



Pelaksanaan Pendaftaran Pasien Lansia di UPT Puskesmas Belusuh

Eka Rahma Ningsih^{1*} , Dedi Uskar² , Muhammad Zaini³ 

^{1,3} Politeknik Unggulan Kalimantan, Banjarmasin, Indonesia

² UPT Puskesmas Belusuh, Kutai Barat, Indonesia

Article history: Submitted 25 July 2024, Revised 30 July 2024, Accepted 31 July 2024

ABSTRACT

Services for elderly patients need serious attention in health care facilities, especially in the patient registration section. Based on the observation results of the preliminary study, the number of patient registration officers is still lacking, the policy implementation of the elderly patient registration flow has not run well and the lack of facilities and infrastructure to support services for elderly patients. This study aims to find out the general overview of the implementation of the registration flow of elderly patients at the Belusuh Health Center. The design of this study uses a qualitative descriptive method, the approach used is a method through interviews and observation with checklist tools. The sampling technique was by the purposive sampling method, with a total of 5 respondents. The results of the research were obtained in the implementation of the service flow for elderly patients at the Velusuh Health Center from the aspect of Human Resources, namely the lack of the number of officers and there are no officers with a background in medical record education in the patient registration section, the Standard Operating Procedure (SOP) already exists but the flow implemented still requires evaluation and the lack of facilities and infrastructure to support services for elderly patients. The results of the study show that the implementation of the elderly patient registration flow is seen from Human Resources, policies and facilities and infrastructure that support elderly patient registration services are still lacking and need to be evaluated.

Keywords: Registration Flow, Elderly Patients, Health Center

HOW TO CITE: ningsih, eka rahma, et all. 2024. Implementasi Alur Pendaftaran Pasien Lansia di UPT Puskesmas Belusuh. Doi: 10.21070/anamnetic.v1i2.1591

1. Pendahuluan

Kementrian Kesehatan telah menetapkan kebijakan pelaksanaan pelayanan yang ramah terhadap Lanjut usia di seluruh Puskesmas yang berada di indonesia. Dasar hukum yang mendasari kebijakan pelayanan kepada Lanjut usia tersebut, yaitu undang-undang nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan pasal 19 yang menyatakan bahwa pembinaan kesehatan lanjut usia merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh pemerintah bersama-sama rakyat (1). Serta undang-undang nomor 13 tahun 1998 tentang kesejahteraan sosial lanjut usia pasal 3 yang menyatakan bahwa upaya peningkatan kesejahteraan sosial lanjut usia diarahkan agar lanjut usia tetap dapat diberdayakan sehingga berperan dalam kegiatan pembangunan (Kemenkes RI, 1998)(2).

*Corresponding author.

E-mail address: ekadua.brb@gmail.com

Peer reviewed under reponsibility of Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

© 2016 Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, All right reserved, This is an open access article under the CC BY license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, Lansia merupakan kelompok rentan yang berhak mendapat perlakuan dan perlindungan khusus, selain anak-anak, wanita hamil, orang miskin dan penyandang cacat (Undang Undang Republik Indonesia, 1999) (3). Penyebab utama yang membuat Lansia rentan yaitu 1) Secara ekonomi tidak produktif; 2) Rentan terhadap masalah kesehatan; dan 3) Senantiasa membutuhkan bantuan dari pengasuh. Namun demikian, kerentanan ini berbeda antar Lansia Penelitian menunjukkan faktor sosio demografis dan sumber daya ekonomi berperan penting dalam menjelaskan variasi tingkat kerentanan Lansia. Kebijakan pelayanan kesehatan Lansia mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2016 tentang Rencana Aksi Sosial Kesehatan Lanjut Usia Tahun 2016–2019, mewujudkan lanjut usia sehat, mandiri, aktif dan produktif. Program pelayanan kesehatan dan pemberdayaan Lansia oleh Kementerian Kesehatan yaitu 1) Peningkatan dan pemantapan upaya kesehatan bagi Lansia di Fasyankes primer melalui Puskesmas Santun Lansia dan Rumah Sehat Lansia; 2) Peningkatan dan pemantapan upaya rujukan bagi Lansia melalui Poliklinik Lansia Terpadu di RS; 3) Peningkatan pemberdayaan masyarakat dalam upaya kesehatan lanjut usia melalui Posyandu Lansia dan Posbindu PTM; 4) Pengembangan pemberdayaan Lansia dalam kesehatan dan kesejahteraan keluarga dan masyarakat; 5) Peningkatan mutu perawatan Implementasi Program Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia; 6) Perlambatan proses degeneratif melalui penyuluhan dan penyebaran informasi kesehatan Lansia (fisik dan kognitif); 7) Peningkatan kemitraan dengan lintas sektor, profesi, LSM dan lembaga pendidikan dan penelitian (Kementerian Kesehatan RI, 2016a)(4).

Kebijakan dan program untuk pelayanan kesehatan Lansia, sudah dikembangkan tetapi dalam pelaksanaannya masih menemui berbagai permasalahan. Secara garis besar, tujuan umum dari posyandu lansia seperti yang dinyatakan oleh Depkes RI adalah meningkatkan kualitas hidup dan derajat kesehatan para lansia agar tercipta hari tua yang bahagia serta tetap berdaya guna sesuai dengan keberadaannya baik di lingkungan keluarga maupun masyarakat. Sedangkan tujuan khusus dari posyandu lansia adalah: (1) meningkatkan rasa sadar lansia untuk dapat membina kesehatannya sendiri; (2) meningkatkan peran serta dan kemampuan keluarga maupun masyarakat di sekitar lansia agar dapat menghayati dan mengatasi masalah kesehatan pada lansia; (3) meningkatkan jangkauan dan jenis pelayanan kesehatan lansia; serta (4) meningkatkan mutu pelayanan kesehatan lansia (Nafisadilah, 2016)(5)

Rukmini (2022) menyebutkan landasan kebijakan program kesehatan Lansia, di mana kegiatan program meliputi kegiatan dalam gedung Puskesmas Santun Lansia dan kegiatan luar

gedung. Hambatan program meliputi, sarana prasarana, anggaran, SDM dan kebijakan. Upaya perbaikan program Lansia dilakukan dengan perawatan jangka panjang, advokasi, pelatihan dan pendampingan Puskesmas. Cakupan pelayanan kesehatan Lansia di Provinsi Jawa Timur yaitu: 1) RS dengan pelayanan Tim Geriatri 8 Terpadu (3,13%), 2) Posyandu Lansia yang terintegrasi dengan Posbindu (7,3%) dan 3) Puskesmas santun Lansia (42,9%). Direkomendasikan, perlunya peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan serta menjamin ketersediaan sarana dan prasarana untuk Yankes Lansia di Puskesmas (6).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan april 2022 melalui wawancara kepada petugas pendaftaran dimana petugas kewalahan melakukan registrasi sehingga masih terjadi penumpukan pasien lansia pada bagian pendaftaran sebelum mendapatkan pelayanan. Selain itu juga kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan bagi pasien lansia di Puskesmas, sehingga pasien harus bergantian dalam menggunakan sarana tersebut. Hal ini menjadi keluhan pasien lansia sebelum mendapatkan pelayanan.

2. Materials and Methods

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif ialah suatu penelitian ilmiah bertujuan untuk memahami fenomena dalam kontak sosial secara alamiah dengan mendahulukan proses interaksi komunikasi secara mendalam antara peneliti terhadap fenomena yang diteliti Rancangan penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus yaitu dilakukan dengan cara meneliti sesuatu kasus yang terdiri dari unit tunggal, namun di analisa secara mendalam, meliputi berbagai aspek yang cukup luas. Unit tunggal di sini dapat berarti satu orang, sekelompok masyarakat di suatu daerah (Notoatmodjo, 2018) (7)

3. Results and Discussion

Petugas di bagian pendaftaran pasien di UPT Puskesmas Belusuh saat ini ada 2 orang, yang mana 1 orang bertugas melayani pendaftaran pasien dan satunya lagi bertugas di bagian aplikasi BPJS. Hal ini mempengaruhi kecepatan pemeriksaan data dan ketepatan pelayanan pasien terutama pada pasien lansia. Dalam penyelenggaraan pelayanan rawat jalan, semakin sedikit waktu tunggu yang terpakai untuk menyediakan dokumen rekam medis, maka waktu tunggu pelayanan akan semakin pendek. Sejalan dengan penelitian Ruliyandari (2018) (8), mengemukakan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas

apabila di dukung dengan tenaga, setidaknya tersedia dokter umum dan dokter gigi dengan pelatihan geriatrik, perawat berpengetahuan gerontik dan ahli gizi lansia. Hal ini di dukung oleh Kementrian Kesehatan RI, 2015 dengan ketersediaan sumber daya, sarana dan prasarana yang memadai diharapkan puskesmas dapat memeberikan pelayanan kesehatan lansia yang berkualitas (12). Kepuasan pasien lansia menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi lansia dalam keikutsertaan dalam program kesehatan lansia (9).

Latar belakang petugas loket pendaftaran yang lulusan sekolah menengah umum (SMA). Untuk menunjang pelayanan kesehatan yang berkualitas diperlukan keterampilan dan keahlian dari sumber daya di unit pendaftaran pasien. Kebutuhan dan kualifikasi sumber daya di unit pelayanan pendaftaran harus direncanakan dengan matang, dengan melihat bagaimana pelayanan yang kita berikan kepada pelanggan, dalam hal ini adalah pasien agar mutu pelayanan juga dapat berjalan dengan maksimal. Dalam menentukan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia untuk mengisi jabatan di unit kerja rekam medis diperlukan perencanaan sumber daya perencanaan sumber daya adalah merencanakan tenaga kerja agar sesuai dengan kebutuhan serta efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan (Hasibuan, 2009) (10). Dengan kata lain pelayanan atau jasa yang diberikan kepada penerima pelayanan terutama pada pasien lansia tentunya harus memperhatikan kualitas untuk meningkatkan kepuasan penerima layanan. Petugas harus lebih responsif terhadap kunjungan pasien lansia di Puskesmas dan lebih memprioritaskan secara khusus dalam melayani mereka. Kurangnya pemahaman petugas administrasi poli lansia dalam mendaftarkan pasien lansia ke loket pendaftaran menjadi kendala bagi petugas loket di pendaftaran, dimana data yang diberikan tidak lengkap hal ini jelas menghambat kecepatan dalam melakukan pelayanan pendaftaran dan pada akhirnya petugas loket pendaftaran mendatangi administrasi poli lansia untuk meminta data yang kurang..

Standar pelayanan yang di berikan oleh petugas pendaftaran pasien lansia di UPT Puskesmas Belusuh sudah maksimal. Pelayanan kesehatan pada pasien lansia sudah mengikuti alur yang telah ditetapkan pada SOP Nomor C/IV/SOP/1/18/036. Peningkatan peranan kesehatan perlu didukung dengan peraturan hukum sebagai dasar pembenaran dari suatu kewenangan, Faktor yang berperan penting dalam implementasi alur pendaftaran pasien lansia standar pelayanan di jelaskan menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa penyelenggaraan pelayanan berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan, serta melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (11). Ketentuan lain yang tertuang dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2009

tentang Kesehatan merupakan tindak lanjut dalam pemberian hak sebagai pasien antara terdapat dalam “ Pasal 5 ayat 2 menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau dan pasal 8 menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh informasi tentang data kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang telah maupun akan diterimanya dari tenaga kesehatan. Penerapan SOP pelayanan pasien lansia sangat penting dilaksanakan petugas guna mewujudkan dan mengimplementasikan pelayanan yang optimal bagi pasien yang berstatus lanjut usia yang mendapat skala prioritas dalam pelayanan Kesehatan.

Hambatan pelayanan pendaftaran pasien lansia kurangnya sarana dan prasarana penunjang kesehatan lansia, dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai diharapkan puskesmas dapat memberikan pelayanan kesehatan lansia yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan Syahid (2015) yang menyatakan meski pelayanan kesehatan lansia sudah membaik, namun masih diperlukan adanya penambahan tenaga, sarana dan prasarana fisik yang mendukung kenyamanan lansia, serta penambahan alat untuk mempercepat pelayanan (12). Terkait kebutuhan sarana dan prasarana maupun sumber daya manusia, diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 tahun 2015 bahwa puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan lansia, harus di dukung dengan ketersediaan sumber daya baik sumber daya manusia, bangunan, prasarana, maupun peralatan (13). Hakim (2018) juga menyebutkan tersedianya alat-alat atau fasilitas kegiatan yang memadai secara kuantitatif, kualitatif dan relevan dengan kebutuhan serta dapat dimanfaatkan secara optimal untuk kepentingan proses kegiatan pelayanan bagi pasien lansia (14). Ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di rasa sangat penting dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan bagi pasien lansia, karena dengan kondisi pasien yang sudah berumur keberadaan sarana dan prasarana penunjang dalam mendukung mobilisasi dan pergerakan selama di fasilitas pelayanan terutama di puskesmas akan banyak membantu memberikan kesan positif terhadap pelayanan di UPT Puskesmas Belusuh. Pentingnya sosialisasi standar operasional prosedur (SOP) pengembalian rekam medis bagi petugas. Melihat permasalahan di atas perlu adanya komitmen petugas yang responsif terhadap kunjungan pasien lansia di puskesmas untuk lebih memprioritaskan pelayanan terhadap pasien yang lanjut usia. dan dukungan anggaran untuk melengkapi sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan pada pasien lansia di semua bagian yang ada di UPT Puskesmas Belusuh yang menjadi akses atau tujuan dari kunjungan pasien lansia. Saat ini UPT Puskesmas Belusuh belum memiliki kursi tunggu pasien lansia, belum tersedia tongkat

untuk membantu mobilisasi pelayanan pasien lansia, hanya tersedia satu kursi roda dan handril belum semua terpasang di sepanjang koridor puskesmas, handril hanya terpasang di lorong arah menuju WC, arah pintu masuk utama puskesmas belum terpasang handril serta di loket pengambilan obat belum terpasang handril.

4. Kesimpulan

Implementasi alur pendaftaran pasien lansia di UPT Puskesmas Belusuh sudah diterapkan namun dalam pelaksanaannya masih menemui hambatan yaitu kurangnya petugas di bagian pendaftaran dan tidak ada petugas yang berlatar belakang pendidikan rekam medis. UPT Puskesmas Belusuh sudah memiliki SOP Nomor: C/IV/SOP/1/18/036 pelaksanaan implementasi alur pendaftaran pasien lansia di UPT Puskesmas Belusuh namun alur yang di terapkan perlu di lakukan peninjauan ulang. Aspek sarana dan prasarana Kurangnya sarana dan prasarana pelayanan untuk pasien lansia di UPT Puskesmas Belusuh secara kuantitas dirasa belum memadai dikarenakan tidak disemua bagian tersedia fasilitas penunjang untuk pelayanan pada pasien lansia. Sehingga proses mobilisasi pelayanan pasien lansia menjadi tidak efektif.

Bibliography

1. DEPKES.1992. Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 100, Tambahan Lembaran. Negara Nomor 3495. Sekretariat Negara. Jakarta
2. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 tahun 2016 *tentang Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia Tahun 2016-2019. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lansia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2016
3. DEPKES.1999. Undang-Undang Republik Indonesia No. 39 Tahun 1999 tentang Adisa, A. Z. (2021, Januari 17). Pembelajaran Jarak Jauh Efektif atau Tidak? Diambil kembali dari kumparan.com: <https://kumparan.com/artanti-zahraadisa/pembelajaran-jarak-jauh-efektif-atau-tidak-1uzmY60tFlaHak> Asasi Manusia. Sekretariat Negara. Jakarta
4. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 tahun 2016 *tentang Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia Tahun 2016-2019. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lansia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2016.
5. Nafisadilah, A. (2016). *Upaya Lansia Dalam Pemenuhan Kebutuhan Kesehatan Di Posyandu Lansia Cipto Usodo Kelurahan Bergaslor Kecamatan Bergas 42 Kabupaten Semarang. Revista CENIC. Ciencias Biológicas, 152(3), 28.* file:///Users/andreaquez/Downloads/guia-plan-demejorainstitucional.pdf%0Ahttp://salud.tabasco.gob.mx/content/revista%0Ahttp://www.revistaalad.com/pdfs/Guias_ALAD_11_Nov_2013.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v66n3.60060.%0Ahttp://www.cenetec.salud.go

6. Rukmini, R., Kristiani, L., (2021). *Gambaran Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Tradisional pada Penduduk Lanjut Usia di Indonesia*. Bul. Penelit. Sist. Kesehat. 24, 68–78. <https://doi.org/10.22435/hsr.v24i1.3843>
7. Notoadmojo, Soekidjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
8. Ruliyandari, R. (2018), “Implementasi Program “Santun Lansia” Puskesmas Kabupaten Sleman”, *Jurnal E-Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta*, Vol. 12, No.1, Hal.8-14, [Internet]. Available from: journal.uad.ac.id [diakses pada tanggal 4 Spetember 2019]
9. Kemenkes. *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2015.
10. Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi revisi cetakan ke tiga belas). Jakarta: PT Bumi Aksara
11. 2009, Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
12. Syahid, A., 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Usiaa Lanjut di PoliLansia Puskesmas Gurah, Kabupaten Kediri*. *Kebijak. Dan Manaj. Publik* 3 (3), 131–137.
13. Kementerian Kesehatan RI. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia di Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2015.
14. Hakim, 2018. *hubungan tingkat sosial ekonomi : pendidikan, penghasilan, dan fasilitas dengan pencegahan komplikasi kronis pada penyandang diabetes melitus tipe 2 di surakarta*. diakses dari tanggal 17 maret 2019. <http://eprints.ums.ac.id/66356/1/naskah%20publikasi.pdf>