

## PEMBERDAYAAN PETUGAS REKAM MEDIS DALAM PENYUSUNAN SOP SECARA KOMPUTERISASI BAGIAN REGISTRASI PASIEN

Moh. Maulana<sup>1\*</sup>, Wisoedhanie Widi A<sup>2</sup>, Jeffry Atur Firdaus<sup>3</sup>

<sup>1, 2, 3</sup> STIKes Panti Waluya Malang, Indonesia

[maulana.rosy21@gmail.com](mailto:maulana.rosy21@gmail.com)<sup>1</sup>

Received: 14-03- 2024

Revised: 21-03-2024

Approved: 30-04-2025

### ABSTRAK

Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Klinik Wijaya Kusuma Husada di Kabupaten Malang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berkembang pesat dalam melayani masyarakat sekitar. Sebagai klinik yang menyediakan layanan kesehatan dasar hingga spesialis. Terdapat beberapa masalah mengapa perlu diadakannya pengabdian di Klinik Wijaya Kusuma Husada, pertama belum optimalnya pemahaman petugas RM tentang SOP sistem registrasi pasien secara terkomputerisasi dan tidak adanya SOP tentang sistem registrasi pasien secara terkomputerisasi. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan edukasi terkait sistem registrasi pasien secara terkomputerisasi dan melakukan pembuatan SOP sistem Registrasi pasien secara terkomputerisasi. Kegiatan ini dilaksanakan selama 3 (tiga) kali dengan metode sosialisasi dan diskusi interaktif mengenai edukasi dan penyusunan SOP dengan peserta yang terlibat adalah petugas rekam medis di klinik Wijaya Kusuma Husada berjumlah 3 orang dengan sosialisasi dan diskusi interaktif. Berdasarkan hasil evaluasi diketahui, bahwa terdapat peningkatan pengetahuan sebesar 40% yang dilihat berdasarkan rerata nilai pretest petugas sebelum diberikan edukasi sebesar 45.00 dan setelah diberikan edukasi rerata nilai posttest menjadi 85.00. Hasil PkM ini menunjukkan bahwa petugas rekam medis memiliki peningkatan pengetahuan terkait penyusunan SOP sistem registrasi pasien.

**Kata Kunci** : Edukasi, Registrasi, SOP

### PENDAHULUAN

Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (PMK, 2022). Kualitas dari suatu pelayanan kesehatan di tentukan dari kinerja instalasi rekam medis yang berkualitas sehingga dalam proses penyelenggaraan rekam medis harus dilakukan dengan benar dan tepat. Mengingat pentingnya Sistem Informasi Manajemen Klinik merupakan salah satu aspek yang berperan penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan (Budi, 2013).

Klinik Wijaya Kusuma Husada di Kabupaten Malang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berkembang pesat dalam melayani masyarakat sekitar. Sebagai klinik yang menyediakan layanan kesehatan dasar hingga spesialis, kelancaran operasional di bagian registrasi pasien menjadi krusial. Registrasi pasien merupakan pintu gerbang pertama yang menentukan kualitas pengalaman pasien selama berada di klinik (Jamil et al., 2020). Petugas rekam medis memiliki peran penting dalam menangani pendaftaran dan pengelolaan informasi pasien menjadi sangat penting. Tantangan dalam klinik yang dihadapi dalam menjalankan bagian ini cukup kompleks (Alfiansyah, 2020).

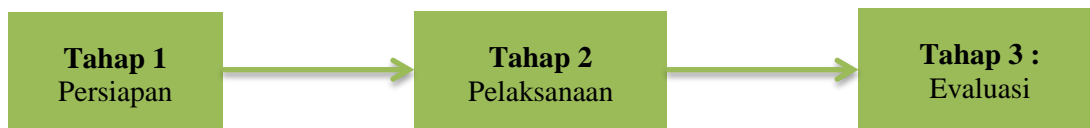
Petugas rekam medis bertanggung jawab untuk mencatat data pasien, memastikan kelengkapan administrasi, serta mengatur alur pendaftaran yang efisien (Mayasari, 2020). Petugas juga harus menjamin bahwa data yang disimpan dan diproses sesuai dengan standar keamanan informasi kesehatan yang ketat

(Ariyanti & Maulana, 2023). Mengingat volume pasien yang sering kali tinggi, terutama pada jam-jam sibuk, risiko kesalahan administratif, ketidaktepatan waktu pendaftaran, dan keluhan pasien sering terjadi. Oleh karena itu, kebutuhan akan Standard Operating Procedures (SOP) yang terstruktur, mudah dipahami, dan diterapkan secara konsisten sangatlah penting untuk menjaga kualitas pelayanan di bagian registrasi (Rahman et al., 2022).

Klinik Wijaya Kusuma Husada saat ini petugas rekam medis telah menjalankan tugasnya dengan komitmen, namun belum ada SOP yang baku dan terdokumentasi secara formal di bagian registrasi. Kondisi ini menyebabkan adanya ketidakpastian dalam pelaksanaan tugas, di mana setiap petugas mungkin memiliki cara kerja yang berbeda, tergantung pada pengalaman dan kebiasaan masing-masing. Akibatnya, proses pendaftaran tidak seragam, yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien serta efisiensi klinik secara keseluruhan. Tanpa SOP, petugas baru juga akan menghadapi kesulitan dalam adaptasi, karena tidak adanya panduan yang jelas dalam menjalankan prosedur (Wirajaya, 2022).

### **METODE KEGIATAN**

Metode yang digunakan untuk mencapai tujuan dari program kemitraan ini adalah dengan memberikan edukasi secara interaktif melalui penyuluhan kepada petugas kesehatan mengenai penyusunan SOP registrasi pasien, yang meliputi persiapan penyusunan SOP registrasi pasien, penilaian kebutuhan SOP registrasi pasien, dan pengembangan SOP registrasi pasien. Kegiatan kemitraan ini dilaksanakan di Klinik Wijaya Kusuma, Kabupaten Malang, bersama dengan petugas kesehatan yang bertugas di bagian rekam medis sebanyak 3 orang, serta kepala rekam medis sejumlah 1 orang.



Gambar 1.  
Tahapan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Gambar 1 (Satu) menjelaskan tahapan kegiatan pengabdian yang diawali tahap persiapan yang dilakukan adalah dengan melakukan pendekatan dengan pimpinan di Klinik Wijaya Kusuma yaitu direktur klinik untuk menyusun dan menentukan jenis kegiatan serta menyepakati jadwal kegiatan. Tahap pelaksanaan dilakukan dengan menyelesaikan permasalahan dengan memberikan edukasi berupa sosialisasi terkait materi konsep analisis kebutuhan SIM Klinik, selanjutnya petugas diberikan edukasi. Sebelum melaksanakan kegiatan, tim pengabdian terlebih dahulu menentukan prioritas masalah bersama pimpinan klinik dan petugas kesehatan. Kegiatan ini dilaksanakan sebanyak tiga kali, yaitu pada tanggal 10 Desember 2024 dengan materi terkait persiapan penyusunan SOP registrasi pasien, tanggal 17 Desember 2024 dengan materi penilaian kebutuhan SOP registrasi pasien, dan tanggal 10 Januari 2025 dengan materi pengembangan SOP registrasi pasien.

Kegiatan dilakukan menggunakan metode ceramah dan diskusi interaktif bersama petugas kesehatan dan pimpinan klinik, dengan 3 orang pemateri yang merupakan dosen dari Program Studi D4 Manajemen Informasi Kesehatan.

Monitoring dan evaluasi dilakukan melalui lembar kuesioner berupa pretest dan posttest. Untuk menilai tingkat pemahaman petugas kesehatan terkait penyusunan SOP registrasi pasien, mereka terlebih dahulu diberikan pretest, kemudian setelah edukasi diberikan posttest. Secara garis besar, pertanyaan yang diberikan pada pretest dan posttest berkaitan dengan tahapan dalam penyusunan SOP registrasi pasien. Sebelum dan sesudah diberikan materi, petugas kesehatan dilakukan evaluasi dari hasil kegiatan PkM.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengabdian kepada masyarakat adalah usaha untuk menyebarluaskan ilmu Bagian registrasi pasien di fasilitas pelayanan kesehatan sering menghadapi permasalahan operasional akibat ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Hal ini mengakibatkan proses registrasi pasien berjalan tidak efisien, sering kali terjadi kesalahan dalam pendataan, serta menghambat kelancaran pelayanan. Selain itu, petugas rekam medis yang bertanggung jawab di bagian ini belum memiliki panduan yang terstandar untuk menjalankan tugas mereka secara optimal. Masalah utama yang ditemukan adalah minimnya pelatihan dan edukasi terkait penyusunan SOP bagi petugas rekam medis. Tanpa adanya pedoman yang baku, proses registrasi dilakukan berdasarkan kebiasaan atau inisiatif masing-masing individu, sehingga hasilnya tidak konsisten. Selain itu, ketiadaan evaluasi terhadap kebutuhan SOP menyebabkan proses ini kurang mendapat perhatian dari manajemen.

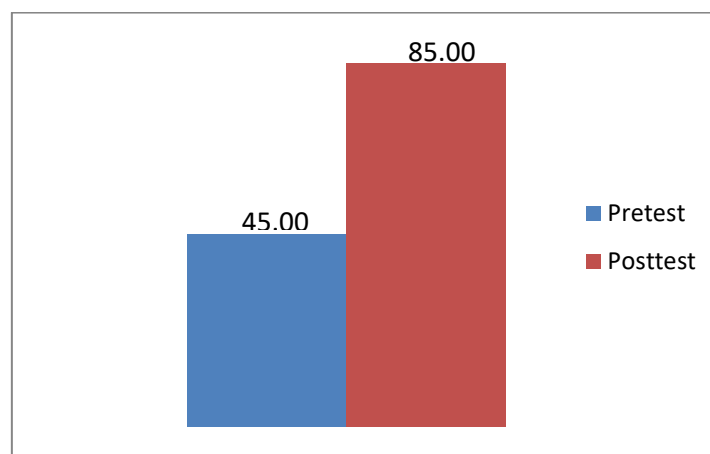
Guna mengatasi permasalahan tersebut, program pemberdayaan petugas rekam medis difokuskan pada peningkatan pemahaman dan kemampuan mereka dalam menyusun SOP di bagian registrasi pasien. Program ini melibatkan penyuluhan dan pelatihan yang diberikan secara interaktif, dengan tujuan memberikan pemahaman mendalam tentang pentingnya SOP dalam meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas pelayanan. Pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam tiga tahap utama. Tahap pertama adalah persiapan penyusunan SOP, di mana dilakukan identifikasi kebutuhan dan prioritas masalah yang dihadapi. Tahap kedua adalah penilaian kebutuhan SOP melalui diskusi bersama petugas rekam medis dan kepala rekam medis. Tahap terakhir adalah pengembangan SOP, yang dilakukan berdasarkan hasil evaluasi dari tahap sebelumnya. Setiap tahap melibatkan partisipasi aktif dari petugas rekam medis agar mereka memahami dan dapat mengimplementasikan SOP secara mandiri.





Gambar 1  
Dokumentasi kegiatan

Keberhasilan kegiatan dapat di ukur dengan dengan evaluasi melalui pretest dan posttest. Pretest digunakan untuk mengukur pemahaman awal petugas mengenai penyusunan SOP, sementara posttest dilakukan setelah pelatihan untuk menilai peningkatan kemampuan mereka. Selain itu, metode diskusi interaktif yang digunakan selama pelatihan memungkinkan peserta untuk menyampaikan tantangan yang mereka hadapi dan mencari solusi bersama dengan pemateri. Berikut hasil dari pretest dan posttest petugas rekam medis



Gambar 2.  
Hasil evaluasi Pre dan Post

Berdasarkan hasil evaluasi proses kegiatan, diketahui bahwa petugas sangat antusias dalam kegiatan, yang ditandai dengan petugas kesehatan aktif untuk berdiskusi terkait materi yang diberikan. Selain itu, evaluasi tingkat pemahaman petugas juga telah diberikan, dengan memberikan lembar kuesioner pada saat sebelum dan sesudah diberikan edukasi. Berdasarkan hasil evaluasi diketahui, bahwa terdapat peningkatan pengetahuan sebesar 40% yang dilihat berdasarkan rerata nilai pretest petugas sebelum diberikan edukasi sebesar 45.00 dan setelah diberikan edukasi rerata nilai posttest menjadi 85.00. Hasil PkM ini menunjukkan bahwa petugas rekam medis memiliki peningkatan pengetahuan terkait penyusunan SOP sistem registrasi pasien.

Penelitian oleh Ahmad et al (2020) membahas implementasi SOP di unit rekam medis sebagai upaya meningkatkan efisiensi pelayanan. Studi ini menunjukkan bahwa adanya SOP yang terstandar dapat mempercepat proses registrasi pasien hingga 30% dibandingkan sebelumnya (Maulana & Khalifatulloh,

2024). Penekanan dalam penelitian ini adalah pentingnya pelibatan semua pihak, termasuk manajemen, dalam penyusunan SOP agar SOP tersebut dapat diimplementasikan dengan baik. Jurnal yang diterbitkan oleh (Lestari et al., 2019) mengungkapkan bahwa ketiadaan SOP menyebabkan hambatan dalam pelayanan registrasi pasien, seperti lamanya waktu tunggu dan kesalahan dalam pendataan. Setelah diterapkannya SOP berbasis kebutuhan lokal, waktu tunggu pasien menurun secara signifikan, dan tingkat kepuasan pasien meningkat hingga 85%. Studi ini juga menekankan pentingnya pelatihan petugas secara berkala (Nengsih, 2021).

Menurut Marbun et al (2022), digitalisasi dalam rekam medis memerlukan SOP yang lebih terstruktur untuk memastikan transisi dari sistem manual ke digital berjalan lancar. Dalam penelitiannya, SOP yang disusun berdasarkan alur kerja digitalisasi terbukti mampu meningkatkan akurasi data pasien hingga 95%. Hasil ini menunjukkan bahwa penyusunan SOP harus memperhatikan perkembangan teknologi di bidang kesehatan (Aini et al., 2023). Penelitian oleh Insani (2010) menunjukkan bahwa pelatihan penyusunan SOP secara langsung dapat meningkatkan kompetensi petugas rekam medis, khususnya dalam hal pengelolaan registrasi pasien. Studi ini mengungkapkan bahwa petugas yang dilatih tidak hanya mampu memahami isi SOP, tetapi juga mampu melakukan modifikasi SOP sesuai kebutuhan di lapangan. Hasil ini membuktikan pentingnya pelatihan berbasis praktik (Anugrahanti et al., 2023).

Jurnal terbaru oleh Imam et al (2022) mengevaluasi implementasi SOP di beberapa klinik swasta di Indonesia. Penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan implementasi SOP sangat dipengaruhi oleh dukungan manajemen dan ketersediaan sumber daya. Klinik yang memiliki SOP di bagian registrasi pasien menunjukkan pengurangan kesalahan administrasi hingga 40%. Penelitian ini merekomendasikan adanya sistem monitoring untuk mengevaluasi efektivitas SOP secara rutin. Berdasarkan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penyusunan dan implementasi SOP di bagian registrasi pasien memiliki dampak signifikan terhadap efisiensi kerja, akurasi data, dan kepuasan pasien. Keberhasilan program pemberdayaan petugas rekam medis yang telah dilakukan selaras dengan temuan-temuan dari berbagai jurnal tersebut. Rekomendasi untuk pengembangan ke depan adalah memasukkan unsur digitalisasi dan monitoring rutin dalam SOP, seperti yang disarankan oleh penelitian terbaru.

## **KESIMPULAN**

Edukasi dan pelatihan bagi petugas kesehatan di Klinik Jaya Kusuma terkait penyusunan SOP registrasi pasien telah berjalan dengan efektif. Berdasarkan hasil evaluasi, terjadi peningkatan yang signifikan sebesar 45%, di mana rata-rata nilai pretest mencapai 45,00 dan meningkat menjadi 85,00 pada posttest. Pelaksanaan kegiatan semacam ini sangat penting untuk meningkatkan kemampuan petugas kesehatan dalam mengidentifikasi penyebab ketidaksesuaian pelaksanaan sistem registrasi pasien terkomputerisasi dengan SOP yang telah ditentukan. Keberlanjutan program ini, disarankan agar kegiatan edukasi dan pelatihan dilakukan secara berkala guna memastikan peningkatan kompetensi petugas kesehatan tetap terjaga. Selain itu, perlu adanya pendampingan lanjutan untuk membantu petugas mengatasi kendala yang mungkin timbul selama implementasi SOP registrasi pasien terkomputerisasi. Penggunaan alat evaluasi yang lebih terperinci, seperti pengamatan langsung dan wawancara mendalam, juga dapat

digunakan untuk memperoleh umpan balik yang lebih komprehensif. Dukungan penuh dari manajemen klinik dalam bentuk penyediaan sumber daya dan pelatihan tambahan terkait perkembangan teknologi akan sangat membantu meningkatkan efektivitas penerapan SOP ini di masa mendatang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, A., Budi, S., & Cahyono, D. (2020). Studi Tentang Implementasi SOP di Unit Rekam Medis. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 12(3), 45–52.
- Aini, N. D. N., Widi, A. W., & Diansyah, D. K. B. (2023). Edukasi Petugas Pendaftaran Terkait Proses Registrasi Pasien. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 7(3), 1652–1656. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v7i3.16351>
- Alfiansyah, G. (2020). Determinan Keamanan Dan Kerahasiaan Dokumen Rekam Medis Di Ruang Filing Rs X. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(1), 37–51.
- Anugrahanti, W., Rondonuwu, Y. V., & Rahayu, R. P. (2023). Pelatihan Dan Pemberdayaan Kader Kesehatan Dalam Implementasi Pencatatan Dan Pelaporan Gizi Balita Berbasis Website Di Posyandu Kelurahan Kasin Kecamatan Klojen Wilayah Kerja Puskesmas Bareng Kota Malang. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 7(1), 328–333. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v7i1.13238>
- Ariyanti, R., & Maulana, M. (2023). Evaluasi Sistem Penyimpanan Berkas Rekam Medis di Klinik X Poncokusumo Kabupaten Malang. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 5(1), 1–7.
- Budi, S. C. (2013). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.
- Imam, C. W., Anugrahanti, W. W., & Rahayu, R. P. (2022). Pendampingan Masyarakat Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), 298. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v6i1.7282>
- Insani, I. (2010). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Dan Kinerja Organisasi Pemerintah*. Bandung : cv angkasa.
- Jamil, N. M., Muna, N., Wijayanti, R. A., & Wicaksono, A. P. (2020). Sistem Informasi Peminjaman Dan Pengembalian Dokumen Rekam Medis Menggunakan Metode Waterfall (Studi Kasus Puskesmas Banjarsengon). *J-REMI J. Rekam Med. Dan Inf. Kesehat*, 1(2), 94–103. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i2.2241>
- Lestari, D., Wibowo, A., & Putra, H. (2019). Pengaruh SOP terhadap Kualitas Pelayanan di Bagian Registrasi. *Jurnal Administrasi Pelayanan Kesehatan*, 11(2), 34–40.
- Marbun, R., Ariyanti, R., & Dea, V. (2022). Peningkatan Pengetahuan Masyarakat Terkait Pemahaman Alur Pelayanan Gawat Darurat Di Rumah Sakit. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), 108. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v6i1.7251>
- Maulana, M., & Khalifatulloh, B. D. D. (2024). Pemberdayaan Petugas Rekam Medis Dalam Analisis Kebutuhan Sim Klinik Bagian Registrasi Pasien. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Ilmu Komputer*, 1(3), 1–12.
- Mayasari, N. (2020). Sosialisasi Pelaksanaan Sistem Penomoran Berkas Rekam Medis di Klinik Assalam Padang. *Journal of Community Engagement in Health*,

- 3(2), 290–294. <https://doi.org/10.30994/jceh.v3i2.82>
- Nengsih, Y. G. (2021). Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 6(1), 51–57. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v6i1.479>
- PMK, P. M. K. (2022). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2022 TENTANG REKAM MEDIS*. Jakarta: Republik Indonesia.
- Rahman, S. A. F., Yulia, N., Rumana, N. A., & Widjaja, L. (2022). Tinjauan Terjadinya Penomoran Ganda Rekam Medis di Rumah Sakit Patria IKKT Jakarta. *Journal of Innovation Research and Knowledg*, 2(3), 661–670.
- Wirajaya, K. (2022). Perancangan Desain Formulir Rekam Medis dan Media Informasi Kesehatan di Klinik Fisioterapi Sibang Abiansemal Badung. *Indonesian Journal of Health Information Management Services*, 2(1), 21–28.