

**PROSEDUR PELAYANAN REKAM MEDIS PASIEN RAWAT
JALAN PADA APLIKASI PRIMARY CARE BPJS KESEHATAN
DI KLINIK UMMI HC KEDATON**

TUGAS AKHIR



**OLEH
SITI SARAH
1906061034**

**PROGRAM DIPLOMA III ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2022

ABSTRAK
PROSEDUR PELAYANAN REKAM MEDIS PASIEN RAWAT JALAN
PADA APLIKASI PRIMARY CARE BPJS KESEHATAN
DI KLINIK UMMI HC KEDATON

Oleh :
Siti Sarah

Pentingnya kelengkapan dokumen rekam medis pasien pada pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap proses dan kualitas pelayanan. Dengan adanya pengelolaan informasi rekam medis yang baik dan benar akan menjadi suatu informasi yang lengkap dan akurat. Isi dari rekam medis meliputi catatan identitas pasien, pemeriksaan pasien, diagnosis, pengobatan, tindakan dan pelayanan serta dokumen seperti foto rontgen, hasil laboratorium dan keterangan pendukung lainnya. Tujuan rekam medis adalah untuk menunjang tercapainya tertib administrasi Klinik. Tertib administrasi merupakan salah satu faktor yang menentukan suatu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pengetahuan tentang Prosedur pelayanan rekam medis pasien pada aplikasi primary care BPJS Kesehatan di Klinik Ummi HC Kedaton. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam pelaksanaan prosedur pelayanan rekam medis di Klinik Ummi HC Kedaton didukung dengan sistem yang sudah terkomputerisasi. Hal tersebut tentunya sangat berpengaruh besar terhadap hasil kinerja karyawan yang mana sistem tersebut memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan rekam medis pasien.

Kata Kunci: Prosedur Pelayanan, Rekam Medis, Sistem

ABSTRACT
MEDICAL RECORD SERVICE PROCEDURE FOR OUTPATIENT
IN THE PRIMARY CARE APPLICATION BPJS HEALTH
AT UMMI HC KEDATON CLINIC

By :
Siti Sarah

The importance of the completeness of the patient's medical record documents in health services greatly affects the process and quality of service. With proper and correct management of medical record information, it will become complete and accurate information. The contents of the medical record include records of patient identity, patient examination, diagnosis, treatment, actions and services as well as documents such as x-rays, laboratory results and other supporting information. The purpose of medical records is to support the achievement of orderly clinical administration. Orderly administration is one of the factors that determine a health service. This study aims to obtain knowledge about the procedure for patient medical record services in the BPJS Health primary care application at the Ummi HC Kedaton Clinic. This study uses qualitative methods with data collection techniques through observation, interview and documentation. In the implementation of medical record service procedures at the Ummi HC Kedaton Clinic, it is supported by a computerized system. This is of course very influential on the results of employee performance where the system makes it easier for officers to provide patient medical record services.

Keywords: Service Procedures, Medical Records, System

**PROSEDUR PELAYANAN REKAM MEDIS PASIEN RAWAT
JALAN PADA APLIKASI PRIMARY CARE BPJS KESEHATAN
DI KLINIK UMMI HC KEDATON**

Oleh :

Siti Sarah

1906061034

TUGAS AKHIR

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
Ahli Madya**

Pada

**Program Diploma III Administrasi Perkantoran
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

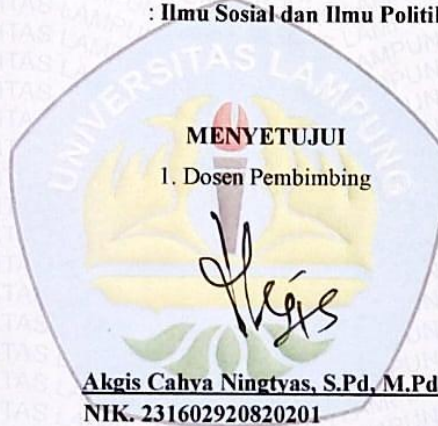
Judul Tugas Akhir : **Prosedur Pelayanan Rekam Medis Pasien Rawat
Jalan Pada Aplikasi Primary Care BPJS
Kesehatan di Klinik Ummi HC Kedaton**

Nama Mahasiswa : **Siti Sarah**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1906061034**

Program Studi : **Diploma III Administrasi Perkantoran**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



2. Ketua Program Studi DIII Administrasi Perkantoran

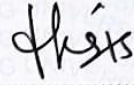
Damayanti

Damayanti, S.A.B., M.A.B.
NIP. 198101062002002

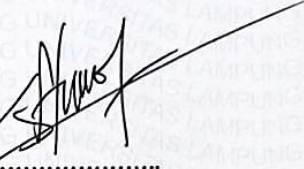
LEMBAR PENGESAHAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : **Akgis Cahya Ningtyas, S.Pd, M.Pd.**



Penguji Utama : **Suprihatin Ali, S.Sos.,M.Sc.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir : 19 Juli 2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Sarah

NPM : 1906061034

Program Studi : Diploma III Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul **“Prosedur Pelayanan Rekan Medis Pasien Rawat Jalan Pada Aplikasi Primary Care BPJS Kesehatan di Klinik Ummi HC Kedaton”** merupakan hasil penelitian sendiri, bukan merupakan tiruan atau duplikasi karya milik orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapa pun.

Bandar Lampung, 03 Juni 2022
Yang membuat pernyataan



Siti Sarah
1906061034

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 02 Februari 2000 anak ke tiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Usman Lubis dan Ibu Ety Susmiyati. Alamat tempat tinggal penulis adalah Jl. Untung Suropati Gg. Family 1 No. 6 RT. 003 Lk. II Kel. Labuhan Ratu Raya, Kec. Labuhan Ratu, Bandar Lampung.

Penulis menyelesaikan pendidikan yang dimulai dari TK Aisyiyah Bustanul Athfal 1 Labuhan Ratu tahun 2005-2006, Sekolah Dasar di SD Negeri 3 Labuhan Ratu pada tahun 2006-2012, Sekolah Menengah Pertama di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung pada tahun 2012-2015 dan tahun 2015-2018 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung.

Kemudian pada tahun 2019 penulis diterima di Universitas Lampung melalui jalur seleksi Seleksi Mandiri Masuk Universitas Lampung (SIMANILA) pada Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Pada akhir studi penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di Klinik Ummi HC Kedaton.

Kupersembahkan Karyaku ini Kepada:

Papa rahimahullah dan Mama yang tidak pernah lepas mendo'akan keberhasilan penulis,
Abang-abang, Kakak-kakak, dan keponakanku yang sangat ku sayangi yang telah banyak
memberikan semangat, arahan, serta doa untukku.

Almamaterku, Universitas Lampung

SANWACANA

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT atas segala karunianya sehingga Tugas Akhir ini berhasil diselesaikan. Tugas Akhir ini disusun untuk melengkapi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Administrasi Perkantoran di Universitas Lampung. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa selesainya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan kelancaran, sehingga penulis dapat menyusun Tugas Akhir dengan lancar
2. Kedua Orang Tua yang selalu mendo'akan untuk keberhasilan anaknya
3. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Dedy Hermawan, M.Si. selaku Wakil Dekan Akademik dan Kerja Sama.
5. Bapak Dr. Arif Sugiono, M.Si. selaku wakil Dekan Umum dan Keuangan.
6. Bapak Dr. Robi Cahyadi K, M.A. selaku Wakil Dekan Kemahasiswaan dan Alumni.
7. Ibu Damayanti, S.A.N., M.A.B. selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
8. Ibu Akgis Cahya Ningtias, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, dan memberikan saran serta dukungan kepada penulis.
9. Bapak Suprihatin Ali, S.Sos.,M.Sc. selaku dosen penguji Tugas akhir
10. Ibu dan Bapak Dosen Diploma III Administrasi Perkantoran yang telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
11. dr. Hilda Fitri, Sp. KKLP selaku Pimpinan Klinik Ummi HC Kedaton dan seluruh pegawai yang ada di Klinik Ummi HC Kedaton.

12. Seluruh keluarga yang sangat kusayang; abang-abangku, kakak-kakakku, ponakanku dan semua saudara-saudaraku yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, bantuan dan pengertian selama kuliah dari awal hingga selesai penyusunan tugas akhir ini
13. Sahabat kecilku Nadia dan Sahabat masa sekolah menengah Naili, Nova, Shofa, Shofi, Shafa, Dewi, Thita, Tri yang selalu membantu dan memberikan dukungan semangat dalam setiap kondisi, serta sahabat seperjuanganku dari awal masuk perkuliahan Henni Mariani Manurung yang selalu membantu dan mendukung dalam penyelesaian tugas akhir;
14. Teman-teman Diploma Administrasi Perkantoran angkatan 2019 dan Kakak tingkat yang telah memberikan pengalaman dan pembelajaran selama masa perkuliahan
15. Semua pihak yang turut membantu hingga selesainya tugas akhir ini.

Semoga bantuan, bimbingan, dan arahan yang Bapak/Ibu dan rekan-rekan berikan menjadi amal jariyah dan mendapat balasan pahala yang berlipat dari Allah SWT. Penulis menyadari dengan segala keterbatasan yang ada dalam penyusunan Tugas Akhir terdapat banyak kekurangan. Atas masukan yang menjadikan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik, penulis mengucapkan Jazakumullah Khairan Katsiran Wa Jazakumullah Ahsanal Jaza, terima kasih dan semoga bermanfaat.

Bandar Lampung, 03 Juni 2022

Penulis,

Siti Sarah
1906061034

Motto

*“Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan
sesuai dengan Kesanggupannya”*

{ QS. Al-Baqarah: 286 }

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN JUDUL.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
SANWACANA.....	x
MOTTO.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penulisan	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Metode Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Prosedur	7
2.1.1. Pengertian Prosedur	7
2.1.2. Manfaat Prosedur	8
2.2. Pelayanan	8
2.2.1. Pengertian Pelayanan	8
2.2.2. Kualitas Pelayanan	9
2.3 Pengertian Sistem Informasi	10
2.4 Rekam Medis.....	11
2.4.1 Pengertian Rekam Medis.....	11
2.4.2 Tujuan Rekam Medis	12
2.4.3 Manfaat Rekam Medis	12
2.4.4 Isi Rekam Medis	13
2.5 Pelayanan Rawat Jalan.....	14
2.6 Aplikasi Primary Care	14
2.7 BPJS Kesehatan.....	15
2.7.1 Pengertian BPJS Kesehatan.....	15
2.7.2 Manfaat BPJS Kesehatan	15

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI

3.1. Profil Klinik.....	16
3.1.1 Sejarah Klinik	16
3.1.2 Visi dan Misi.....	17
3.1.3 Sarana dan Prasarana	17

3.1.4 Logo.....	18
3.1.5 Struktur Organisasi.....	19
3.1.4. Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab	19

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil	22
4.2. Pembahasan	31

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	34
5.2. Saran.....	35

DAFTAR PUSTAKA.....36

LAMPIRAN.....38

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Profil Perusahaan	16
Gambar 2. Logo perusahaan	18
Gambar 3. Struktur Perusahaan	19
Gambar 4. Alur Prosedur Pelayanan Rekam Medis.....	23
Gambar 5. Pelayanan Registrasi Pasien	24
Gambar 6. Lembar Rekam Medis	25
Gambar 7. Penginputan Rekam Medis	26
Gambar 8. Halaman Login.....	27
Gambar 9. Halaman Utama Primary Care.....	27
Gambar 10. Tampilan Menu Setelah Nomor Antrian Diinput	28
Gambar 11. Form Data Pemeriksaan	29
Gambar 12. Penginputan Data Obat.....	29
Gambar 13. Tampilan Setelah Input Obat	30
Gambar 14. Tampilan Rekam Medis Berhasil Diinput	30
Gambar 15. Service Unavailable Primary Care.....	33
Gambar 16. Page Unresponsive Primary Care	33

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik, diselenggarakan lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (PERMENKES RI No.9, 2014). Klinik sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan dibutuhkan untuk terselenggaranya pelayanan kesehatan yang mudah diakses, terjangkau dan bermutu dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan Klinik bersifat promotif (promosi), preventif (pencegahan), kuratif (pengobatan) maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, institusi kesehatan lainnya dan/atau masyarakat.

Pekembangan teknologi informasi yang sangat cepat dalam era globalisasi ini sangat berpengaruh terhadap kemajuan suatu organisasi/perusahaan, salah satunya teknologi komputer. Teknologi komputer tidak lagi menjadi teknologi yang asing bagi orang awam sekalipun. Saat ini hampir semua bidang membutuhkan komputer sebagai alat bantu terutama dari segi pelayanan pasien pada Klinik. Teknologi komputer memiliki kelebihan yang dapat memberikan informasi dengan mudah secara cepat, tepat dan akurat. Jika dalam proses informasi terjadi ketidaklancaran maka akan mengakibatkan kesalahan pengambilan keputusan, pengendalian operasional, perancangan teknis, maupun strategi, karena itu tenaga ahli sangat dibutuhkan.

Tuntutan pelayanan dan pengelolaan informasi secara terintegrasi menjadi sangat penting di setiap lembaga termasuk di suatu klinik. Klinik sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan umum membutuhkan

keberadaan sistem pelayanan informasi yang akurat untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada para pasien serta lingkungan yang terkait lainnya. Dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat, teknologi informasi banyak diaplikasikan pada rumah sakit, puskesmas, maupun klinik yang biasanya digunakan dalam transaksi yang berhubungan dengan staf, dokter, maupun pasien. Dengan berkembangnya teknologi informasi semakin memudahkan manusia dalam melakukan aktifitas salah satunya dapat membantu kelancaran proses kegiatan pelayanan informasi rekam medis.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 tahun 2008 yang dimaksud rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen antara lain identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan yang telah diberikan, serta tindakan dan pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis merupakan salah satu bagian yang ada di dalam Klinik yang dapat menghasilkan informasi yang bermutu dan tepat guna. Dalam peraturan Menteri Kesehatan yang sama tercantum manfaat informasi rekam medis yang dapat digunakan sebagai (a) pemeliharaan kesehatan dan pengobatan pasien (b) alat bukti dalam proses penegakan hukum, disiplin kedokteran dan kedokteran gigi dan penegakan etika kedokteran dan kedokteran gigi (c) keperluan pendidikan dan penelitian (d) dasar pembayaran biaya pelayanan kesehatan dan (e) data statistik kesehatan

Pentingnya kelengkapan dokumen rekam medis pasien pada pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap proses dan kualitas pelayanan. Pengisian informasi rekam medis harus dilakukan secara langsung pada waktunya tidak boleh ditunda-tunda dan dengan adanya pengelolaan informasi rekam medis yang baik dan benar akan menjadi suatu informasi yang lengkap dan akurat.

BPJS Kesehatan merupakan badan penyelenggara sistem JKN telah mengembangkan sistem teknologi informasi sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik kepada para peserta ataupun terhadap suatu fasilitas kesehatan. Salah satunya adalah terciptanya aplikasi *Primary Care (P-Care)*.

Aplikasi *Primary Care (P-Care)* merupakan aplikasi sistem informasi pelayanan kesehatan yang diakses secara online khusus bagi pengguna Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang dirancang dan dikembangkan untuk melayani pasien khusus peserta BPJS Kesehatan. Dengan aplikasi tersebut Klinik Ummi HC Kedaton dapat melakukan pencatatan rekam medis pasien peserta BPJS yang berobat berupa banyaknya kunjungan pasien, keluhan pasien, terapi pengobatan yang diberikan, rujukan, serta resep obat pasien secara online. Pelaksanaan rekam medis di Klinik Ummi HC Kedaton yang sebelumnya dilakukan secara manual saat ini sudah terkomputerisasi dengan menggunakan aplikasi *Primary Care (P-Care)* BPJS.

Pelayanan informasi rekam medis yang tercatat pada aplikasi *Primary Care (P-Care)* di Klinik Ummi, masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada penggunaannya diantaranya yaitu kurangnya sumber daya manusia, kurangnya sarana dan prasarana seperti komputer dan printer serta seringnya terjadi gangguan pada aplikasi yang menjadi kendala saat *entry* data rekam medis pasien BPJS yang menyebabkan petugas melakukan *double entry* data pasien dan sering terjadi *loading* lama ataupun sistemnya yang sedang bermasalah sehingga menyebabkan terlambatnya pendataan rekam medis pasien.

Dari latar belakang di atas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Prosedur Pelayanan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Pada Aplikasi Primary Care BPJS Kesehatan di Klinik Ummi HC Kedaton”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Prosedur Pelayanan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Menggunakan Aplikasi Primary Care BPJS Kesehatan di Klinik Ummi HC Kedaton?”.

1.3. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk memperoleh pengetahuan tentang Prosedur Pelayanan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Pada Aplikasi Primary Care BPJS Kesehatan di Klinik Ummi HC Kedaton

1.4. Manfaat Penulisan

1. Bagi penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis melalui kegiatan penelitian ini.

2. Bagi Fakultas

Laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai sarana tambahan referensi di perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung mengenai permasalahan yang terkait dengan penulisan Tugas Akhir ini.

3. Bagi Klinik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai masukan perbaikan dalam proses pelayanan rekam medis pasien rawat jalan pada aplikasi primary care guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi karyawan dalam bekerja.

4. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pembaca dan dapat menambah wawasan dalam pengetahuan serta dapat dijadikan sumber referensi bagi pembaca.

1.5. Metode Penelitian

Pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui :

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2015) Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian dan dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan bisa dilakukan secara langsung dengan tatap muka maupun tidak langsung dengan menggunakan jaringan telepon.

2. Observasi

Menurut Nawawi dan Martini (1991) Observasi merupakan kegiatan mengamati, yang diikuti pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam objek penelitian. Observasi dilakukan dimana peneliti ikut berpartisipasi terhadap suatu proses atau objek dengan merasakan dan memahami pengetahuan dari sebuah kejadian untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Metode ini dilaksanakan penulis untuk melihat dan mengamati secara langsung bagaimana prosedur pelayanan informasi rekam medis yang diberikan kepada pasien yang berobat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut KBBI adalah suatu proses pengumpulan, pengolahan, pemilihan, dan juga penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan, yang memberikan atau mengumpulkan bukti terkait keterangan, seperti kutipan, gambar, sobekan koran, dan bahan referensi lainnya. Dokumentasi juga merupakan teknik pengumpulan data dan informasi yang disimpan atau didokumentasikan sebagai bahan dokumentasi berupa gambar atau tulisan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penulis, Manfaat Penulisan, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori serta konsep-konsep yang relevan dengan topik atau judul dari penyusunan tugas akhir

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI

Pada Bab ini membahas tentang gambaran umum Klinik Ummi HC Kedaton yang meliputi : sejarah klinik, visi dan misi klinik, serta struktur organisasi Ummi HC Kedaton

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL

Bab ini menyajikan tentang pembahasan prosedur pelayanan rekam medis pasien rawat jalan pada aplikasi primary care BPJS Kesehatan di Klinik Ummi HC Kedaton

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan dari penulisan serta saran untuk Klinik Ummi HC Kedaton dalam memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Prosedur

2.1.1 Pengertian Prosedur

Menurut Rudi M. Tambunan (2013) mendefinisikan bahwa prosedur adalah suatu pedoman yang berisi prosedur operasional yang ada dalam suatu perusahaan/organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.

Menurut Ida Nuraida (2014) prosedur merupakan metode metode yang dibutuhkan untuk menangani aktivitas yang akan datang dan urutan aktivitas untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Lilis Puspitawati (2011), Prosedur adalah serangkaian langkah atau kegiatan klerikal yang tersusun secara sistematis berdasarkan urutan-urutan yang terperinci dan harus diikuti untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan.

Sedangkan menurut Cole yang diterjemahkan oleh Badriwan dalam (Wijaya dan Irawan, 2018) Prosedur adalah urutan pekerjaan-pekerjaan kerani (clerical) biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam transaksi-transaksi perusahaan/organisasi yang sering terjadi .

Berdasarkan pengertian diatas prosedur adalah suatu urutan pelaksanaan kegiatan yang melibatkan beberapa orang dan dilakukan secara tersistematis serta dilakukan dengan tata cara yang sama secara berulang.

2.1.1. Manfaat Prosedur

Sukmadian (2017:6) memberikan beberapa manfaat suatu prosedur, adapun manfaat dari prosedur diantaranya:

1. Mempermudah dalam memastikan pengambilan langkah.
2. Sebagai sesuatu petunjuk kerja yang jelas dan wajib dipatuhi.
3. Membuat dan meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien.
4. Merubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi pekerjaan rutin dan terbatas.
5. Mencegah dalam terjadinya penyimpangan serta memudahkan pengawasan, apabila terjadi penyimpangan maka dapat segera diadakan perbaikan.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata *service* yang berarti melayani, merupakan suatu bentuk dari aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan kepada seluruh unsur *consume* (yang dilayani). (Endang dalam Jurnal Ilmu Administrasi No.1 Vol.1 : 2004)

Pelayanan menurut Gronross (1990;27), yakni; “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/pelanggan”.

Pengertian dari pelayanan yang diberikan oleh Gronross menekankan bahwa pelayanan merupakan suatu rangkaian dari aktivitas, dan bersifat tidak berwujud secara nyata yang merupakan hasil dari suatu proses interaksi antara unsur konsumen sebagai penerima pelayanan dengan unsur karyawan sebagai orang pemberi pelayanan.

Pelayanan juga merupakan sesuatu yang disediakan atau dipenuhi oleh unsur perusahaan sebagai suatu bentuk pemecahan permasalahan dan dalam upaya pemenuhan dari berbagai bentuk kebutuhan dari unsur konsumen atau pelanggan. Pelayanan yang dikatakan tidak berwujud, berarti bahwa pelayanan itu hanya dapat dirasakan.

Norman (1991:14) memberikan karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

2.2.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan, penyelenggaraan kualitas pelayanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten.

Salah satu dari teori tentang kualitas pelayanan yang banyak dikenal adalah kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Pasolong (2008:135) yaitu keputusan seseorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung pada pelayanan yang diberikan.

Dimensi kualitas pelayanan yang sering digunakan untuk mengetahui kualitas secara nyata menurut Parasuraman dkk (1998), yaitu :

1. *Tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan saat menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal seperti fasilitas fisik (gudang, gedung, dan lain sebagainya), peralatan dan juga perlengkapan yang diaplikasikan (teknologi), serta penampilan para karyawan.
2. *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan sesuai secara akurat, tepat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan meliputi sikap yang simpatik, memberikan pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, ketepatan waktu dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu keinginan untuk membantu dan melayani dengan cepat dan tepat kepada pelanggan, serta dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai guna menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan.
5. *Empathy* yaitu perhatian tulus yang bersifat pribadi terhadap para pelanggan dengan berusaha memahami keinginannya

2.3. Sistem informasi

Sistem informasi menurut Jogiyanto (2005) “Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan”.

Sedangkan menurut Sutarbi (2012) “Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang manajerial dalam

kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan”.

Sistem informasi yang ditulis oleh Taufiq (2013) dapat dijelaskan bahwa sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem yang saling terintegrasi dan berkolaborasi untuk menyelesaikan masalah tertentu dengan cara mengolah data dengan alat namanya komputer sehingga memiliki nilai tambah dan bermanfaat bagi pengguna.

2.4 Rekam Medis

2.4.1 Pengertian Rekam Medis

Rekam medis memiliki fungsi penting bagi pasien dan juga dokter. Pelayanan rekam medis diberikan oleh dokter dan tenaga kesehatan lainnya kepada pasien. Rekam medis berisi tentang data sosial pasien berupa riwayat penyakit, pemeriksaan, diagnosis, pengobatan dan tindakan medik lainnya. Rekam medis sudah seharusnya memuat informasi yang cukup mengenai pasien, diagnosa, dan alasan penetapan diagnosa.

Menurut Departemen Kesehatan RI (1991), tentang petunjuk teknis penyelenggaraan rekam medis/*medical record*, Rekam medis merupakan informasi keterangan yang tertulis maupun terekam tentang identitas, penentuan fisik laboratorium, diagnosa, anamnese, segala pelayanan dan tindakan medis yang diberikan kepada pasien dan pengobatan baik yang dirawat inap, rawat jalan ataupun yang mendapatkan pelayanan pasien gawat darurat.

Definisi rekam medis menurut WHO (2006) adalah kumpulan informasi yang memuat tentang kehidupan dan kesehatan pasien. Hal ini termasuk dokumentasi data tentang perjalanan penyakit baik di masa lalu maupun saat ini dan perawatan atau tindakan yang ditulis oleh tenaga kesehatan yang merawat pasien. Rekam medis harus berisikan data yang cukup untuk mengidentifikasi pasien, data yang mendukung penegakkan diagnosis atau keluhan yang membawa pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan, perawatan dan dokumentasi.

Berdasarkan dari beberapa pengertian tersebut rekam medis merupakan catatan pelayanan pasien yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi pasien, menentukan diagnosis, mengesahkan alasan pemberian tindakan dan mendokumentasikan semua hasilnya secara akurat.

2.4.1 Tujuan Rekam Medis

Menurut Depkes RI (1997) tujuan rekam medis adalah untuk menunjang tercapainya tertib administrasi akan berhasil sebagaimana yang diharapkan. Tanpa adanya sistem pengelolaan rekam medis yang baik dan benar, maka tidak akan tercipta tertib administrasi sebagaimana yang diharapkan, sedangkan tertib administrasi merupakan salah satu faktor yang menentukan di dalam pelayanan kesehatan.

2.4.2. Manfaat Rekam Medis

a. Pengobatan Pasien

Rekam medis bermanfaat sebagai dasar dan petunjuk untuk merencanakan dan menganalisis penyakit serta merencanakan pengobatan, perawatan dan tindakan medis yang harus diberikan kepada pasien.

b. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Membuat Rekam Medis bagi penyelenggaraan praktik kedokteran dengan jelas dan lengkap akan meningkatkan kualitas pelayanan untuk melindungi tenaga medis dan untuk pencapaian kesehatan masyarakat yang optimal.

c. Pendidikan dan Penelitian

Rekam medis yang merupakan informasi perkembangan kronologis penyakit, pelayanan medis, pengobatan dan tindakan medis, bermanfaat untuk bahan informasi bagi perkembangan pengajaran dan penelitian di bidang profesi kedokteran dan kedokteran gigi.

d. Pembiayaan

Rekam medis dapat dijadikan petunjuk dan bahan untuk menetapkan pembiayaan dalam pelayanan kesehatan pada sarana kesehatan. Catatan tersebut dapat dipakai sebagai bukti pembiayaan kepada pasien.

e. Statistik Kesehatan

Rekam medis dapat digunakan sebagai bahan statistik kesehatan, khususnya untuk mempelajari perkembangan kesehatan masyarakat dan untuk menentukan jumlah penderita pada penyakit-penyakit tertentu.

f. Pembuktian Masalah Hukum, Disiplin dan Etik

Rekam medis merupakan alat bukti tertulis utama, sehingga bermanfaat dalam penyelesaian masalah hukum, disiplin dan etik.

2.4.3. Isi Rekam Medis

1. Catatan

Catatan merupakan uraian tentang identitas pasien, pemeriksaan pasien, diagnosis, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain baik dilakukan oleh dokter dan dokter gigi maupun tenaga kesehatan lainnya sesuai dengan kompetensinya.

2. Dokumen,

Dokumen merupakan kelengkapan dari catatan tersebut, antara lain foto rontgen, hasil laboratorium dan keterangan lain sesuai dengan kompetensi keilmuannya.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 tahun 2008 tentang Rekam Medis, bahwa rekam medis rawat jalan minimal memuat data tentang:

- a. identitas pasien;
- b. tanggal dan waktu;
- c. hasil anamnesis, mencakup sekurang-kurangnya keluhan dan riwayat penyakit;
- d. hasil pemeriksaan fisik dan penunjang medik;
- e. diagnosis;
- f. rencana penatalaksanaan;
- g. pengobatan dan/atau tindakan;
- h. pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien;
- i. untuk pasien kasus gigi dilengkapi dengan odontogram klinik;
- j. persetujuan tindakan bila diperlukan.

2.5. Pelayanan Rawat Jalan

Menurut Huffman (1994) Pelayanan rawat jalan adalah salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan rawat inap. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 66 tahun 1987 yang dimaksud Rawat Jalan dan Pelayanan Rawat Jalan, yaitu:

1. Rawat Jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit/puskesmas/klinik, untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medic dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa rawat inap
2. Pelayanan Rawat Jalan adalah pelayanan yang diberikan di unit pelaksanaan fungsional rawat jalan yang terdiri dari poliklinik umum dan poliklinik spesialis serta unit gawat darurat.

2.6. Primary Care

Primary Care (P-Care) adalah aplikasi sistem informasi pelayanan pasien dengan menggunakan internet dan berbasis computer. Aplikasi *Primary Care* disediakan oleh BPJS Kesehatan dan diperuntukkan bagi para Faskes Tingkat Pertama untuk memberikan kemudahan akses data ke server BPJS baik terkait dengan pendaftaran, penegakan diagnosa, terapi, hingga pelayanan laboratorium.

2.7. BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

Mengacu kepada UU nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menjelaskan fungsi dan tugas BPJS Kesehatan. BPJS berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional bahwa Jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan

menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Dalam melaksanakan fungsinya BPJS Kesehatan bertugas untuk:

1. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta.
2. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
3. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah.
4. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta.
5. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
6. Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

2.7.1. Manfaat BPJS Kesehatan

Peserta BPJS yang mendaftar dan membayar iuran berhak mendapatkan manfaat pelayanan kesehatan sebagaimana tercantum dalam PERPRES No 12 Tahun 2012 tentang Jaminan Kesehatan dan PERPRES no 111 Tahun 2013 tentang Perubahan atas PERPRES No 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, berupa pelayanan kesehatan perorangan, mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai kebutuhan medis yang diperlukan.

Manfaat BPJS terdiri atas manfaat medis dan manfaat non medis. Manfaat medis adalah pelayanan kesehatan medis di fasilitas kesehatan baik berupa pelayanan laboratorium, penunjang diagnostik, tindakan medis, operasi, dan termasuk pelayanan obat. Manfaat non medis meliputi manfaat akomodasi, dan ambulans.

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

3.1 Profil Klinik

3.1.1. Sejarah Klinik



Gambar 1. Profil Klinik Umami HC Kedaton

Sumber: Klinik Umami HC Kedaton

Klinik Dokter Keluarga (KDK) Umami HC Kedaton merupakan klinik pelayanan kesehatan swasta tingkat pertama dengan konsep Kedokteran Keluarga sesuai dengan paradigma sehat, yaitu: “Pemeliharaan Kesehatan dan Pencegahan Penyakit adalah lebih utama disamping pengobatan dan pemulihan kesehatan”.

Klinik Dokter Keluarga (KDK) Umami HC Kedaton adalah institusi layanan publik yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang beralamat di Jalan Pagar Alam Gang PU No. 19 Kedaton, Bandar Lampung.

Klinik ini merupakan klinik milik perseorangan yang didirikan oleh dr. Hildafitri, Sp.KKLP pada tahun 2005 dan sudah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan (PT. ASKES).

Klinik Ummi HC Kedaton memberikan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar dengan kode PPK: 0801U036. Klinik buka praktik pelayanan pada pagi hari pukul 07.30-12.30 dan sore pukul 14.00-20.00 WIB. Klinik Ummi HC Kedaton memberikan layanan kesehatan seperti pelayanan dokter umum, pelayanan BPJS, pelayanan poli dokter gigi, pelayanan poli KIA (Kesehatan Ibu dan Anak), ruang emergency dan tindakan medis

3.1.2. Visi dan Misi Klinik Dokter Keluarga Ummi HC Kedaton

1. Visi

Klinik Dokter Keluarga professional terbaik

2. Misi

Menjadikan Indonesia sehat

3.1.3. Sarana dan Prasarana

Sarana yang dimiliki Klinik Ummi HC Kedaton merupakan upaya agar terciptanya nuansa yang aman, nyaman, dan asri dengan memberikan fasilitas yang menunjang. Adapun sarana yang dimiliki adalah

1. Halaman/ Parkir mobil
2. Ruang Tunggu
3. *Emergency/Tindakan Medis*
4. Poli 1 (PROLANIS/KIA-KB)
5. Pojok Asi
6. Registrasi / P-care
7. *Nurse Station/Asuhan Keperawatan*
8. Ruang Rekam Medis
9. Ruang TU/Administrasi
10. Poli 2 (Umum)

11. Toilet Petugas
12. Toilet Pasien (Pria/Wanita)
13. Musholla
14. Farmasi (Pelayanan Obat)
15. Gudang Obat
16. Poli 3 (Kesehatan Gigi dan Mulut)
17. *Laboratorium* (MCU)
18. Aula dan Ruang Tamu
19. Ruang Pimpinan
20. Dapur
21. Ruang Istirahat Petugas
22. Taman.

3.1.4 Logo Klinik Ummi HC Kedaton

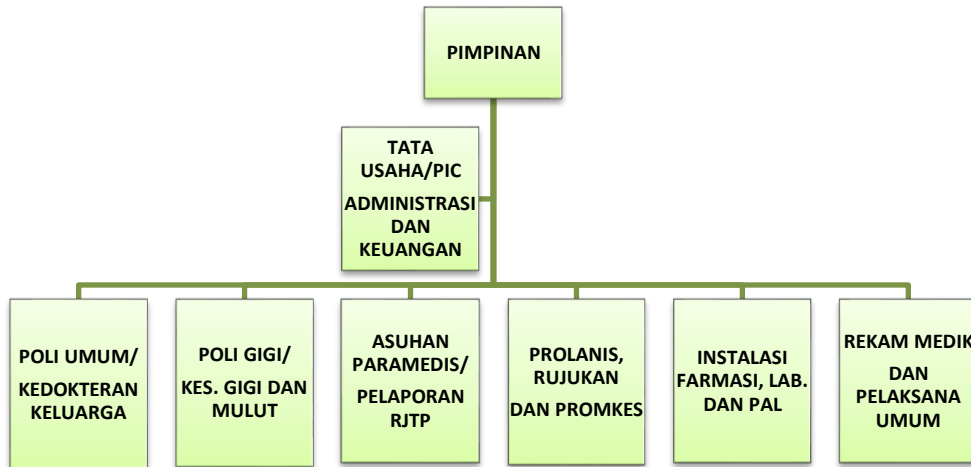


Gambar 2. Logo Klinik UMMI HC Kedaton

Sumber: Klinik Ummi HC Kedaton

3.2 Stuktur Organisasi Institusi

Struktur organisasi merupakan susunan jabatan anantara setiap bagian yang ada pada suatu Instansi atau Perusahaan sesuai dengan tugas dan wewenangnya masing-masing. Adapun struktur Klinik Dokter Keluarga Ummi HC Kedaton sebagai berikut :



Gambar 3. Struktur Organisasi Klinik UMMI HC Kedaton

Sumber: Klinik Ummi HC Kedaton

Adapun wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian pada Klinik UMMI HC Kedaton sebagai berikut :

1. Dokter Penanggung Jawab

- a. Memantau seluruh kegiatan karyawan Klinik UMMI HC Kedaton.
- b. Bertanggung jawab terhadap karyawan.
- c. Melakukan pengecekan stok obat maupun alat penunjang pengobatan lainnya setiap satu minggu sekali.

2. Dokter Umum

- a. Melakukan pemeriksaan pada pasien untuk mendiagnosis penyakit pasien.
- b. Menangani penyakit akut dan kronik.
- c. Membuat catatan medis dengan baik dan benar di buku rekam medis

- d. Tetap bertanggung jawab atas pasien yang dirujuk ke dokter spesialis atau dirawat di rumah sakit.
- e. Memberikan nasihat untuk perawatan dan pemeliharaan sebagai pencegahan sakit.
- f. Membina keluarga pasien untuk berpartisipasi dalam upaya peningkatan taraf kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan.
- g. Memberikan surat keterangan sakit.

3. Dokter Gigi

- a. Memberikan pelayanan dan pengobatan gigi.
- b. Membuat catatan medis dengan baik dan benar di buku rekam medis.
- c. Memberikan surat rujukan pasien apabila tidak bisa diatasi di klinik.

4. Perawat

- a. Memelihara kebersihan ruang rawat dan lingkungannya.
- b. Menerima pasien baru sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- c. Memelihara peralatan medis agar selalu steril.
- d. Melakukan tindakan terhadap pasien gawat darurat dengan pertolongan pertama, kemudian segera melaporkan kepada dokter.
- e. Melaksanakan tugas pagi dan sore secara bergulir sesuai jadwal dinas.

5. Perawat Gigi

- a. Memelihara dan membersihkan peralatan medis gigi.
- b. Membantu dokter gigi dalam melakukan tindakan kepada pasien gigi.
- c. Memberikan rujukan dokter kepada pasien.

6. Apoteker

- a. Memimpin, merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan dalam lingkungan apotek.
- b. Mengatur, mengecek dan mengawasi keuangan hasil penjualan apotek setiap hari.
- c. Melaporkan penggunaan obat dan alat pakai habis apotek setiap bulannya.

- d. Membaca resep dengan teliti, meracik obat dengan cepat, membungkus dan menempatkan obat dalam wadah yang tepat.
- e. Memberikan informasi kepada pasien tentang obat.
- f. Melayani resep.

7. Asisten Apoteker

- a. Mengerjakan resep dokter.
- b. Mengkonfirmasi kejelasan resep kepada dokter.
- c. Meneliti kesesuaian pesanan mengenai jenis, jumlah, bentuk dan tanggal kadaluwarsa obat.
- d. Melaksanakan peraturan, ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh klinik yang berhubungan dengan pelayanan instalasi farmasi.

8. Administrasi

- a. Menerima pendaftaran pasien yang ingin berobat.
- b. Melayani pasien dengan ramah tamah serta sopan.
- c. Menginformasikan kepada pasien bahwa pasien dipanggil berdasarkan nomor urut
- d. Menyusun rekam medis pasien pada tempatnya.
- e. Mencatat diagnosa pasien yang datang pada buku laporan bulanan.
- f. Membuat laporan bulanan pasien untuk diberikan kepada BPJS.
- g. Mencetak rujukan yang kemudian ditandatangani oleh dokter.
- h. Memberikan rujukan yang sudah ditandatangani oleh dokter kepada pasien.

9. Petugas Kebersihan

- a. Membersihkan klinik setiap pagi dan sore hari.
- b. Memisahkan sampah medis dengan sampah biasa.
- c. Membuang sampah yang sudah dikumpulkan pada tempatnya.
- d. Membeli peralatan kebersihan yang dibutuhkan

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Rekam medis di Klinik Ummi HC Kedaton sudah menerapkan rekam medis elektronik berbasis internet yaitu dengan menggunakan Aplikasi *Primary Care* yang sudah disediakan oleh BPJS Kesehatan. Penginputan Rekam medis melalui aplikasi *Primary Care* sangat berguna dalam pencatatan data-data yang berhubungan dengan pasien rawat jalan di Klinik Ummi HC Kedaton, karena data yang terinput dalam aplikasi tidak akan hilang dan akan tersimpan semua riwayat pelayanan yang sudah diberikan dari Klinik. Penginputan rekam medis melalui aplikasi *Primary Care* di Klinik Ummi HC Kedaton hanya untuk rekam medis pasien rawat jalan saja. dikarenakan Klinik Ummi HC Kedaton tidak mengadakan pelayanan rawat inap.
2. Pada saat proses penginputan rekam medis pasien rawat jalan melalui aplikasi *Primary Care* terdapat beberapa kendala, diantaranya yaitu saat penginputan data rekam medis, aplikasi *Primary Care* mengalami gangguan pada jaringan internet yang digunakan Klinik ataupun gangguan dari pusat karena sedang adanya *maintenance* (perbaikan sistem) sehingga proses yang dimuat dalam aplikasi menjadi lebih lambat, terdapat tulisan resep obat yang tidak terbaca pada lembar kertas rekam medis, kurangnya sarana prasarana di Klinik seperti komputer, genset, dan perangkat pendukung lainnya yang membuat proses penginputan data sering mengalami keterlambatan penginputan rekam medis.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang prosedur pelayanan rekam medis pasien rawat jalan yang telah penulis peroleh, penulis ingin memberikan saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi semua pihak. Adapun saran - saran yang diberikan penulis untuk Klinik diantaranya :

1. Perlu diadakannya evaluasi rutin seperti diadakannya rapat bulanan untuk mengukur sudah sejauh mana tingkat keberhasilan dalam kegiatan rekam medis di Klinik dan mengetahui apa saja permasalahan yang menghambat proses penginputan rekam medis dalam aplikasi *Primary Care* serta perlunya pengembangan rutin kepada karyawan klinik dengan cara memberikan pelatihan agar dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan dalam pelaksanaan penginputan rekam medis.
2. Meningkatkan pelayanan klinik yang lebih baik dari sebelumnya dengan memberikan penambahan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai khususnya pada bidang pelayanan rekam medis seperti, komputer/laptop yang memiliki kapasitas penyimpanan yang besar dan memiliki daya tahan baterai yang awet dan tahan lama, penambahan printer, peningkatan jaringan wifi, dan diadakannya sebuah mesin genset agar ketika listrik padam proses pelayanan di Klinik tetap berjalan sehingga tercapainya efektifitas dan efisiensi karyawan dalam bekerja dan meminimalisir terjadinya keterlambatan dalam penginputan rekam medis pasien

DAFTAR PUSTAKA

Mayatopani, Hendra, Nurdiana Handayani, Yanuar Eka. 2020. Jurnal Informatika Universitas Muhammadiyah Tangerang *Analisis Sistem Informasi Pendataan Rekam Medis Pasien Pengguna BPJS Klinik Rohmatan Nur Al Amim*

Nuraini, Novita. 2015. Jurnal Administrasi Rumah Sakit Analisis *Sistem Penyelenggaraan Rekam Medis di Instalasi Rekam Medis RS "X" Tangerang Periode April-Mei 2015* Vol. 1 No. 3

Wariyanti, Astri Sri. 2017. *Penerapan Aplikasi Primary Care (P-Care) BPJS Kesehatan Di UPTD Puskesmas Gilingan Dan UPTD Puskesmas Kratonan Kota Surakarta* Vol.11 No.1

Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, Bandung: Indra Prahasta

N. Saidah. 2020. Jurnal Sistem Informasi Stmik Antar Bangsa. *Implementasi Sistem Informasi Rekam Medis Pada Klinik Jejaring Padjadjaran Basmallah Garut* Vol.IX No.2

Trisna, Wen Via, Sy. Effi Daniati, Tri Purnama Sari. 2020. Journal Of Information Technology And Computer Science (INTECOMS) *Evaluasi Penggunaan Aplikasi Primary Care (P-Care) Bpjs Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Se-Kota Pekanbaru Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam)* Vol. 3 No. 2

Yuniasih, Idah. 2021. Jurnal Administrasi Bisnis *Analisis Pelayanan Pasien BPJS dan Non BPJS* Vol. 1 No. 2

Farid, Zaki Much, Nauvaldy Rayhan dan Dina Sonia. 2021. Cendika: Jurnal Ilmiah Indonesia *Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Klinik Darul Arqam Garut*

Januarga, Pande Putu dkk. 2021. *Rekam Kesehatan Elektronik: Kajian Model dan Prototipe Sistem Informasi Kesehatan untuk Industri 4.0* Bali: Panuduh Atma Waras

Prakoso. 2015. Economics Development Analysis Journal *Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS Di Puskesmas Kecamatan Batang*.

Karimah. 2018. *Sistem Informasi Rekam Medis Dokter Keluarga*. Fakultas Teknologi Industri. Universitas Islam Indonesia: Yogyakarta

Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor: 269/MENKES/PER/III/2008 tanggal 12 Maret 2008 tentang Rekam Medis*.

Tugas dan Fungsi BPJS Kesehatan, yang diakses di <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2021/30>

Frequently Asked Questions (FAQ) JKN, yang diakses di <http://jkn.kemkes.go.id/faq.php>