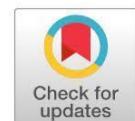


## PERANCANGAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO) PELAKSANAAN KEGIATAN PENDAFTARAN KLINIK



Adhe Irma Ayuningtyas<sup>1</sup>, Arif Nugroho Triutomo<sup>2</sup>, Margono<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Klinik Gigi Dentes, Sleman, Indonesia, [adheirmaayu@gmail.com](mailto:adheirmaayu@gmail.com)

<sup>2</sup> D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, Indonesia, [arifnugrohotriutomo@poltekkesjogja.ac.id](mailto:arifnugrohotriutomo@poltekkesjogja.ac.id)

<sup>3</sup> Jurusan Kebidanan, Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, Indonesia, [Margonobgunadi@gmail.com](mailto:Margonobgunadi@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received Month, Year

Revised Month, Year

Accepted Month, Year

#### Keyword:

Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat I, Alur, Pendataan

### ABSTRACT

Yogyakarta Ministry of Health's Pratama Poltekkes Clinic, especially the Patient Registration Unit, does not yet have Standard Operational Procedures (SPO) for patient registration. The absence of Standard Operational Procedures (SPO) for patient registration has of course caused patient queues, long waiting times and unclear information at the Yogyakarta Ministry of Health's Pratama Poltekkes Clinic. Designing and Designing Standard Operating Procedures (SPO) for Patient Registration at the Pratama Clinic Poltekkes Kemenkes Yogyakarta using the Borg and Gall development stage method, by adopting only the initial 5 stages. This research produced 5 Standard Operational Procedures (SPO) and conducted trials at the Pratama Polytechnic Clinic, Ministry of Health, Yogyakarta with the subject of 2 registration officers and the object of Standard Operating Procedures (SPO) for patient registration at the Pratama Poltekkes Clinic, Ministry of Health, Yogyakarta and the results of the SPO design trial. This research was presented in a qualitative descriptive manner with 3 informants, namely two registration officers in this study and one clinic head as triangulation. Standard Operational Procedures (SPO), which have been tried for 12 days at the Pratama Clinic, Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, are running well, can be accepted and well digested by officers. carry out registration activities.

Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta khususnya pada Unit Pendaftaran Pasien belum memiliki Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran pasien. Belum adanya Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran pasien tentu saja menyebabkan penumpukan antrean pasien, waktu tunggu lama, dan ketidakjelasan informasi di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Mendesain dan Merancang Standar Prosedur Operasional (SPO) Pendaftaran Pasien di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta menggunakan metode tahapan pengembangan Borg and Gall, dengan mengadopsi 5 tahapan awalnya saja. Penelitian ini menghasilkan 5 Standar Prosedur Operasional (SPO) dan melakukan uji coba di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta dengan subjek 2 petugas pendaftaran dan objek Standar Prosedur Operasional (SPO) Pendaftaran Pasien di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta dan hasil uji coba rancangan SPO tersebut. Penelitian ini disajikan secara deskriptif kualitatif dengan 3 informan yaitu dua petugas pendaftaran di penelitian ini dan satu kepala klinik sebagai triangulasi. Standar Prosedur Operasional (SPO) yang



telah dicoba selama 12 hari di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta ini berjalan dengan baik, dapat diterima dan dicerna baik oleh petugas. Berdasarkan hasil dari diterapkannya Standar Prosedur Operasional ini dapat diketahui bahwa pengadaan Standar Prosedur Operasional mempermudah petugas dalam melakukan kegiatan pendaftaran.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.



#### **Corresponding Author:**

Adhe Irma Ayuningtyas  
 Klinik Gigi Dentes  
 Jl. Magelang no.36, Kricak, Tegalrejo, Telepon: 0274374331 ;  
 Email: adheirmaayu@email.com

#### **PENDAHULUAN**

Manajemen Pelayanan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan adalah kegiatan menjaga, memelihara dan melayani rekam medis baik secara manual maupun elektronik sampai menyajikan informasi kesehatan di rumah sakit, praktek dokter, klinik, asuransi kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan dan lainnya yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dan menjaga rekaman (Permenkes, 2013).

Penyelenggara klinik wajib melakukan pencatatan terhadap penyakit tertentu dan melaporkan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dalam rangka pelaksanaan program pemerintah. Pencatatan dan pelaporan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan kesehatan dilakukan dalam rangka meningkatkan efektivitas pembinaan dan pengawasan pelayanan kesehatan di Indonesia. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan untuk menunjang tercapainya derajat kesehatan adalah Klinik (Kemenkes RI, 2022)

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 7 Tahun 2022 tentang klinik, Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan medik dasar dan/atau spesialistik secara komprehensif. Dalam mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya, upaya pelayanan kesehatan dasar tersebut bersifat comprehensive, yaitu termasuk promotive, preventive & spesific, protection, curative, emergency, disability, limitation, rehabilitation (Permenkes RI, 2022)

Standar Prosedur Operasional di unit rekam medis khususnya di Tempat penerimaan pasien rawat jalan sangat dibutuhkan, pelayanan pendaftaran pasien merupakan garda terdepan di setiap fasilitas kesehatan. Petugas yang berada di

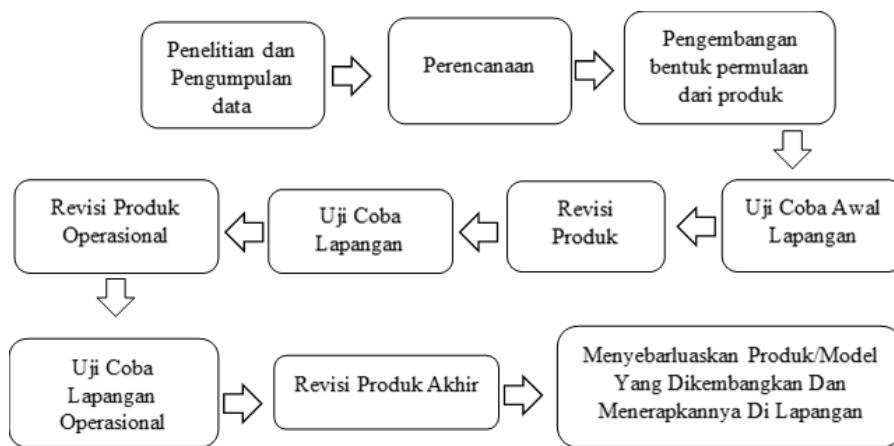


Pelayanan pendaftaran pasien harus mampu berkomunikasi dengan baik terhadap pasien untuk mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien yang nantinya akan dicantumkan kedalam berkas rekam medis. Kegiatan pendaftaran dilakukan sesuai dengan alur yang ada di setiap fasilitas kesehatan masing masing, untuk menjadikan alur itu sebagai ketentuan tetap atas diberlakukannya pelayanan pendaftaran yang sudah terstandar dan di sepakati maka dibutuhkan Standar Prosedur Operasional (SPO) Pendaftaran pasien (Gustav & Indriansyah, 2022)

Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran pasien juga perlu dirancang agar memudahkan pekerjaan juga sebagai acuan kerja untuk pelaksana dalam melaksanakan suatu kegiatan. Standar ini dibuat agar waktu tunggu pasien tidak lama, tidak terjadi penumpukan pasien di pendaftaran, urutan kerja dalam melaksanakan kegiatan pendaftaran terlaksana sesuai dengan acuan kerja yang sudah dibuat.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengambilan data dilakukan melalui wawancara mendalam (indepth interview) kepada informan utama yaitu Kepala Klinik Pratama, Dokter, dan Petugas Pendaftaran di Klinik Pratama. Model pengembangan yang digunakan di dalam penelitian ini mengacu pada model pengembangan menurut Borg dan Gall. Model pengembangan Borg & Gall memuat panduan sistematika langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis agar produk yang dirancangnya mempunyai standar kelayakan. Dengan demikian, yang diperlukan dalam pengembangan ini adalah rujukan tentang prosedur produk yang akan dikembangkan. Uraian model pengembangan Borg dan Gall, dijelaskan sebagai berikut:



Penulis mengambil 5 tahapan langkah awal dengan menggunakan desain penelitian *Borg And Gall* yaitu :

1. Penelitian dan pengumpulan data
2. Perencanaan
3. Pengembangan bentuk permulaan dari produk
4. Uji coba lapangan operasional
5. Revisi produk akhir

## HASIL

Desain dan rancangan Standar Prosedur Operasional (SPO) Pendaftaran Pasien ini menggunakan metode tahapan pengembangan Borg and Gall, dengan mengadopsi 5 tahapan yaitu :

1. Penelitian dan Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian dan pengumpulan data penulis menggunakan metode wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Proses wawancara dilakukan secara langsung kepada dua informan selaku petugas pendaftaran dan satu informan selaku kepala Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta sebagai triangulasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi serta studi dokumentasi yang dilakukan peneliti didapatkan hasil untuk tata alur pendaftaran pasien umum baru, umum lama, BPJS baru, BPJS lama, dan penomoran rekam medis.

Dari hasil yang didapatkan peneliti bisa membuat SPO dan disesuaikan dengan hasil tersebut.

## 2. Perencanaan

Berdasarkan identifikasi kebutuhan yang dilakukan penulis maka penulis menyusun rancangan penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Proses wawancara dilakukan secara langsung kepada dua informan selaku petugas pendaftaran dan satu informan selaku kepala Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta sebagai triangulasi. Setelah dilakukannya identifikasi kebutuhan peneliti mulai membuat desain juga isi dari Standar Prosedur Operasional Pendaftaran Pasien di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta yaitu sebagai berikut:

- a. SPO Pendaftaran Pasien Umum Baru
- b. SPO Pendaftaran Pasien Umum Lama
- c. SPO Pendaftaran Pasien BPJS Baru
- d. SPO Pendaftaran Pasien BPJS Lama
- e. SPO Penomoran Rekam Medis

## 3. Pengembangan Bentuk Permulaan dari produk

Pengembangan produk yang dilakukan penulis dengan merangkai serangkaian instruksi tertulis dimana instruksi tersebut disesuaikan dengan kegiatan yang sudah terlaksana serta hasil dari wawancara yang sudah dilakukan oleh penulis khususnya di unit pendaftaran pasien Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, untuk hasil dari produk terdapat di dalam Karya Tulis Ilmiah.

## 4. Uji Coba Lapangan Operasional



Standar Prosedur Operasional (SPO) Pendaftaran Pasien ini sudah dilakukan uji coba selama 12 hari yaitu dari tanggal 19 Juni sampai dengan tanggal 1 Juli. Setelah dilakukan Uji Coba peneliti melakukan wawancara kembali terhadap dua informan dan satu triangulasi yaitu didapatkan kesimpulan bahwa setelah dilakukannya uji coba SPO Pendaftaran pasien di klinik pratama bahwa produk yang dibuat mudah dipahami oleh petugas, memudahkan petugas dalam melaksanakan kegiatan karena memiliki acuan yang paten, dan masih ada beberapa tambahan serta masukan dari petugas untuk menambahkan beberapa item yang masih kurang di dalam prosedur kegiatan yang sudah dibuat.

## 5. Revisi Produk Akhir

Setelah dilakukan uji coba selama 12 hari dari tanggal 19 Juni 2023 sampai 1 Juli 2023 penulis melakukan revisi dari Standar Prosedur Operasional (SPO) yang sudah dibuat dengan menyesuaikan permintaan dari pengguna atau petugas pendaftaran pasien di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

## PEMBAHASAN

### Penelitian Dan Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Proses wawancara dilakukan secara langsung kepada dua informan selaku petugas pendaftaran dan satu informan selaku kepala Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta sebagai triangulasi. Kegiatan observasi dan studi dokumentasi dilakukan dengan mengamati kegiatan pendaftaran rekam medis di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta pada hari Rabu, 24 Mei 2023 dari pukul 10.00 s.d. 14.00. Berdasarkan hasil dari pengambilan data tersebut Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta ini sudah melaksanakan kegiatan input identitas pasien, pemeriksaan pasien, pengobatan pasien, serta memberikan tindakan dan pelayanan terhadap pasien. Hal ini sudah sesuai dengan Permenkes nomor 24 tahun 2022.

## PERENCENAAN

Perencanaan Perancangan dan Penyusunan Standar Prosedur Operasional pendaftaran pasien di klinik pratama yang dilakukan oleh penulis ini dirancang sesuai dengan kebutuhan yang ada di unit pendaftaran pasien Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Kegiatan Pendaftaran pasien sendiri meliputi penginputan data pasien, pengisian formulir pendaftaran, membuat kartu berobat serta nomor rekam

medis untuk pasien. Adapun jenis pasien yang ada adalah pasien umum dan pasien BPJS. Pasien umum dibagi menjadi dua yaitu, pasien umum baru dan pasien umum lama. Begitu juga dengan pasien BPJS dibagi menjadi dua yaitu, pasien BPJS baru dan pasien BPJS lama.

Berdasarkan hasil informasi yang diperoleh dapat diketahui Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta melakukan Perancangan Standar Prosedur Operasional sesuai dengan kegiatan yang dilaksanakan serta menyesuaikan jumlah sumber daya manusia yang ada.

## **PENGEMBANGAN BENTUK PERMULAAN DARI PRODUK**

Standar Prosedur Operasional (SPO) memiliki peran besar untuk mewujudkan organisasi yang efektif. SPO menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012. Tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional Administrasi Pemerintah adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana, dan kapan harus dilakukan, yang sesuai dengan peraturan Perundang-undangan (Kemen PANRB,2012) .

Perancangan desain yang dilakukan oleh penulis ini dilakukan dengan merangkai serangkaian instruksi tertulis dimana instruksi tersebut disesuaikan dengan kegiatan yang sudah terlaksana di unit pendaftaran Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Hal ini disesuaikan dengan aktifitas yang biasa dilakukan karena menyesuaikan sumber daya manusia yang ada.

## **UJI COBA LAPANGAN OPERASIONAL**

Standar Prosedur Operasional (SPO) Pendaftaran Pasien ini sudah dilakukan uji coba selama 12 hari yaitu dari tanggal 19 Juni sampai dengan tanggal 1 Juli. Setelah dilakukan Uji Coba penulis melakukan wawancara kembali terhadap dua informan dan satu triangulasi, hasil yang didapat dari wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa Standar Prosedur Operasional yang sudah di rancang penulis memudahkan kegiatan pendaftaran pasien di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Hasil dari uraian tersebut menunjukkan rancangan Standar Prosedur Operasional pendaftaran pasien yaitu memberikan manfaat sesuai dengan PMK No. 34 Th 2022

## REVISI PRODUK

Standar Prosedur Operasional (SPO) Pendaftaran Pasien ini sudah dilakukan uji coba selama 12 hari yaitu dari tanggal 19 Juni sampai dengan tanggal 1 Juli. Setelah dilakukan Uji Coba penulis melakukan wawancara kembali terhadap dua informan dan satu triangulasi, hasil yang didapat dari wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa Standar Prosedur Operasional yang sudah di rancang penulis memudahkan kegiatan pendaftaran pasien di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Hasil dari uraian tersebut menunjukkan rancangan Standar Porsedur Operasional pendaftaran pasien yaitu memberikan manfaat sesuai dengan PMK No. 34 Th 2022

## KESIMPULAN

Peneliti melakukan desain dan perancangan Standar Prosedur Operasional Pendaftaran Pasien di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

Penelitian dan pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Kegiatan wawancara ini dilakukan dengan ketiga informan dua merupakan pendaftaran pasien dan satu sebagai triangulasi yaitu Kepala Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

Perencanaan dan Penyusunan Standar Prosedur Operasional pendaftaran pasien disesuaikan dengan hasil wawancara dan hasil pengamatan kegiatan pendaftaran pasien yang dilaksanakan di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Pengembangan bentuk permulaan dari produk dilakukan dengan merangkai serangkaian instruksi tertulis dimana instruksi tersebut disesuaikan dengan kegiatan yang sudah terlaksana di unit pendaftaran Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

Uji coba Standar Prosedur Operasional (SPO) Pendaftaran Pasien dilakukan selama 12 hari. Setelah dilakukan Uji Coba penulis melakukan uji manfaat dengan melakukan wawancara kembali terhadap dua informan dan satu triangulasi.

Revisi dari hasil uji coba penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran pasien selama 12 hari dibuat berdasarkan masukan dan tambahan dari petugas di Klinik Pratama

## AUTHOR CREDIT STATEMENT

## FUNDING

## DECLARATION OF COMPETING INTEREST

## DAFTAR PUSTAKA

1. Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. *Rineka Cipta*.
2. Berry Father, D. B. (2014). Analisis Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur 2014. *Jurnal Manajemen*

- Informasi Kesehatan Indonesia, Vol.3, No.
3. Budi, C. S. (2011). MAnajemen Unit Kerja Rekam Medis. Quantum Sinergis.
  4. Ekotama, S. (2015). Pedoman Mudah Menyusun SOP.
  5. Gibony. (1991). ALFRED. <https://doi.org/10.53625/jcijurnalcakrawalaindonesia.v1i2.491>
  6. Gustav, R., & Indriansyah, M. R. (2022). Prosedur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Pada Klinik Gema Medical Center Cicurug Sukabumi. Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi Dan Riset Terapan), 5.
  7. KBBI. (2008). Kamus Besar Bahasa Indonesia. 04/07/2023 <https://kbbi.kemendikbud.go.id/>
  8. Kemenkes RI. (2011). Permenkes No. 028 tentang Klinik 2011. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor 65(879), 2004–2006.
  9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis, (2013).
  10. Kemenkes RI. (2017). Panduan\_Akkreditasi\_Online.
  11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, 1 (2022).
  12. Maharani, C. (2009). Sistem manajemen mutu ISO 9000 sebagai alat peningkatan kualitas organisasi pelayanan kesehatan. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 5(1), 40–47.
  13. Meianti, A., Rohman, H., & Mayretta, A. (2018). Perencanaan Implementasi Unit Kerja Rekam Medis Untuk Klinik Pratama Pancasila Baturetno Wonogiri. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, 6(2), 135. <https://doi.org/10.33560/.v6i2.198>
  14. Permenkes. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis. 2005–2003, 8.5.2017, 747.
  15. Permenkes RI. (2012). Permenkes RI Nomor 001 tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan. 7(122), 1–25.
  16. Permenkes RI. (2014). Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 9 tahun 2014 tentang klinik. 139.
  17. PMK Nomor 34 Tahun. (2022). Tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. 1–16.
  18. Purwanto. (2018). Teknik penyusunan instrumen uji validitas dan reliabilitas penelitian ekonomi syariah. Staial Press.
  19. Putri, M. G., & Mudayana, A. A. (2020). Analisis Kebutuhan Tenaga Rekam Medis di Rumah Sakit Jiwa Grhasia Yogyakarta. VOL 3, No. 1, June 2020, Pp. Xx-Xx, 3(1), 1–11.
  20. Saunders. (n.d.). Desain Penelitian: Pengertian, macam, dan contoh. Deepublish Store 2019. <https://deepublishstore.com/desain-penelitian/#:~:text=Saunders> mengungkapkan bahwa desain penelitian, dan menentukan teknik analisis data.
  21. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*.
  22. Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*.
  23. Supriyati. (2012). *Metodologi Penelitian Komputerisasi Akuntansi*.
  24. Walter, R., Helena, M., Freitas, B. De, Maria, H., & Pereira, W. (2016). *Standard operating procedure in the hospital context: the nurses' perception*.

*Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online.* 8(4), 5095–5100.  
<https://doi.org/10.9789/2175-5361>

25. Yohannes Suraja. (2019). Pengelolaan Rekam Medis Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan*, Volume 4, 4.
26. Zuldafril. (2012). Penelitian Kualitatif.