

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Puskesmas Pakis

a. Profil Puskesmas Pakis



Gambar 4.1 Puskesmas Pakis

Puskesmas Pakis berdiri dengan Nomor Kode Puskesmas P3507250201 beralamatkan di Jln. Raya Pakis Kembar No 70 Kecamatan Pakis Kabupaten Malang. Puskesmas Pakis memberikan pelayanan kesehatan mulai dari hari Senin – Sabtu. Untuk waktu operasional pendaftaran loket pada hari Senin – Kamis dimulai pada pukul 07.30 – 12.30 WIB. Untuk hari Jumat dimulai pukul 07.30 – 10.30 WIB. Dan untuk hari Sabtu dimulai pada pukul 07.30 – 11.30 WIB. Untuk UGD buka setiap hari selama 24 jam. Pada hari Minggu dan tanggal merah pelayanan di Puskesmas Pakis libur kecuali UGD.

Puskesmas Pakis memiliki visi dan misi sebagai fasilitas pelayanan Kesehatan adalah sebagai berikut:

Visi: “Terwujudnya Kabupaten Malang Yang Madep, Manteb, Manetep”

Misi: "Melakukan Percepatan Pembangunan Dibidang Pendidikan, Kesehatan, Dan Ekonomi Guna Meningkatkan Indeks Pembangunan Manusia"

- 1) Memantapkan Kesadaran Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Guna Menunjang Percepatan Revolusi Mental Yang Berbasis Nilai Keagamaan Yang Toleran, Budaya Lokal, Dan Supremasi Hukum

- 2) Memperluas Inovasi Dan Reformasi Birokrasi Demi Tata Kelola Pemerintahan Yang Bersih, Efektif, Akuntabel Dan Demokratis Berbasis Teknologi Informasi;
- 3) Melakukan Percepatan Pembangunan Di Bidang Pendidikan, Kesehatan, Dan Ekonomi Guna Meningkatkan Indeks Pembangunan Manusia;
- 4) Mengembangkan Ekonomi Masyarakat Berbasis Pertanian, Pariwisata, Dan Industri Kreatif;
- 5) Melakukan Percepatan Pembangunan Desa Melalui Penguatan Kelembagaan, Peningkatan Kualitas SDM, Dan Pengembangan Produk Unggulan Desa;
- 6) Meningkatkan Ketersediaan Infrastruktur Jalan, Transportasi, Telematika, Sumber Daya Air, Permukiman Dan Prasarana Lingkungan yang Menunjang Aktivitas Sosial Ekonomi Masyarakat;
- 7) Memperkokoh Kesadaran Dan Perilaku Masyarakat Dalam Menjaga Kelestarian Lingkungan Hidup.

b. Struktur Organisasi dan Identifikasi Jabatan Puskesmas Pakis

Berikut merupakan Bagan Struktur Organisasi dan Identifikasi Jabatan Puskesmas Pakis dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Puskesmas Pakis

Struktur Organisasi Puskesmas Pakis dibuat dalam bentuk bagan struktur organisasi berdasarkan Peraturan Kementrian Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Struktur Organisasi dan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas yang dapat dijadikan acuan. Berdasarkan Struktur Organisasi di Puskesmas Pakis terdiri dari: Kepala UPT Puskesmas Pakis, Kepala Tata Usaha, Penanggung Jawab Mutu, Penanggung Jawab UKM Pengembang, Penanggung Jawab UKM Essensial, Penanggung Jawab UKR Farmasi dan Laboratorium, dan Penanggung Jawab Jaringan.

c. Identifikasi Jabatan

Tabel 4.1 Identifikasi Jabatan Puskesmas Pakis

No.	Nama	Pendidikan	Tugas
1.	Jeany Amelia Eka Anggraeni, Amd.RMIK	D3 Rekam Medis	Kepala Unit Rekam Medis
2.	Desi Ningtiyas Antasari, A.Md. RMIK	D3 Rekam Medis	Penanggungjawab Rekam Medis
3.	Alfi Kusmartina	SMA	Pendaftaran
4.	Ahmad Faizin	SMA	Filling/Retensi
5.	Nova Irischa Amalia	SMA	Rujukan BPJS

Terdapat 5 anggota Puskesmas Pakis Unit Rekam Medis terdiri dari Kepala Unit Rekam Medis, Penanggungjawab Rekam Medis, Pendaftaran, Filling/Retensi dan Rujukan BPJS

4.2 Prosedur pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Pakis.

Loket pendaftaran sebagai unit untuk pelayanan petugas puskesmas kepada pengunjung, dimana loket puskesmas merupakan awal mula pelayanan yang diberikan petugas puskesmas. Pasien yang datang ke Puskesmas Pakis semuanya akan diarahkan ke poli masing-masing sebelum memulai tindakan kepada pasien. Di Puskesmas Pakis, sebelum melaksanakan pendaftaran di puskesmas pasien diminta untuk mrngambil nomor antrian, lalu pasien harus memberikan identitas diri apakah pasien sudah pernah berobat ke puskesmas tersebut atau belum pernah pada saat pendaftaran pasien. Petugas akan menanyakan kartu berobat pasien jika sudah pernah berobat di puskesmas tersebut untuk ditunjukkan ke petugas pendaftaran guna memudahkan pendaftaran pasien di bagian rekam medis dan petugas akan meregistrasi data pasien ke aplikasi

SIMPUS dan E-Pus (OB1) sesuai dengan alur pelayanan yang tertera di bawah. Setelah menyelesaikan pendaftaran pasien, petugas akan mengantarkan berkas rekam medis pasien ke poli yang dituju untuk mendapatkan pelayanan perawatan medis. Waktu yang dibutuhkan petugas untuk mengantar berkas pasien ke poli yang dituju kurang lebih 15 menit setelah semua data di loket pendaftaran selesai direkap semua (OB3). Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara berikut:

“Prosedur pendaftaran pasien rawat jalan disini sudah sesuai dengan alur dan prosedur yang sudah ditetapkan” (W1.IU1a).

Keterangan tersebut dapat diketahui bahwa prosedur pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Pakis sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Para petugas PMIK sudah melaksanakan pelaksanaan dengan cepat dan tepat dan sesuai dari mulai pasien datang mendaftar ke Puskesmas Pakis, pasien menuju ke poli yang dituju, hingga berkas rekam medis sampai di poli yang pasien tuju. Prosedur pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Pakis sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan petugas juga sudah merasa prosedur pasien rawat jalan sudah cukup baik. Prosedur pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Pakis sudah efisien karena juga sudah banyak mengalami perubahan SOP pendaftaran pasien rawat jalan.

Selain itu prosedur pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Pakis sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan petugas juga sudah merasa prosedur pasien rawat jalan sudah cukup baik. Prosedur pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Pakis sudah efisien karena juga sudah banyak mengalami perubahan SOP pendaftaran pasien rawat jalan, tetapi prosedur pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Pakis masih membutuhkan evaluasi, di sana juga masih perlu diadakannya perbaikan prosedur pasien rawat jalan. Perbaikan prosedur pasien rawat jalan tersebut diadakan minimal 3 bulan sekali. Untuk evaluasi prosedur terbaru di Puskesmas Pakis saat pelaksanaan pendaftaran pasien rawat jalan terdapat tambahan alur yaitu skrining diawal pasien datang ke puskesmas untuk mengisi data pasien TB dan BB di Aplikasi E-Pus pasien BPJS serta

penggunaan tracer pada filling. Selain itu ada juga beberapa hambatan yang terjadi pada saat pendaftaran pasien rawat jalan, salah satu hambatan dikutipan dalam wawancara berikut:

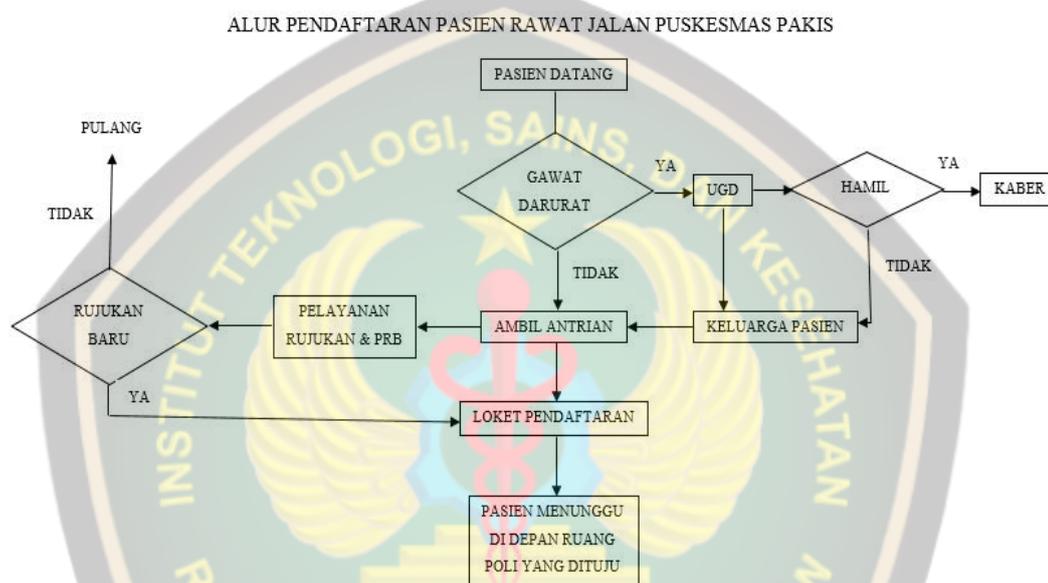
“Kalau hambatan pendaftaran itu lebih ke identitas pasien sih, kami susah daftarinnya sedangkan kita ini dituntut untuk lengkap mengisi identitasnya” (W2.IU1a).

Kutipan wawancara tersebut dapat diartikan bahwa Para petugas PMIK di Puskesmas Pakis menyatakan bahwa hambatan di pendaftaran pasien rawat jalan adalah pasien yang lupa/tidak membawa kartu identitas miliknya yang dibutuhkan untuk pengisian data saat registrasi pasien, sedangkan para petugas PMIK dituntut untuk mengisi data pasien dengan lengkap. Hambatan lainnya yaitu petugas juga mengalami komplain dari dokter ataupun pasien karena lamanya pencarian berkas rekam medis, hal ini dikarenakan petugas PMIK kehilangan berkas rekam medis/misfile di rak filling jadi harus mencari berkas rekam medis yang terlebih dahulu. Hal tersebutlah yang membuat prosedur pendaftaran menjadi lama. Petugas PMIK mengatakan jika sudah dilaksanakan RME seharusnya lebih efisien karena sudah *paperless* dan tidak perlu untuk menulis lagi sehingga itu dapat mempercepat pendaftaran pasien, akan tetapi jika dokter belum fasih dalam mengoperasikan komputer tersebut bisa jadi akan terjadi penumpukan pasien di poli. Untuk hambatan lain prosedur di pendaftaran pasien rawat jalan yaitu petugas mengalami keterlambatan pengantaran berkas rekam medis, dikarenakan berkas rekam medis yang kurang tertata dengan baik sehingga berkas rekam medis mengalami penumpukan berkas, namun untuk prosedur pendaftaran pasien rawat jalan jika terdapat kekurangan maka petugas akan langsung memperbaiki langsung saat melaksanakan pendaftaran.

Hal tersebut juga sesuai PMK No. 24 2022 yaitu Data identitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit berisi nomor Rekam Medis, nama Pasien, dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan juga nilai informasi yang bertanggung jawab dan setiap unit-unit terkait perlu memberikan dukungan

pada unit rekam medis. Salah satu dukungan unit rawat jalan kepada rekam medis dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.

Penelitian ini dihasilkan bahwa prosedur pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Pakis sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku sesuai dengan PMK No. 24 2022. Sehingga pada saat pasien datang ke puskesmas maka pasien akan langsung diarahkan untuk melakukan pendaftaran terlebih dahulu diloket untuk registrasi data diri, dengan proses pendaftaran dilakukan secara cepat dan tepat.



Gambar 4.3 Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Pakis

4.3 Pelaksana pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Pakis

SDM adalah semua orang/petugas yang terlibat di dalam pelayanan pasien rawat jalan di puskesmas mulai dari tahap penerimaan, pelayanan rawat jalan dan administrasi. Jumlah SDM di unit pendaftaran pelayanan rawat jalan seluruhnya berjumlah 5 orang, mereka juga terlibat di ruang rekam medis. Loket pendaftaran dibuka mulai pukul 07.30-12.30 WIB. Untuk hari Jumat dimulai pukul 07.30 – 10.30 WIB. Dan untuk hari Sabtu dimulai pada pukul 07.30 – 11.30 WIB. Untuk UGD buka setiap hari selama 24 jam. Semua petugas yang ada di unit tersebut sudah memiliki tugas masing-masing dan tidak saling bergantung dengan petugas lainnya. Jadi semua petugas sudah mengerti apa yang harus dilaksanakan selama pelayanan pendaftaran rawat jalan untuk pasien (OB2a) serta petugas

PMIK juga saat ini sudah mendapatkan pelatihan terkait prosedur pendaftaran pasien , seperti pada kutipan wawancara sebagai berikut:

“Sosialisasi terkait kebijakan sih sudah menyeluruh” (W4.IU1a).

Keterangan tersebut dapat diketahui bahwa seluruh petugas di Puskesmas Pakis sudah mengetahui dan paham terkait prosedur pendaftaran pasien rawat jalan, meskipun pasien tidak mengetahui alur pelayanan pada saat awal datang bisa mendapatkan arahan dari satpam, jika pasien masih belum paham maka bisa menyakan ke loket pendaftarn pasien maka pasien akan diarahkan sampai pasien mengetahuinya. Kegiatan membaca SOP pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Pakis sebelum bekerja tidak ada yang melakukannya, dikarenakan sudah hafal untuk alur pendaftaran pasien rawat jalannya seperti apa, hal tersebut dilakukan saat awal penerapan pendaftaran pasien rawat jalan. Untuk sosialisasi kebijakan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Pakis bisa melalui rapat pelayanan UKP, WhatsApp, rapat bersama/perwakilan rapat ditiap unit secara langsung, ataupun online. Di Puskesmas Pakis jika ada perubahan SOP baru maka petugas akan berkumpul/rapat satu unit untuk sosialisasi perubahan yang terjadi. Pelatihan terkait dengan prosedur pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Pakis ada seperti pelatihan petugas PMIK yang baru, penerapan RME, dan perwakilan pelatihan melalui zoom online, jika online maka materi pelatihan tersebt akan di share ke grup petugas PMIK. Untuk saat ini pelatihan terkait prosedur pendaftaran pasien rawat jalan tidak ada karena sudah berjalan, pelatihan juga diadakan secara conditional jika ada yang perlu diperbaiki dan tidak ada rutinitasnya.

Petugas di Puskesmas Pakis menurut para petugas PMIK di sana masih membutuhkan tambahan petugas PMIK lagi, karena masih kalang kabut pada saat pencarian berkas rekam medisnya yang kurang tertata dengan baik petugas juga belum mengantarkan berkas rekam medis tersebut ke poli dan jika shift 24 jam juga membutuhkan lebih banyak PMIK lagi. Menurut kepala rekam medis di Puskesmas Pakis merasa sudah mencukupi untuk jumlah petugas saat ini di rekam

medis jika hanya shift pagi saja. Keseimbangan kerja dengan upah di Puskesmas Pakis tidak ada masalah, masih seimbang jika menurut jam kerja sampai siang saja, namun jika ada tugas tambahan dan petugas sampai lembur itu yang membuat upah petugas kurang seimbang tidak sesuai dengan jam kerja.

Reward di Puskesmas Pakis jika bekerja lebih rajin makan akan membuat poin jaspel meningkat, jika point jaspel meningkat maka jaspel tersebut menjadi semakin lebih baik. Untuk punishment di Puskesmas Pakis tidak ada pemotongan upah sama sekali, hanya saja jika petugas melakukan kesalahan maka petugas akan ditegur dan dibina, punishment tersebut bisa berlaku jika petugas telat untuk masuk kerja, maka akan berpengaruh kepada point jaspelnya karena point tersebut dapat dilihat di aplikasi absensi. Pekerjaan dilakukan dengan cepat dan benar untuk mendapatkan point jaspel yang lebih tinggi (OB2b). Hal tersebut sebagaimana diungkapkan oleh Informan:

“Lingkungan kerja disini bagus dan kerjasama timnya juga baik, jadi untuk meningkatkan point jaspel lebih mudah” (W10.IK).

Dari kutipan wawancara tersebut dapat diartikan bahwa keadaan lingkungan kerja di Puskesmas Pakis cukup bagus, para petugas nyaman dengan keadaan lingkungan kerjanya dan timnya juga dapat bekerja sama dengan baik. Namun, salah satu petugas mengatakan ada beberapa orang yang kurang cocok dengannya. Untuk mengatasi konflik dengan rekan kerja petugas di Puskesmas Pakis mempunyai pendapat yang berbeda-beda yaitu seperti cara mengatasinya tergantung conditional konflik yang dihadapinya dan hal tersebut juga ada bimbangannya, ada juga petugas lain yang berpendapat petugas tersebut belum pernah ada konflik dengan rekan kerjanya, jadi selama ini aman-aman saja, dan petugas lainnya lagi berpendapat untuk melakukan pekerjaannya sendiri dan membiarkan rekan kerjanya hingga dia sadar diri, namun jika dia tidak terpengaruh dengan hal itu maka petugas tersebut akan bicara dengan rekan kerjanya dengan baik-baik.

Puskesmas Pakis sudah sesuai dengan teori (Khasanah, 2021) yang menyatakan bahwa Man atau SDM sangat memengaruhi sistem kerja rekam medis di pendaftaran pasien, tanpa adanya man atau SDM maka semua kegiatan pelayanan pendaftaran pasien tidak akan berjalan secara semestinya. Penelitian ini dapat dihasilkan bahwa di Puskesmas Pakis para petugas sudah cukup baik dalam melayani dan mendaftarkan pasiennya dengan melakukan kerja sama yang baik, maka proses kegiatan pendaftaran pasien rawat jalan berjalan dengan lancar dan optimal.

4.4 Sarana dan prasarana prosedur pendaftaran pasien rawat jalan di

Puskesmas Pakis.

Kelengkapan sarana dan fasilitas pendukung dalam kegiatan kerja mendukung optimalisasi keberhasilan dari suatu aktifitas kerja. Pada ruang pelayanan pendaftaran pasien sarana yang ada sudah cukup memadai bagi pegawai yang ada di ruang pendaftaran pasien. Kebutuhan sarana dan prasarana Di Puskesmas Pakis masih kurang cukup memadai seperti halnya komputer yang dibutuhkan untuk registrasi data pasien. Komputer adalah hal yang cukup dibutuhkan oleh pegawai PMIK apalagi jika menerapkan RME (OB3a). Hal tersebut sebagaimana diungkapkan oleh informan dikutip dalam wawancara berikut:

“Apalagi setelah ini mau RME jadi harus ada penambahan komputer direkam medis dan juga ditiap poli” (W12.IU2e).

Hal tersebut dapat diartikan bahwa jika RME untuk penambahan rak filling sudah tidak dibutuhkan lagi, tetapi yang dibutuhkan adalah komputer disetiap unit/poli, selain itu juga penambahan komputer di unit rekam medis itu sendiri yang awalnya terdapat 4 komputer sekarang tersisa hanya 3 komputer, karena 1 komputer tersebut sudah rusak. Pengajuan sarana prasarana di Puskesmas Pakis pun sangat sulit, barang tersebut harus dalam keadaan tidak layak pakai terlebih dahulu. Petugas PMIK yang lain merasa belum tercukupi terkait sarana prasarananya karena masih ada beberapa barang yang belum

diberikan seperti penambahan komputer. Jika RME petugas PMIK menginginkan penambahan komputer baik di unit rekam medis itu sendiri ataupun unit lain.

Sarana prasarana di Puskesmas Pakis sudah cukup baik tetapi kepala rekam ada yang belum tercukupi yaitu printer untuk stiker. Kepala rekam medis kinerja/proses pendaftarannya terhambat dikarenakan tidak adanya printer stiker untuk mengisi lembar rawat jalan dan tracer, jika terdapat printer stiker maka proses pendaftaran pasien rawat jalan akan menjadi lebih cepat. Dampak kepala rekam medis dengan tidak adanya printer stiker itu adalah pendaftaran pasien menjadi lebih lama dan menjadi kurang efektif dalam melaksanakan pendaftaran pasien rawat jalan. Selain itu, juga terdapat hambatan seperti jaringan untuk mengakses aplikasi SIMPUS dan E-Pus menjadi lemot/error pada saat mengregistrasi identitas pasien (OB3g). Hal ini diperkuat dengan wawancara salah satu informan berikut:

“Tapi kalau di rekam medis seharusnya membutuhkan tempat penyimpanan yang lebih luas” (W12.IKb).

Pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa sarana prasarana di unit rekam medis seharusnya membutuhkan tempat penyimpanan yang lebih luas dan perlu ditambahkan juga rak filling karena banyak berkas rekam medis yang diletakkan dikardus sebagai pengganti rak filling, dan juga map rekam medis di Puskesmas Pakis sudah recycle karena tidak dikasih lagi, jadi petugas memakai ulang map rekam medis yang retensi dan sudah tidak terpakai lagi. Jika petugas PMIK mengajukan rak filling juga tidak ada gunanya karena akan RME, sehingga tidak perlu tempat penyimpanan berkas rekam medis yang lebih banyak lagi. Petugas PMIK kinerja/proses pendaftaran pasien rawat jalannya terhambat dikarenakan rak filing yang masih kurang. Petugas menjadi harus lebih cepat dan teliti dalam mencari berkas pasien yang tertumpuk, jika berkas rekam medis tersebut tidak ketemu maka petugas akan membuatkan berkas rekam medis yang baru. Dampak petugas PMIK dengan tidak adanya rak filling yang mencukupi yaitu menjadi banyak berkas rekam medis yang tidak pada tempatnya jadi diletakkan dikotak

kardus, dan karena banyak penumpukan berkas rekam medis sehingga banyak protes dari dokter dan pasien karena keterlambatan pengantaran berkas rekam medis ke poli.

Selain itu, Pendaftaran pasien rawat jalan juga mempunyai hambatan seperti jaringan di Puskesmas Pakis juga terkadang mengalami error/lemot pada saat mendaftarkan pasien, jadi petugas harus mereload server di lantai 2 supaya tidak mengalami error/lemot. Hal ini masih belum sesuai dengan PMK No. 31 Tahun 2019, bahwa setiap Puskesmas harus tersedia sarana dan prasarana Sistem Informasi Puskesmas. Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat mencakup instrumen pencatatan dan pelaporan, komputer dan perangkat pendukungnya. Bagi Puskesmas yang melaksanakan Sistem Informasi Puskesmas secara elektronik harus memiliki aplikasi, jaringan internet, dan jaringan lokal (LAN).

Dalam penelitian ini dihasilkan bahwa di Puskesmas Pakis untuk sarana dan prasarana masih belum mendukung kegiatan pendaftaran pasien rawat jalan. Masih banyak sarana prasarana yang belum terpenuhi untuk mendukung lancarnya kegiatan proses pendaftaran pasien rawat jalan, dari adanya komputer yang rusak, jaringan yang lemot/error, dan penumpukan berkas rekam medis. Hal tersebut dapat menjadikan kegiatan pendaftaran pasien rawat jalan menjadi kurang optimal dan efektif sehingga membuat pelayanan kepada pasien menjadi kurang puas.