 3. Melakukan	1. Dihasilkannya deskripsi pekerjaan dan SPO di bagian rekam medis Rumah Sakit Lestari Raharja Magelang 2. Dihasilkannya deskripsi pekerjaan pelaksanaan Assembling, deskripsi pekerjaan pelaksanaan pengkodean, deskripsi pekerjaan, pelaksanaan penyimpanan ( <i>filling</i> ) Deskripsi Pelaksanaan	1. Melakukan analisis data menggunakan alur <i>data reduction. Data display, conclusion drawing</i> 2. Penelitian dilakukan di rumah sakit, Pengumpulan data	1. Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif 2. Merancang Standar Prosedur Operasional (SPO) di salah satu Unit di Rekam Medis 3. Pengumpulan data dilakukan dengan

---

analisis data menggunakan alur <i>data reduction. Data display, conclusion drawing</i>	Penyusutan, Deskripsi pekerjaan Pelaksanaan pelaporan. 3. Dihasilkannya SPO unit pendaftaran RJ, pendaftaran RI, Aseembling, pengkodean penyusutan dan penyimpanan.	menggunakan check list observasi, pedoman, dan Focus Group Discussion 3. Merancang Standar Prosedur Operasional (SPO) lebih dari 1 unit pelayanan Rekam Medis.	observasi, dan wawancara
--	---	---	-----------------------------

---