

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fungsi utama setiap fasilitas kesehatan, baik rumah sakit, puskesmas, klinik dokter, praktek dan lain lain, adalah memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Menurut Muninjaya (2013), seiring dengan meningkatnya pendapatan dan tingkat pendidikan masyarakat tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas juga meningkat. Oleh karena itu, untuk dapat memuaskan pelanggan dan mendorong mereka kembali menggunakan pelayanan kesehatan yang berkelanjutan, maka setiap pelayanan kesehatan yang melayani masyarakat harus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan prima setinggi mungkin.

Kegiatan pencatatan klinis pasien disebut rekam medis, rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022).

Salah satu pelayanan kesehatan masyarakat di indonesia adalah puskesmas, puskesmas yaitu salah satu fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat perseorangan tingkat pertama melalui promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas adalah kantor administrasi kesejahteraan tingkat primer berperan penting dalam catatan klinis dan dapat

membantu pasien dalam mencapai kesejahteraan yang ideal (Permenkes No. 75 Tahun 2017).

Saat ini pencatatan rekam medis di puskesmas sudah biasa dilakukan melalui aplikasi secara elektronik yang disebut dengan E-Puskesmas, E-Puskesmas adalah aplikasi layanan kesehatan yang dirancang untuk memberikan pelayanan dasar kepada anggota masyarakat (Hendra Nusa Putra, 2018). Ada beberapa mekanisme tambahan yang perlu diperhatikan dalam penggunaan E-Puskesmas seperti :

1. Pasien memilih antrian
2. Perkenalan diri
3. Isikan nomor kartu keluarga (KK) yang sesuai dan jika pasien memiliki kartu BPJS maka pasien dapat memasukannya.

Pasien harus selalu memperbaharui identitasnya setiap kali ada perubahan data pasien. Menurut Satriadi dkk. (2019:), pemutakhiran BPJS kepada pasien dilakukan setiap tiga bulan untuk mengakomodir kebutuhan data pasien dan layanan kesehatan.

Menurut temuan penelitian yang dimuat dalam jurnal Azziyati Ridha Alfian & Mega Utami Basra (2020), pelaksanaan pendaftaran pasien E-Puskesmas dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang kurang memadai. Akibatnya, masih banyak petugas pendaftaran E-Puskesmas yang tidak dapat menerapkan E-Puskesmas karena ditempatkan di posisi yang tidak sesuai dengan kemampuannya.

Berdasarkan Studi Pendahuluan di Puskesmas Sunyaragi Kota Cirebon pada tanggal 19 April 2023 bahwa proses pendaftaran pasien masih mengalami keterlambatan seperti banyak pasien yang tidak membawa kartu identitas dan jaringan internet yang lambat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah rumusan masalah yang dapat diambil yaitu “Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keterlambatan proses pendaftaran pasien berdasarkan E-Puskesmas di Puskesmas Sunyaragi Kota Cirebon Tahun 2023?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan E-Puskesmas Puskesmas Sunyaragi Kota Cirebon Tahun 2023, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor penyebab keterlambatan proses pendaftaran pasien.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Aplikasi berbasis E-Puskesmas, dapat meningkatkan pemahaman tentang keterlambatan proses pendaftaran pasien.
- b. Sebagai saran dalam mengimplementasikan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan.

2. Manfaat Praktisi

- a. Bagi Puskesmas

Sebagai bahan pertimbangan puskesmas sehubungan dengan keterlambatan proses pendaftaran pasien E-Puskesmas.

b. Bagi ITEKES Mahardika

Hasil penelitian menjadi referensi yang bermanfaat dan berguna untuk perkembangan ilmu dan pengetahuan khususnya rekam medis.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian menjadi referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian tentang terhambatnya proses pendaftaran.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul “Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Terhambatnya Proses Pendaftaran Pasien Berdasarkan E-Puskesmas” penelitian yang serupa diantaranya:

1. Tiansi Hamilina 2021, Lilis Handayani, Ririn Affrina Yenni, dan Dewi Mardawati yang berjudul Penyebab Terlambatnya Proses Pendaftaran Pasien Berdasarkan E-Puskesmas. Temuan studi ini menunjukkan bahwa kebutuhan sumber daya manusia dan infrastruktur harus selalu dilaksanakan dan dipantau. Jika pelaksanaan kegiatan dan pemantauan tidak dilakukan secara rutin, tanggung jawab petugas akan berkurang. Penekanan yang lebih besar ditempatkan pada pemantauan dan penjadwalan kegiatan implementasi untuk meningkatkan implementasi pendaftaran berbasis pasien secara elektronik.

Persamaan penelitian : Jenis penelitian sama menggunakan metode analisis deskriptif, aplikasi E-Puskesmas, Terhambatnya proses pendaftaran.

Perbedaan penelitian : Objek yang digunakan adalah *monitoring* dengan SDM. Sedangkan penelitian saya menggunakan lembar observasi.

2. Ayu Melinda Indra, Dian Novita, dan Indra 2021. Analisis Pelaksanaan E-Puskesmas dengan Metode Pieces di Puskesmas Tahun 2021. Temuan penelitian ini meliputi: Seluruh proses penerapan E-Puskesmas didasarkan pada kinerja, informasi, ekonomi, kontrol, efisiensi, dan layanan. Berdasarkan penelitian ini menyatakan pihak E-Puskesmas tidak dapat memperoleh informasi karena keterbatasan jaringan yang menyebabkan pasien harus menunggu cukup lama.

Persamaan penelitian : Jenis penelitian sama bahwa pelayanan terganggu akibat masalah jaringan dan pasien menunggu lama.

Perbedaan penelitian : Jenis penelitian ini menggunakan *literatur review*. Sedangkan penelitian saya menggunakan lembar observasi.

3. Nurul Balqis Shofiana, Septo Pawelas Arso, Eka Yunila Fatmasari 2019. Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri. Hasil penelitian ini mengungkapkan tantangan yang dihadapi petugas pendaftaran, seperti ketika salah satu petugas yang tidak masuk, yang meningkatkan jumlah pekerjaan yang dibutuhkan petugas lain di unit pendaftaran. Diyakini bahwa kapasitas kerja petugas melebihi volume pekerjaan. Sehingga petugas masih perlu

lembur setelah jam dinasnya habis untuk menyelesaikan tugas administrasi yang belum selesai.

Objek kajiannya adalah pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien ditinjau dari input dan proses. Konversi subjek dalam penelitian diambil dengan menggunakan *purposive sampling*. Penelitian kualitatif ini dilakukan dengan pendekatan penelitian deskriptif pada bulan maret hingga juli 2018. Petugas pendaftaran dan informan triangulasi yaitu kepala puskesmas pasien menjadi sumber informasi pasien utama. Pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Persamaan penelitian : Jenis penelitian sama menggunakan metode analisis deskriptif, observasi dan dokumentasi.

Perbedaan penelitian : Jenis penelitian objek yang akan diteliti pelaksanaan pelayanan pendaftaran. Sedangkan penelitian saya objek yang digunakan adalah proses pendaftaran.