

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan pendaftaran pasien merupakan salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan rumah sakit. Proses ini menjadi pintu masuk utama bagi pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan, sekaligus menjadi tahapan awal dalam pengumpulan data yang akan digunakan dalam rekam medis. Ketepatan dan kelancaran proses pendaftaran akan berdampak langsung terhadap efektivitas pelayanan medis dan administratif di seluruh unit rumah sakit (Taufiq, 2019).

Dalam sistem pelayanan kesehatan modern, rekam medis menjadi sumber data yang sangat vital. Kualitas rekam medis sangat dipengaruhi oleh keakuratan data yang dihimpun sejak tahap awal, yakni saat pendaftaran pasien dilakukan. Ketidaksesuaian data, seperti kesalahan identitas pasien atau duplikasi nomor rekam medis, dapat menyebabkan berbagai dampak negatif, mulai dari kekeliruan diagnosis hingga klaim asuransi yang tertolak (Cahyani, 2024).

Sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran memiliki peran strategis dalam menjamin kualitas pelayanan kesehatan. Ahadi et al. (2024) mengemukakan bahwa efisiensi waktu pendaftaran berpengaruh terhadap alur pelayanan medis secara keseluruhan. Sementara itu, Gultom dan Pakpahan (2019) menyoroti bagaimana duplikasi penomoran rekam medis dapat terjadi akibat proses pendaftaran yang tidak terkendali dengan baik.

Ningsih dan Suryani (2023) dalam penelitiannya menegaskan bahwa tempat pendaftaran merupakan titik kontak pertama antara pasien dengan rumah sakit. Oleh karena itu, citra pelayanan rumah sakit sangat ditentukan oleh pengalaman pasien pada saat melakukan pendaftaran. Jika pelayanan di bagian ini buruk, maka akan memengaruhi kepuasan dan persepsi pasien terhadap layanan kesehatan secara umum.

Lebih lanjut, beberapa penelitian menggarisbawahi bahwa ketidakefisienan dalam sistem pendaftaran juga dapat berdampak pada beban kerja tenaga kesehatan lainnya. Sumadi et al. (2023) menyatakan bahwa duplikasi data dapat memperlambat pelayanan karena tenaga kesehatan harus melakukan verifikasi ulang sebelum memberikan layanan, yang berpotensi meningkatkan risiko kesalahan klinis.

RS TNI AU Soemitro dipilih sebagai lokasi magang profesi karena merupakan salah satu rumah sakit militer yang aktif melayani masyarakat umum dan memiliki sistem administrasi yang kompleks. Di balik reputasinya yang baik, rumah sakit ini tentu menghadapi tantangan tersendiri dalam mengelola volume pasien yang tinggi, khususnya di bagian pelayanan pendaftaran.

Pemilihan unit pelayanan pendaftaran sebagai fokus dalam kegiatan magang ini dilandasi oleh keinginan untuk memahami secara langsung prosedur kerja, kendala yang dihadapi petugas pendaftaran, serta bagaimana data pasien dikelola untuk mendukung integritas informasi rekam medis. Observasi langsung ini menjadi penting untuk menilai seberapa efektif penerapan SOP yang ada dan bagaimana pemanfaatan teknologi informasi digunakan dalam menunjang pelayanan.

Sebagai calon tenaga profesional di bidang rekam medis dan informasi kesehatan, penting bagi mahasiswa untuk memiliki pemahaman mendalam terhadap realita proses pendaftaran pasien di lapangan. Melalui pengalaman magang ini, diharapkan mahasiswa dapat mengidentifikasi celah permasalahan yang mungkin luput dari perhatian manajemen, dan mampu menawarkan solusi berbasis teori serta praktik terbaik.

Dalam pelaksanaannya, kegiatan pendaftaran pasien juga berkaitan erat dengan penggunaan sistem informasi. Prasetyo dan Azis (2018) menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi berbasis web dapat mempercepat dan mempermudah proses pendaftaran sekaligus mengurangi potensi kesalahan. Ini menjadi hal yang relevan untuk dievaluasi, khususnya di RS TNI AU Soemitro, apakah teknologi telah dimanfaatkan secara optimal atau belum.

Di samping itu, pelayanan pendaftaran juga melibatkan interaksi manusia yang memerlukan keterampilan komunikasi dan pemahaman administratif. Petugas pendaftaran harus mampu melayani pasien dari berbagai latar belakang secara ramah dan efisien, sambil tetap memastikan bahwa seluruh data yang dicatat akurat dan sesuai dengan prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran bukan hanya aktivitas administratif, tetapi juga bagian dari upaya peningkatan mutu layanan secara keseluruhan.

Analisis terhadap prosedur pelayanan pendaftaran tidak hanya bermanfaat bagi pihak rumah sakit, tetapi juga dapat menjadi masukan penting bagi institusi pendidikan dalam menyesuaikan kurikulum dengan kebutuhan riil di lapangan. Dengan demikian, kegiatan magang ini menjadi sarana yang strategis untuk mempertemukan teori yang telah diperoleh selama kuliah dengan praktik nyata yang terjadi di dunia kerja.

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari pelaksanaan magang profesi ini adalah untuk menganalisis prosedur pelayanan pendaftaran pasien di RS TNI AU Soemitro sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas rekam medis.

1.2.2 Tujuan Khusus

Untuk mendukung tercapainya tujuan umum tersebut, maka tujuan khusus dari kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan secara detail prosedur pelayanan pendaftaran pasien di RS TNI AU Soemitro, mulai dari alur pelayanan, tugas dan tanggung jawab petugas, hingga sistem pencatatan dan pendokumentasian data pasien yang diterapkan.
2. Mengidentifikasi kendala atau hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan pendaftaran pasien, baik dari sisi administrasi, sumber daya manusia, sistem informasi, maupun sarana dan prasarana, yang dapat berdampak pada mutu dan keakuratan data rekam medis.