

## EDUKASI PETUGAS PENDAFTARAN TERKAIT PROSES REGISTRASI PASIEN

Nita Dwi Nur Aini<sup>1)</sup>, Wisoedhanie Widi A.<sup>1)</sup>, Bhre Diansyah D.K.<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan, STIKes Panti Waluya Malang, Malang, Jawa Timur, Indonesia

Corresponding author : Nita Dwi Nur Aini

E-mail : nitadwi937@gmail.com

Diterima 06 Juli 2023, Direvisi 18 Juli 2023, Disetujui 21 Juli 2023

### ABSTRAK

Belum sesuai nya kualifikasi yang dimiliki oleh petugas pendaftaran serta tata cara registrasi dan sistem penamaan yang benar menjadi permasalahan yang terdapat pada klinik X. Adapun tujuan dari dilakukannya edukasi terkait sistem registrasi pasien yaitu dapat meningkatkan pengetahuan petugas pendaftaran terkait kualifikasi petugas dan tata cara registrasi pasien yang meliputi sistem penamaan yang benar. Kegiatan ini dilaksanakan selama 3 hari dengan peserta yang terlibat adalah petugas pendaftaran dan direktur klinik X dengan jumlah 4 orang dengan metode sosialisasi dan diskusi interaktif. Kegiatan ini diawali dengan sosialisasi terkait tata cara registrasi pasien kemudian dilanjutkan dengan materi terkait kualifikasi dan jumlah tenaga pendaftaran menggunakan metode analisis perhitungan SDM dan terakhir menjelaskan terkait sistem penamaan. Sebelum dan sesudah kegiatan, peserta akan diberikan tes sebagai salah satu alat untuk evaluasi dalam kegiatan ini. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta yang menunjukkan peningkatan sebesar 30% dari nilai *pretest* yaitu 60.00 dan nilai *posttest* yaitu 90.00. Adanya peningkatan pengetahuan dan peserta dalam kegiatan ini dapat membantu dalam meningkatkan kemampuan petugas pendaftaran dalam proses registrasi pasien sesuai dengan prosedur yang berlaku dan menciptakan kesan baik saat melakukan proses registrasi pasien.

**Kata kunci:** sistem registrasi pasien; petugas pendaftaran; kegiatan; sosialisasi

### ABSTRACT

The incompatibility of the qualifications of the registrar as well as the registration procedures and the correct naming system is a problem that exists at clinic X. The purpose of conducting education related to the patient registration system is to increase the knowledge of registrars regarding the qualifications of officers and procedures for patient registration which includes correct naming system. This activity was carried out for 3 days with participants involved being registrars and director of clinic X with a total of 4 people with interactive socialization and discussion methods. This activity began with socialization regarding patient registration procedures, then continued with material related to the qualifications and number of registration staff using the HR calculation analysis method and finally explained the naming system. Before and after the activity, participants will be given a test as a tool for evaluation in this activity. The results of the activity showed an increase in the participants' knowledge which showed an increase of 30% from the pretest score, which was 60.00 and the posttest score, which was 90.00. An increase in knowledge and participants in this activity can help improve the ability of registration officers in the patient registration process in accordance with applicable procedures and create a good impression when carrying out the patient registration process..

**Keywords:** patient registration system; registration officer; activity; socialization

### PENDAHULUAN

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat (Kemenkes, 2016). Tujuan utama dalam pelayanan kesehatan adalah menghasilkan *outcome* yang menguntungkan bagi pasien, *provider* dan masyarakat. Adapun *outcome*

yang dihasilkan sangat terikat dari kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Di era seperti ini kesehatan menjadi faktor utama yang harus dipenuhi mayoritas penduduk dunia demi harapan hidup yang lebih panjang guna kesejahteraan garis keturunan atau generasi berikutnya, oleh karena itu sering sekali kita menemui sarana pelayanan kesehatan yang ramai dikunjungi orang-orang dari berbagai golongan (Nasution dkk., 2022). Pada saat pasien berkunjung ke

sebuah pelayanan kesehatan, harapan pasien adalah mendapatkan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya dan dengan waktu yang sesingkat-singkatnya. Pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik swasta maupun dokter praktek sesungguhnya tidak hanya memberikan pelayanan medis professional namun juga memberikan pelayanan umum kepada masyarakat (Tigris & Hidayati, 2021).

Pelayanan rawat jalan merupakan layanan yang diberikan kepada pasien yang berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostic dan terapeutik. Selain itu instalasi rawat jalan sebagai salah satu tempat pelayanan yang pertama, yang diharapkan pasien maupun keluarga pasien adalah sebagai tempat pemberi informasi yang jelas sebelum pasien mendapatkan tindakan / pelayanan berikutnya bahkan sampai memerlukan rawat inap (Bulawan et al., 2021). Pelayanan rawat jalan sering diibaratkan sebagai pintu gerbang bagi tempat pelayanan kesehatan yang akan mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau tidak memakai jasa pelayanan tersebut (Imam dkk., 2022). Pencatatan data di fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu komponen yang penting dalam mewujudkan pelayanan yang optimal. Pencatatan data secara manual, mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang lama, keakuratannya juga kurang dapat diterima, karena kemungkinan kesalahan sangat besar (Nengsih, 2021).

Proses pendaftaran pasien terbagi menjadi pendaftaran rawat jalan, rawat inap dan IGD. Petugas pendaftaran pasien harus menguasai kegiatan yang ada di tempat penerimaan pasien (Nurbaya et al., 2020). Selain beberapa istilah dalam register diatas ada beberapa kegiatan yang harus dipahami oleh petugas penerimaan pasien terkait dengan manajemen penerimaan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. Beberapa kegiatan penerimaan pasien tersebut meliputi identifikasi pasien, penamaan pasien, penomoran berkas rekam medis, dan registrasi pasien. Masing masing kegiatan di atas dikerjakan sesuai dengan prosedur yang berlaku (Shofiana dkk., 2019).

STIKes Panti Waluya dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi telah melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat secara periodik. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan di Klinik X wilayah Kabupaten Malang. Kegiatan yang berbentuk edukasi ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan

pengetahuan dan kemampuan peserta agar mampu melakukan pelayanan yang optimal di sistem registrasi pasien sesuai dengan prosedur yang berlaku dan menciptakan kesan baik saat melakukan proses registrasi pasien di klinik. Selain itu untuk dapat memecahkan masalah yang terjadi di Klinik X terkait proses registrasi pasien.

Berdasarkan hasil pengkajian awal dengan peserta yaitu petugas pendaftaran di Klinik X, diketahui bahwa proses registrasi pasien masih dilakukan secara manual. Jumlah petugas pendaftaran pasien terdiri dari 3 orang yang terbagi dalam 2 shift yaitu pagi dan sore. Dalam tata cara penyelenggaraan registrasi pasien diketahui juga masih sering terjadi kekeliruan yaitu penggunaan kartu pasien dengan orang yang berbeda. Selain itu belum sesuainya kualifikasi petugas pendaftaran dan ketidaksesuaian sistem penamaan yang diterapkan di klinik tersebut dengan kaidah yang ada. Belum sesuainya kualifikasi petugas pendaftaran dimana terdapat profesi lain yang melakukan proses registrasi pasien yaitu perawat serta petugas pendaftaran merangkap tiga pekerjaan sekaligus yaitu sebagai pendaftaran, pengambilan dan penyimpanan berkas, serta distribusi berkas. Oleh karena itu diperlukan edukasi terkait tata cara registrasi pasien dan analisis kebutuhan tenaga kerja di bagian registrasi pasien untuk membantu memecahkan permasalahan tersebut.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk memberikan edukasi kepada petugas pendaftaran pasien di Klinik X agar dapat menambah pengetahuan dan kemampuan petugas dalam sistem registrasi pasien meliputi kualifikasi petugas pendaftaran yang sesuai, tata cara registrasi pasien yang benar serta sistem penamaan yang sesuai dengan kaidah yang berlaku.

## METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat terkait proses registrasi pasien dilaksanakan di Klinik X Kabupaten Malang. Sasaran kegiatan pengabdian masyarakat adalah petugas pendaftaran yang berjumlah 3 orang dan direktur Klinik X. Jadi total peserta yang terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini sebanyak 4 orang. Kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan dalam 3 kali pertemuan selama 3 hari dalam bentuk sosialisasi dan diskusi interaktif. Metode pelaksanaan dimulai dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap evaluasi.

Tahap persiapan yang dilakukan adalah dengan melakukan pendekatan dengan pimpinan di Klinik X yaitu direktur klinik untuk

menyusun dan menentukan jenis kegiatan serta menyepakati jadwal kegiatan. Pada tahap pelaksanaan dilakukan dengan menyelesaikan permasalahan dengan memberikan edukasi berupa sosialisasi tentang tata cara registrasi pasien yang benar sesuai prosedur, kualifikasi dan jumlah petugas sesuai tupoksi yang ada, sistem penamaan yang sesuai dengan kaidah yang berlaku saat ini. Sebelum dilakukan pemberian edukasi yang pertama, dilakukan *pretest* terlebih dahulu kepada para peserta kegiatan.

Pada tahap akhir, evaluasi dilakukan secara langsung dengan memberikan pertanyaan kepada peserta (*posttest*) terkait materi dari awal sampai akhir melalui kuesioner yang sudah disusun sebelumnya oleh Tim Pengabdian Masyarakat untuk mengidentifikasi pemahaman peserta terkait kegiatan pengabdian masyarakat yang sudah dilaksanakan. Evaluasi juga mencakup kendala-kendala yang terjadi dalam kegiatan pengabdian masyarakat untuk dapat diperbaiki dalam kegiatan selanjutnya. Hasil evaluasi dikatakan berhasil apabila terjadi peningkatan skor dari *pretest* ke *post test*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tahap Persiapan

Berdasarkan hasil pengkajian awal dengan petugas pendaftaran di Klinik X belum pernah dilakukan edukasi atau pelatihan terkait proses registrasi pasien yang meliputi sistem penamaan yang belum sesuai dengan kaidah, tata cara registrasi yang sesuai prosedur dan kualifikasi petugas tidak sesuai dengan tupoksi. Berdasarkan permasalahan tersebut maka tim pengabdian masyarakat bersama dengan Direktur Klinik X membuat prioritas masalah dan menentukan jadwal pelaksanaan kegiatan.

### Tahap Pelaksanaan

Tim Pengabdian Masyarakat STIKes Panti Waluya Malang dalam kegiatan ini memfokuskan pada proses registrasi pasien di klinik tersebut. Kegiatan ini dilaksanakan di salah satu klinik yang berada di Kabupaten Malang. Kegiatan ini dilakukan sebanyak 3 kali pertemuan yaitu pada tanggal 1, 8, dan 15 Juni 2023. Jumlah peserta yang terlibat dalam kegiatan ini 4 orang yang terdiri dari Direktur Klinik dan petugas pendaftaran sebanyak 3 orang.



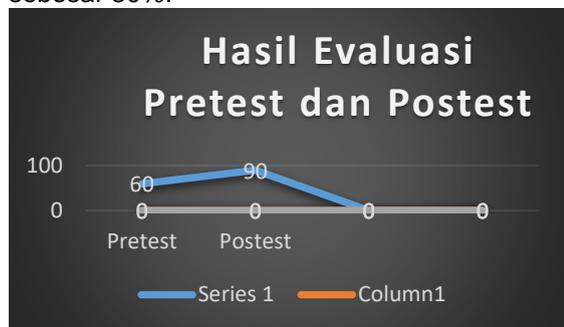
**Gambar 1.** Sosialisasi Materi PkM.

Kegiatan PkM ke 1 dilaksanakan pada hari Kamis pada tanggal 1 Juni 2023 telah berjalan dengan lancar. Materi yang diberikan yaitu tentang tata cara registrasi pasien sesuai prosedur dilanjutkan dengan memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengajukan pertanyaan. Sebelum memulai kegiatan PkM, peserta terlebih dahulu mengisi kuisisioner sebagai *pretest* untuk mengukur pengetahuan peserta. Pertanyaan yang diberikan terkait dengan topik kegiatan PkM, dan hasil *pretest* menunjukkan rata-rata nilai 60.00. Hasil dari pertemuan ke 1 yaitu peserta sudah mampu memahami materi yang dibahas di pertemuan ke 1. Tidak ada kendala yang terjadi selama kegiatan PkM hari ke 1 ini.

Kegiatan PkM ke 2 dilaksanakan di hari Kamis pada tanggal 8 Juni 2023. Adapun materi yang diberikan pada pertemuan ke 2 ini yaitu tentang kualifikasi petugas pendaftaran sesuai dengan tupoksi dilanjutkan dengan memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengajukan pertanyaan. Hasil dari pertemuan ke 2 yaitu peserta sudah mampu mempraktikkan perhitungan kebutuhan tenaga kerja menggunakan metode ABK Kes dan menjawab pertanyaan yang diberikan oleh Tim Pengabdian Masyarakat. Tidak ada kendala selama kegiatan PkM yang berlangsung pada hari ke 2 ini.

Kegiatan PkM ke 3 dilaksanakan di hari Kamis pada tanggal 15 Juni 2023. Adapun materi yang diberikan pada pertemuan ke 3 ini yaitu tentang sistem penamaan yang sesuai dengan kaidah dilanjutkan dengan memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengajukan pertanyaan. Pada akhir kegiatan dilakukan *post test* kepada peserta untuk mengetahui pemahaman terhadap materi yang diberikan. Pertanyaan yang diberikan terkait dengan topik yang disampaikan. Adapun rata-rata nilai yang diperoleh sebesar 90.00. Hasil dari kegiatan PkM ke 3 ini peserta sudah mampu memahami terkait sistem penamaan yang

sesuai dengan kaidah yang ada. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil evaluasi yang didapatkan dari pelaksanaan kegiatan tersebut telah terjadi peningkatan pemahaman oleh peserta dengan presentase peningkatannya sebesar 30%.



**Gambar 2.** Hasil Evaluasi

Pemberian materi tata cara registrasi pasien mengacu pada permasalahan yang ditemukan di Klinik X diantaranya belum sesuai tata cara registrasi pasien, sistem penamaan dan kualifikasi petugas pendaftaran sesuai dengan tupoksi. Kegiatan PkM berjalan dengan lancar dan optimal karena adanya komunikasi dan koordinasi yang kooperatif serta fasilitas yang mendukung dari Klinik X. Selama kegiatan PkM berlangsung tim Pengabdian Masyarakat tidak menemukan adanya kendala apapun.

Adapun tujuan dari dilakukannya edukasi terkait tata cara registrasi pasien agar pelayanan yang diberikan terutama dalam hal registrasi pasien dapat berjalan secara optimal, cepat dan efisien. Penerimaan pasien atau registrasi pasien merupakan pelayanan pertama sebelum dilakukan seluruh kegiatan pemeriksaan kesehatan. Pada saat proses registrasi, pasien berharap mendapatkan pelayanan yang cepat, efisien dan tanggap (Marbun et al., 2022). Dalam mencapai pelayanan yang baik maka dibutuhkan prosedur kerja yang terperinci dan harus dilakukan dan dipatuhi oleh seluruh petugas di seluruh fasilitas pelayanan kesehatan. Apabila semua pelayanan di tempat registrasi pasien memenuhi tata tertib dan peraturan yang berlaku, maka proses pelayanan akan dapat dijalankan dengan maksimal, sebaliknya bila ada kekurangan dalam pemenuhan syarat dalam melakukan transaksi di bagian Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) maka akan menimbulkan lambatnya kinerja petugas untuk menyelesaikan administrasi penerimaan pasien.

Pemberian materi kualifikasi petugas pendaftaran sesuai dengan tupoksi dilakukan karena sudah ada tupoksi masing-masing dan juga proses pelayanan pasien lebih terjamin

jika dilakukan oleh petugas yang sesuai dengan kualifikasinya. Pengelolaan rekam medis yang baik membutuhkan tenaga kerja yang kompeten dalam bidang rekam medis dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas. Kualitas tenaga kerja meliputi pengetahuan, keterampilan dan tingkat pendidikan, sedangkan kuantitas adalah jumlah tenaga kerja yang ada harus sesuai dengan beban kerja. Beban kerja sangat berpengaruh terhadap efisiensi, efektivitas dan produktifitas tenaga kerja. Sehingga perlu adanya kesesuaian antara jumlah tenaga kerja dan beban kerja di suatu unit pelayanan (Warijan et al., 2018).

Pemberian materi terkait sistem penamaan yang sesuai dengan kaidah yang ada sudah mengacu pada permasalahan yang terjadi di Klinik Berdasarkan hasil pengamatan tim pengabdian, masih ditemukannya beberapa rekam medis pasien yang masih menggunakan nama Bapak/Ibu di awal nama. Hal tersebut tidak sesuai dengan kaidah yang dimana penulisan nama pasien tidak menyebutkan nama Bapak/Ibu di awal kalimat melainkan diganti Nyonya atau Tuan. Berdasarkan Dirjen Pelayanan Medik menyebutkan bahwa penulisan nama pasien berdasarkan KTP, SIM, atau paspor yang masih berlaku. Penyelenggaraan rekam medis terutama sistem penamaan di Klinik X tanpa menggunakan SOP adalah tidak sesuai atau terjadi kesenjangan antara teori dan kondisi yang ada di lapangan. Penamaan merupakan suatu sistem atau cara untuk memberikan nama seorang pasien pada rekam medis pasien. Nama merupakan identitas pribadi yang sangat dibutuhkan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan untuk membedakan satu pasien dengan pasien lain (Fresha et al., 2022).

## SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan dapat memberikan kontribusi bagi permasalahan yang dihadapi mitra melalui pencapaian hasil kegiatan yang diperoleh yaitu adanya peningkatan pengetahuan bagi peserta tentang proses registrasi pasien sesuai prosedur yang berlaku. Hasil evaluasi didapatkan adanya peningkatan pengetahuan kader yang berarti bahwa ada perbedaan antara sebelum dan setelah dilakukan kegiatan pengabdian masyarakat dengan nilai rata-rata *pretest* yaitu 60.00 dan nilai rata-rata *post test* yaitu 90.00. Adapun presentase peningkatannya sebesar 30%.

Saran yang penulis berikan yaitu adanya penelitian lanjutan terkait sistem registrasi pasien sesuai dengan kebijakan

yang berlaku saat ini terkait peralihan rekam medis dari manual menjadi elektronik atau disebut dengan EMR (*Electronic Medical Record*).

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Tim pengabdian masyarakat mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Direktur Klinik X Kabupaten Malang dan Ketua STIKes Panti Waluya Malang yang telah memberikan kesempatan dan menyediakan fasilitas bagi tim pengabdian masyarakat untuk dapat melaksanakan kegiatan ini.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Bulawan, J., Zainuddin, A., & Yasnani. (2021). GAMBARAN PROSES PENGELOLAAN REKAM MEDIK DI PUSKESMAS MATA KOTA KENDARI TAHUN 2020. *JURNAL ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN (JAKK-UHO)*, 1(4), 184–193.
- Fresha, L. florentina, Silitonga, T. D., & Supriatin, Y. (2022). Tinjauan Sistem Pengelolaan Rekam Medis di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru Tahun 2021. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.25311/jrm.vol2.iss1.354>
- Imam, C. W., Anugrahanti, W. W., & Rahayu, R. P. (2022). Pendampingan Masyarakat Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), 298. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v6i1.7282>
- Kemenkes, K. K. R. I. (2016). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 44 TAHUN 2016*. Jakarta : Kemenkes.
- Marbun, R., Ariyanti, R., & Dea, V. (2022). Peningkatan Pengetahuan Masyarakat Terkait Pemahaman Alur Pelayanan Gawat Darurat Di Rumah Sakit. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), 108. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v6i1.7251>
- Nasution, F. M., Siregar, R., & Lubis, M. J. (2022). GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN Keadilan ORGANISASI. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 11(2), 143–153.
- Nengsih, Y. G. (2021). Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 6(1), 51–57. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v6i1.479>
- Nurbaya, F., Okta, Y. A., & Kurnia, B. (2020). Gambaran Pengelolaan Dokumen Rekam Medis Di Puskesmas X. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)*, 3(01). <https://doi.org/10.32585/jmiak.v3i01.703>
- Shofiana, N. B., Arso, S. P., & Fatmasari, E. Y. (2019). Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 105–112.
- Tigris, I., & Hidayati, M. (2021). Analisis Prosedur Penerimaan Pasien Rawat Jalan Guna Menunjang Efektivitas Pelayanan Rekam Medis Di Puskesmas Sudi. *MIRACLE Journal*, 1(2), 36–45. <https://doi.org/10.51771/mj.v1i2.126>
- Warijan, W., Kristijono, A., Umboro, L., & Nurbaity, A. I. (2018). Analisis Kebutuhan Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Dan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Metode Workload Indicator Staff Need (WISN) Di RSI Sultan Agung Semarang. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 1(1), 16. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v1i1.3575>