

TINJAUAN PROSEDUR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KOTA BANDUNG

Novia Mustika Ramadan^{1*}, Ade Irma Suryani²

Program Studi D-III Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan ¹, Politeknik Piksi Ganesha Bandung²

*Corresponding Author: noviamustikar@gmail.com

ABSTRAK

Prosedur pendaftaran rawat inap yang dikenal dengan tata cara pelayanan rawat inap dengan tujuan untuk mengetahui dan memahami proses-proses tersebut. proses yang dilakukan RSUD Kota Bandung dalam melakukan pendaftaran pasien rawat inap,serta kendala dan permasalahan yang dihadapi dalam proses tersebut. Penelitian ini digunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode observasi langsung terhadap prosedur pendaftaran layanan rawat inap yang berlangsung dan wawancara kepada petugas pendaftaran rawat inap RSUD Kota Bandung, guna menentukan SOP prosedur pendaftaran rawat inap.Objek penelitian ini adalah prosedur pendaftaran rawat inap. Instrumen penelitian oleh peneliti meliputi handphone sebagai sarana untuk merekam suara hasil wawancara petugas pendaftaran rawat inap dan buku,pulpen sebagai alat tulis untuk mencatat hasil wawancara petugas. Jumlah sampel penelitian tiga orang petugas pendaftaran rawat inap RSUD Kota Bandung. Hasil dari observasi pada bulan maret 2024 di pendaftaran rawat inap menunjukkan bahwa proses pendaftaran rawat inap di RSUD Kota Bandung mengalami sejumlah permasalahan dan kendala, diantaranya kurangnya persyaratan yang tidak lengkap saat mendaftarkan pasien persyaratan yang harus ada adalah kartu identitas seperti KTP, Kartu BPJS, atau Kartu Keluarga, serta kendala dalam penangguhan pembayaran denda cicilan BPJS dan kurangnya sarana dan fasilitas di pendaftaran rawat inap kemudian ada kendala kurangnya petugas pendaftaran rawat inap pershift yang mengakibatkan penumpukan di tempat pendaftaran pasien rawat inap sehingga menyebabkan sedikit hambatan dalam pelayanan. Hal ini terjadi akibat surat pengantar pasien rawat inap dari IGD diterima secara bersamaan oleh petugas. Proses pendaftaran rawat inap di RSUD Kota Bandung sudah mengikuti SOP, meski TPPRI memiliki banyak kendala.

Kata kunci: Prosedur pendaftaran, rawat inap,rekam medis

ABSTRACT

The inpatient registration procedure known as inpatient service procedures with the aim of knowing and understanding the processes that process. the process carried out by the Bandung City Regional Hospital in registering inpatients, as well as the obstacles and problems faced in this process. This research used a qualitative descriptive approach with the method of direct observation of ongoing inpatient registration procedures and interviews with inpatient registration officers at the Bandung City Regional Hospital, in order to determine the SOP for inpatient registration procedures. The object of this research was inpatient registration procedures. The research instruments used by the researcher included a cellphone as a means to record the voice of the interview results of the inpatient registration officer and a book, a pen as a writing tool to record the results of the officer's interview. The number of research samples was three inpatient registration officers at Bandung City Regional Hospital. The results of observations in March 2024 on inpatient registration showed that the inpatient registration process at the Bandung City Regional Hospital experienced a number of problems and obstacles, including the lack of incomplete requirements when registering patients. The requirement that must be present is an identity card such as KTP, BPJS Card, or Family Cards, as well as obstacles in postponing the payment of BPJS installment fines and a lack of facilities and facilities for inpatient registration, then there is the problem of a lack of shift inpatient registration officers which results in a buildup at the inpatient registration place, causing a slight obstacle in service. This happened because the officers received letters of introduction to inpatients from the ER at the same time. The inpatient registration process at Bandung City Hospital follows the SOP, even though TPPRI has many obstacles.

Keywords: Registration procedures, hospitalization, medical records

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Depkes RI, 2020). Prioritas utama layanan medis rumah sakit adalah keselamatan dan kualitas pasien. Rumah sakit mempunyai peranan penting dalam pembangunan sistem kesehatan. Saat ini, buruknya sektor rumah sakit dan sistem kesehatan di seluruh dunia mendorong lahirnya visi rumah sakit yang baru. Menurut WHO, menyatakan bahwa dalam visi ini, penting untuk layanan kesehatan dan memainkan peran penting dalam memberikan dukungan penjangkauan layanan berbasis rumah sakit kepada penyedia layanan kesehatan lain dalam visi ini. (*Hospitals*, n.d.).

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung terletak di Jalan RS No. 22 Kota Bandung, Pakemitan, Kec. Cinambo. Puskesmas ini tetap menjadi puskesmas hingga April 1993, ketika Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 928 Tahun 1992 menjadikannya rumah sakit daerah kelas D. RSUD Kota Bandung dinilai telah memenuhi standar menjadi RSUD Kelas C dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1373/Menkes/SK/XII/98 pada Desember 1998. RSUD dahulunya bernama UPT DKK, namun pada bulan Desember 2000, berganti nama menjadi Lembaga Teknis Daerah, bertanggung jawab langsung kepada walikota melalui sekretaris daerah. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor. 10 Tahun 2000 menjadi dasar perubahan tersebut. (*Sejarah / Website Resmi RSUD Kota Bandung*, n.d.).

Mutu Pelayanan Kesehatan merupakan tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (Permenkes RI, 2022). Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan peningkatan kinerja berarti peningkatan kualitas. (Azhari et al., 2022). Rumah Sakit harus mampu memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat, merespon kebutuhan pasien, memberikan pelayanan medis terbaik dan menjamin kepuasan pasien (Utomo et al., 2023).

Pelayanan rawat inap adalah unit pelayanan terstruktur yang menawarkan fasilitas dan melaksanakan pelayanan kesehatan swasta, seperti rehabilitasi medik, asuhan keperawatan, diagnosis, dan pengobatan. (Jetslin Simbolon & Selviani Damayanti Sipayung, 2022). Rawat inap merupakan proses saat memberikan perawatan rawat inap, tenaga medis profesional merawat pasien berdasarkan kondisinya dan merujuk pasien ke rumah sakit atau puskesmas untuk perawatan rawat inap (Haq et al., 2023). Proses ini mencakup pendaftaran pasien, administrasi, penempatan kamar, dan perawatan medis.

Rekam medis merupakan sebuah catatan, dokumentasi mengenai identifikasi pasien, pemeriksaan, pengobatan, dan pelayanan lainnya (Menteri Kesehatan, 2022). Sedangkan RME merupakan catatan, pernyataan dari dokter atau tenaga kesehatan lain selama diagnosis, pengobatan pasien dimasukkan kemudian disimpan, dianalisis dan dikirimkan informasi elektronik dalam penyimpanan digital melalui sistem komputer. (Yusrawati & Wahyuni, 2015).

Rumah sakit harus mampu memuaskan pasien dengan pelayanannya, pemberian perawatan terbaik kepada pasien akan memberikan manfaat yang baik bagi rumah sakit (Firmansyah, 2021). Berdasarkan observasi pada bulan maret 2024 di RSUD Kota Bandung ditemukan beberapa masalah dibagian pendaftaran rawat inap. Pertama, fasilitas ruang registrasi rawat inap yang kecil menjadi kendala bagi petugas ketika banyak pasien atau keluarga pasien yang masuk ke dalam ruangan sehingga menyebabkan terbentuknya antrian yang tidak teratur. Kedua, sejumlah pasien tidak didampingi keluarga atau penanggung jawabnya serta tidak memiliki kartu identitas yang diperlukan, misalnya KTP, KK sehingga menyulitkan petugas ketika mendaftarkan dan mengidentifikasi data pasien.

Masalah ketiga pasien mendaftar rawat inap menggunakan BPJS tetapi pembayaran angsuran BPJS terlambat atau ditanggguhkan sehingga mengharuskan pasien untuk membayar tagihan sekaligus dengan denda keterlambatan, masalah ke empat kurangnya petugas pelayanan pendaftaran rawat inap yang seharusnya ada dua orang petugas pershift sehingga petugas pertama bertugas untuk mendaftarkan pasien menggunakan komputer,petugas ke kedua bertugas untuk mengkonfirmasi menelpon untuk mengkonfirmasi ruangan kosong atau ada pasien pulang dan berapa total pasien disetiap ruangan, karena pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Umum Daaerah Kota Bandung menggunakan komputer dan manual. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai topik yang berjudul “Tinjauan Prosedur Pendaftaran Pelayanan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kota Bandung” bertujuan untuk mengamati dan mengetahui standar operasional prosedur di TPPRI rumah sakit serta mencari faktor kendala yang mungkin menghambat proses registrasi rawat inap.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif merupakan metode yang menggambarkan suatu objek (Sugiyono, 2019). Teknik pengumpulan dengan cara wawancara kepada tiga orang petugas pendaftaran rawat inap di RSUD Kota Bandung untuk mengetahui SOP pendaftaran pasien rawat inap dan observasi. Observasi merupakan suatu teknik mengamati, mengumpulkan informasi yang sistematis tentang objek penelitian secara langsung maupun tidak langsung (Dr. Abdul Fattah Nasution, 2023).

Objek penelitian yang digunakan oleh peneliti merupakan alur prosedur pendaftaran rawat inap di RSUD Kota Bandung. Instrument penelitian oleh peneliti meliputi: *handpone* sebagai sarana untuk merekam suara hasil wawancara petugas pendaftaran rawat inap dan buku,pulpen untuk mencatat hasil wawancara petugas. Jumlah sampel penelitian tiga orang petugas pendaftaran rawat inap.

HASIL

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung telah menetapkan standar operasional prosedur yang menentukan langkah awal yang harus diikuti pasien maupun penanggung jawab pasien dalam prosedur pendaftaran rawat inap. Seluruh pasien yang akan mendapat pelayanan rawat inap wajib mendaftar di TPPRI. Pelaksanaan prosedur registrasi rawat inap selalu berpedoman pada SOP yang telah diputuskan oleh rumah sakit untuk menjamin prosedur pendaftaran rawat inap yang lancar dan efektif., sesuai observasi penulis dan wawancara terhadap tiga responden yaitu petugas registrasi rawat inap RSUD Kota Bandung.

Tetapi masih ada beberapa faktor kendala ditemukan selama observasi dan wawancara dipendaftaran rawat inap yang mengakibatkan proses pendaftaran rawat inap terhambat, berikut beberapa faktor kendala menurut pendapat petugas diantaranya:

FAKTOR KENDALA PROSEDUR PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KOTA BANDUNG

Petugas 1

Pertanyaan Pertama: Kendala apa saja yang ada dalam proses pendaftaran rawat inap di RSUD Kota Bandung, menurut petugas?

Petugas Pertama: *“faktor kendala dari pasien karena ke tidak lengkapan persyaratan pasien tidak atau lupa membawa kartu identitas seperti KTP, kartu BPJS, KK yang menyulitkan petugas ketika akan mendaftarkan pasien rawat inap dan ada beberapa kasus ada pasien yang datang tidak ada keluarga pasien yang mengantar”*. Namun

menurut petugas apabila pasien gawat darurat seperti pasien kecelakaan biasanya akan langsung ditangani dengan menggunakan inisial *mister x* sampai dari petugas kepolisian atau saksi yang membawa pasien tersebut datang ke rumah sakit. Apabila pasien tidak darurat biasanya keluarga pasien akan ditanya oleh petugas nama dan tanggal lahir pasien, jika pasien lama akan muncul secara otomatis riwayat identitas pasien karena sudah pernah berobat.

Pertanyaan Kedua: Apakah pendaftaran rawat inap dengan satu orang petugas pershift efektif?

Petugas Pertama: *“tidak efektif seharusnya ada dua orang petugas di pendaftaran pasien rawat inap pershiftnya, petugas pertama bertugas dibagian pendaftaran rawat inap, pendaftaran bayi baru lahir, pengurusan UHC, petugas ke kedua bertugas dibagian konfirmasi ruangan, booking ruangan, update ruangan, konfirmasi, jumlah ruangan kosong, pengurusan keterlambatan denda BPJS”.*

Pertanyaan Ketiga: Apakah ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas ketika pendaftaran rawat inap?

Petugas Pertama: *“Ada, kesalahan yang kadang terjadi oleh petugas diakibatkan karena kurangnya petugas di pendaftaran rawat inap beberapa kali petugas salah mengkonfirmasi ruangan, saat dibooking dengan cara ditelpon untuk memastikan apakah ada ruangan kosong karena masih menggunakan cara manual lalu ada informasi ruangan kosong tapi ternyata ketika pasien masuk ke ruangan, ruangan penuh tidak ada ruangan kosong”.*

Pertanyaan Keempat: Menurut petugas apakah ada faktor kendala dari fasilitas pendaftaran rawat inap di RSUD Kota Bandung?

Petugas Pertama: *“Ada, kendala pada fasilitas sarana prasarana dipelayanan pendaftaran rawat inap masih kurang seperti alat printer untuk mencetak tidak ada, alat pencetak gelang masih manual karena alatnya tidak berfungsi dengan baik sehingga petugas rawat inap harus meminta dibuatkan gelang pasien kependaftaran igd karena sudah memiliki pencetak gelang otomatis”*

Petugas 2

Pertanyaan Pertama: Menurut pendapat petugas dibagian pendaftaran rawat inap apa saja kendala dalam prosedur pendaftaran pasien rawat inap?

Petugas Kedua: *“kendala pertama ketika pendaftaran rawat inap penuh banyak pasien, antrian pendaftaran tidak ada yang mengatur sehingga keluarga atau pasien masuk ke dalam ruangan pendaftaran rawat inap seharusnya diatur oleh satpam yang bertugas di igd supaya pendaftaran rawat inap pasien pengantarnya cukup satu orang agar tidak terjadi penumpukan dan tertata antiannya, dikarenakan ruangan pendaftaran rawat inap kurang besar menyulitkan petugas ketika banyak pasien rawat inap yang mendaftar “*

Pertanyaan Kedua: Menurut petugas apakah ada faktor kendala dari fasilitas pendaftaran rawat inap?

Petugas Kedua: *“Faktor kendala dari fasilitas dan prasarana mengenai ruangan pendaftaran rawat inap yang kecil dan panas, berkapasitas minimal dua orang petugas dan dua orang pasien/keluarga pasien itu juga tidak efektif karena ruangan yang kecil tidak muat untuk banyak orang masuk karena pengap dan panas, lalu di pendaftaran rawat inap menggunakan kipas angin kurang efektif karena ruangan tetap panas seperti ini harus diganti dengan ac”*

Pertanyaan Ketiga: Apakah pendaftaran rawat inap membutuhkan waktu yang lama untuk pendaftaran pasien?

Petugas Kedua: *“Tidak lama kurang lebih waktu pendaftaran rawat inap kalo di SOP 15 menit hal yang mengakibatkan lama pendaftaran rawat inap seharusnya di SOP*

beberapa menit kadang lama karena keterlambatan pelayanan penumpukan pasien atau kadang ada pasien yang harus menunggu dulu keluarganya, lalu ada masalah pasien dirawat menggunakan BPJS tapi BPJSnya menunggak diharuskan untuk membayar terlebih dahulu sekaligus dengan denda agar bisa dipakai kartu BPJSnya sehingga mengakibatkan lama pelayanan pendaftaran rawat inap”.

Petugas 3

Pertanyaan Pertama: Kendala apa yang biasa ditemui petugas saat melakukan pendaftaran pasien rawat inap?

Petugas Ketiga: *“Dari poli kadang suka lupa ngasih surat pengantar rawat inap, kalo kendala dari pasien lupa bawa kartu identitas KTP, KK, data tidak jelas yang menyulitkan petugas pendaftaran rawat inap.kesulitan “*

Pertanyaan Kedua: Apakah faktor kendala yang terjadi dari petugas TPPRI RSUD Kota Bandung?

“Kendala dari petugas pendaftaran rawat inap kekurangan petugas rawat inap harusnya ada dua orang petugas supaya bisa gantian kalo istirahat,shalat apa lagi ketika banyak pasien mendaftar jadi bisa mebagi tugas dan pelayanan pendaftaran rawat inap menjadi lebih efektif dan pelayanan cepat”.

Pertanyaan Ketiga: Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mendaftarkan pasien rawat inap di RSUD Kota Bandung?

Petugas Ketiga: *“Untuk waktu pendaftaran pelayanan pasien rawat inap sebenarnya ga lama cuman beberapa menit tapi kalo di SOP kalo tidak salah 15 menit cuman lamanya saat pasien mengisi inform consent karena kadang ada beberapa keluarga pasien lupa bawa kartu identitas pasien sehingga mengakibatkan lamanya pendaftaran rawat inap atau ada pasien yang datang sendiri kemudian harus menunggu keluarganya datang baru bisa mengisi inform consent”.*

Berdasarkan wawancara kepada petugas TPPRI peneliti membandingkan hasil wawancara mengenai faktor kendala apa saja yang terjadi di TPPRI dengan penelitian terdahulu yang serupa (Fandhika et al., 2022), di RSUD Bhakti Asih Tangerang penulis membandingkan kasus yang terjadi di RSUD Kota Bandung ternyata kasus keduanya serupa kurangnya petugas dibagian pendaftaran rawat inap mengakibatkan pendaftaran pelayanan kurang efektif. Kemudian ada menurut penelitian (Parulian Gultom & Ginting, 2020), mengatakan ditemukan bahwa beberapa pasien datang ke RSUD Kota Bandung tanpa keluarga atau pihak yang bertanggung jawab, sehingga menyulitkan petugas pendaftaran untuk mencari data pasien. Ada banyak contoh di mana pasien datang dengan cara yang sama..Selanjutnya ada penelitian terdahulu yang sejalan dengan kasus di pendaftaran rawat inap RSUD Kota Bandung mengenai terjadi penumpukan antrian pasien pendaftaran rawat inap karena surat pengantar rawat diserahkan dan diterima secara bersamaan oleh petugas TPPRI dari pasien rawat jalan atau gawat darurat yang mengakibatkan petugas kewalahan karena terjadi penumpukan(Haryadi & Lopulalan, 2022).

PEMBAHASAN

RSUD Kota Bandung memberikan pelayanan gawat darurat dan rawat jalan dengan pendaftaran rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSUD Kota Bandung telah mengikuti standar operasional prosedur pelayanan registrasi rawat inap dengan baik. RSUD Kota Bandung tidak membeda-bedakan pasien umum maupun BPJS tetap samarata. Berikut adalah SOP dan alur pendaftaran ranap:

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT INAP DI RSUD KOTA BANDUNG : (a) Membawa surat pengantar perawatan dari

IGD/Poliklinik. (b) Mengisi formulir pendaftaran rawat inap, berikut membaca dan menanda tangani form general consent yang berisi kebutuhan privasi dan hak pasien dan keluarga. (c) Menerima surat pengantar perawatan dari IGD/Poliklinik. (d) Menanyakan kepada pasien/keluarga pasien apakah pasien baru atau lama (pernah diperiksa di RSUD Kota Bandung). (e) Menginput data identitas dan data sosial pasien kedalam aplikasi pendaftaran rawat inap. (f) Memberikan penjelasan/informasi kepada pasien dan keluarga tentang persetujuan umum (general consent), tarif, fasilitas pelayanan dan peraturan, tata tertib yang berlaku di RSUD. (g) Mencatat identitas pasien sesuai dengan KTP/SIM atau Kartu Identitas lain pada berkas rekam medis rawat inap (RM.1). (h) Melampirkan surat rujukan/pengantar perawatan pada berkas rekam medis. (i) Mencetak penang pasien untuk perempuan berwarna pink, laki-laki biru, penang anak dan label pasien 5 (nama pasien, no rm, tanggal lahir/umur dan jenis kelamin). (j) Petugas Pendaftaran: membuat SEP (Surat Elegibilitas Peserta) dan SKM (Surat Keterangan Medis) bagi pasien BPJS serta menggabungkan dengan SEP rawat jalan. (k)Rekam medis dikirim ke ruang rawat inap oleh petugas pengantar pasien/perawat

ALUR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP RSUD KOTA

BANDUNG: (a) Pasien datang membawa surat konfirmasi ruangan. (b) Petugas mencari ruangan untuk pasien. (c) Jika tidak ada ruangan dikarenakan penuh petugas akan meminta pasien untuk membawa kembali surat konfirmasi ruangan untuk dikonsulkan dengan dokter/perawat. (d) Jika ada ruangan petugas akan meminta pasien maupun penanggung jawab pasien untuk mengisi formulir rawat inap (RM 1.8) dan General consent (RM 1.9). (e) Petugas bertanya kepada pasien/keluarga pasien akan melakukan pembayaran menggunakan BPJS/Umum. (f) Jika pasien melakukan pembayaran umum petugas akan meminta pasien/keluarga untuk mengisi surat pernyataan umum. (g) Petugas melakukan mutasi pasien rawat inap pada aplikasi Transmedic. (h) Jika pasien menggunakan pembayaran menggunakan BPJS. (i) Petugas mencetak SEP rawat inap. (j) Petugas mengecek form EMR surat pengantar perawatan & menginput form EMR ringkasan masuk dan keluar. (k) Petugas mencetak label&gelang pasien. (l) Petugas membuat buku rawat inap. (m) Pasien masuk keruangan diantar oleh perawat.

Pada proses pendaftaran pelayanan rawat inap RSUD Kota Bandung selalu mengikuti SOP yang sudah di tetapkan oleh RS namun masih ada beberapa kendala yang telah di temukan peneliti selama observasi dan wawancara kepada petugas TPPRI dibahas pada hasil penelitian diatas, kendala yang ada seperti pasien tidak membawa persyaratan kartu identitas KTP, KK, pasien tidak ada penanggung jawab, penangguhan BPJS karena keterlambatan pembayaran, kekurangan petugas pendaftaran minimal dua orang petugas yang bertugas di TPPRI agar lebih efektif, fasilitas prasarana ruangan rawat inap yang kurang besar,alat pencetak gelang yang tidak berfungsi dengan baik, dan pengaturan antrian TPPRI agar diatur oleh satpam di igd supaya rapih dan tertib tidak terjadi penumpukan antrian. Berikut adalah SOP untuk pengurusan denda pasien BPJS Di RSUD Kota Bandung:

SOP PENGURUSAN DENDA PASIEN BPJS:(a) Keluarga pasien datang ke pendaftaran rawat inap. (b) Menyerahkan lembaran pengantar rawat, kartu BPJS pasien, form pernyataan denda. (c) Menerima lembaran pengantar rawat inap, kartu BPJS pasien, Form pernyataan pembayaran denda. (d) Memasukan data identitas pasien ke aplikasi INACbgs untuk cetak LIP (Data Individual Pasien). (e) Memasukan data pasien ke aplikasi SIPP (Saluran Informasi Penanganan Dan Pengaduan). (f) Mencetak lembar diagnosa awal. (g) Melakukan Approval pada aplikasi SIPP (Saluran Informasi Penanganan Dan Pengaduan). (h) Memberikan LIP, kartu BPJS, Pengantar rawat, form keterangan biaya pelayanan diagnosa awal pada keluarga pasien sambil memberi penjelasan tata cara pembayaran denda. (i) Menerima bukti

pembayaran denda kemudian dibuatkan SEP (Surat Elegibilitas Pasien) dan SJP (Surat Jaminan Pasien) Rawat Inap oleh petugas.

KESIMPULAN

Berdasarkan observasi penelitian mengenai “Tinjauan Prosedur Pendaftaran Pelayanan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kota Bandung” menghasilkan kesimpulan bahwa SOP telah dijalankan dan proses pendaftaran rawat inap telah dilaksanakan dengan efektif. Namun masih terdapat sejumlah kendala yang sering muncul, antara lain surat rujukan pasien, KTP, KK, dan kartu identitas pasien yang tidak memadai. Kurangnya untuk petugas pendaftaran rawat inap seharusnya dua orang supaya lebih efektif dan cepat tidak terjadi keterlambatan pelayanan dan penumpukan antrian pelayanan pendaftaran pasien rawat inap. Beberapa pasien ada yang menggunakan BPJS namun ditanggguhkan karena terlambatan pembayaran angsuran BPJS sehingga mengharuskan pasien untuk membayar sekaligus dengan denda keterlambatan. Solusi permasalahan prosedur pelayanan pendaftaran pasien rawat inap RSUD Kota Bandung yaitu mensosialisasikan kepada pasien/keluarga untuk selalu membawa kartu identitas pasien yang paling penting KTP, KK dan petugas satpam igd untuk bisa mengatur antrian pasien rawat inap bahwa hanya satu orang pasien/keluarga pasien saja yang masuk dan menyerahkan surat pengantar rawat inap agar antrian tertib dan tidak terjadi penumpukan antrian di TPPRI, lalu untuk petugas pendaftaran rawat inap supaya ditambah menjadi dua orang pershift agar efektif dan cepat pelayanan pendaftarannya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhari, M., Khairani, N., & Wulan, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Tribrata Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu. *Jurnal Sains Kesehatan*, 29(2), 28–34. <https://doi.org/10.37638/jsk.29.2.28-34>
- Depkes RI. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor RI Tentang Rumah Sakit. *Permenkes Ri*, 3, 1–80.
- Dr. Abdul Fattah Nasution, M. P. (2023). Buku Metode Penelitian Kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Nomor 1).
- Fandhika, L. T., Fannya, P., Rumana, N. A., & Yulia, N. (2022). Tinjauan Prosedur Pendaftaran Pasien Rawat Inap di RSUD Bhakti Asih Tangerang. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(4), 515–520. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v2i4.375>
- Firmansyah, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Eria Bunda Pekanbaru. *Jotika Journal In Management and Entrepreneurship*, 1(1), 10–21. <https://doi.org/10.56445/jme.v1i1.5>
- Haq, H. N., Muhajir, A., & Sobari, D. I. (2023). Sistem Informasi Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Menggunakan Pemograman Php. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 15(2), 107–118. <https://doi.org/10.47561/a.v15i2.236>
- Haryadi, Y., & Lopulalan, O. F. (2022). Tinjauan Alur Prosedur Pendaftaran Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Moewardi Surakarta. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan*

- Nasional*, 1(SikesNas 2022), 272–275.
- Hospitals*. (n.d.). Diambil 10 Mei 2024, dari https://www.who.int/health-topics/hospitals#tab=tab_1
- Jetslin Simbolon, & Selviani Damayanti Sipayung. (2022). Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 591–599. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.937>
- Menteri Kesehatan. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022*, 151(2), 10–17.
- Parulian Gultom, S., & Ginting, F. Y. F. (2020). Tinjauan Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Inap Di Rsu Mitra Sejati Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(2), 141–148. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v5i2.421>
- Permenkes RI, N. 30. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 879, 2004–2006.
- Sejarah Website Resmi RSUD Kota Bandung*. (n.d.). Diambil 10 Mei 2024, dari <https://rsud.bandung.go.id/profil/sejarah>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta (Nomor January).
- Utomo, A. Y. S., Bagoes Widjanarko, & Zahroh Shaluhiah. (2023). Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(9), 1708–1714. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i9.3720>
- Yusrawati, & Wahyuni, S. (2015). Sistem Informasi Rekam Medik Elektronik di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. *Fihris*, X(2), 73–90.