

Reminder Socialization dan Evaluasi Kelengkapan Formulir Pendaftaran Pasien Baru Rawat Jalan di RSUD Sidoarjo Barat

Mochammad Malik Ibrahim^{*1}, Ayu Wulandari², Dian Septivita³, Vina Hana Findya⁴, Anisa'ul Maulidiyah⁵, Muhaimin Dzulkarnain A.⁶, Hidzqi Qoidi Isfhani⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}STIKES Arrahma Mandiri Indonesia

***e-mail: mochammad.malik.ibrahim@gmail.com**

Abstract

Incomplete registration forms are still a problem in various health facilities, hampering the administration process and impacting the smoothness of patient services. In Sidoarjo Barat Regional Hospital, there is also a problem of incomplete registration forms. The purpose of this Community Service is to provide socialization by reminding registration officers about the importance of completing the form according to the instructions for filling it out (juknis). The methods used include implementing activities through interviews and reminder socialization, followed by evaluation and report preparation. The results of the community service, namely checking the registration form sheets, found that 90% were incomplete and the results of the reminder socialization and interviews showed that time constraints and high workloads were the main factors in incomplete forms. It is hoped that this activity can improve the completeness of the forms, improve the administration system, and support the efficiency and quality of patient services at Sidoarjo Barat Regional Hospital.

Keyword: *Reminder Socialization, Registration Form, Data completeness, West Sidoarjo Regional Hospital*

Abstrak

Ketidaklengkapan formulir pendaftaran masih menjadi permasalahan di berbagai fasilitas kesehatan, menghambat proses administrasi dan berdampak pada kelancaran pelayanan pasien. di RSUD Sidoarjo Barat juga mengalami masalah ketidaklengkapan pengisian formulir pendaftaran. Tujuan Pengabdian ini dilakukan untuk memberikan sosialisasi dengan cara mengingatkan kembali petugas pendaftaran mengenai pentingnya kelengkapan pengisian formulir sesuai dengan petunjuk pengisian (juknis). Metode yang digunakan meliputi pelaksanaan kegiatan melalui wawancara dan reminder socialization, selanjutnya dilakukan evaluasi serta pembuatan laporan. Hasil pengabdian yaitu pengecekan lembar formulir pendaftaran didapatkan sebesar 90% yang tidak lengkap dan hasil reminder socialization serta wawancara menunjukkan bahwa keterbatasan waktu dan tingginya beban kerja menjadi faktor utama ketidaklengkapan formulir. Diharapkan kegiatan ini dapat meningkatkan kelengkapan formulir, memperbaiki sistem administrasi, serta mendukung efisiensi dan kualitas pelayanan pasien di RSUD Sidoarjo Barat.

Kata Kunci: Reminder Socialization, Formulir Pendaftaran, Kelengkapan data, RSUD Sidoarjo Barat

Diterima: 8 Mei 2025, Revisi: 5 Juni 2025, Terbit: 30 Juni 2025

This is an open access article under the CC BY-SA License.



A. PENDAHULUAN

Ketidaklengkapan pengisian formulir pendaftaran pasien baru rawat jalan masih menjadi permasalahan yang sering terjadi di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan. Ketidaklengkapan data dalam formulir rekam medis dapat menghambat efisiensi administrasi serta berisiko menyebabkan gangguan dalam kesinambungan informasi pasien (Arifatun dan Fahmi, 2016). Beberapa rumah sakit di Indonesia juga mengalami permasalahan serupa, di antaranya RSUD X Trenggalek mengalami masalah ketidaklengkapan formulir pendaftaran dengan persentase 31,25% (Susilowati *et al.*, 2022). Sedangkan Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang dengan kategori tidak lengkap pada formulir pengisian identitas pasien 42,2% (Mardi, 2019).

Di RSUD Sidoarjo Barat ketidaklengkapan pengisian formulir pendaftaran pasien baru rawat jalan menjadi permasalahan yang signifikan. Berdasarkan data yang sudah ditemukan mulai dari tanggal 12-19 Februari 2025, tingkat ketidaklengkapan pengisian formulir pendaftaran di rawat jalan mencapai persentase 90% dan ditemukan formulir pendaftaran yang lengkap hanya 10%. Data demografi ini, sebagai bagian dari data administratif, memegang peran krusial karena menjadi informasi pendukung utama dalam proses identifikasi dan pengenalan pasien. Data ini mencakup nama lengkap, nomor rekam medis, alamat, tanggal lahir, jenis kelamin, status perkawinan, serta kontak keluarga terdekat yang dapat dihubungi dalam keadaan darurat. Selain itu, data ini juga meliputi tanggal kunjungan pasien ke rumah sakit dan identitas institusi pelayanan kesehatan tersebut. (Susilowati *et al.*, 2022).

Rekam medis harus mencantumkan identitas pasien secara lengkap karena hal ini sangat penting untuk memastikan kepemilikan rekam tersebut. Jika data identitas tidak diisi dengan lengkap, akan menyulitkan proses verifikasi identitas pasien, terutama jika pasien tersebut sebelumnya pernah mendapatkan perawatan di rumah sakit yang sama. (Hatta, 2008). Oleh karena itu, diperlukan *Reminder Socialization* sebagai solusi untuk meningkatkan kelengkapan formulir pendaftaran pasien baru. Upaya ini bertujuan untuk mengingatkan petugas pendaftaran akan pentingnya pengisian formulir yang sesuai dengan Petunjuk Teknis (Juknis), sehingga dapat meningkatkan kualitas rekam medis dan mendukung pelayanan kesehatan yang lebih efisien.

Dilaksanakannya kegiatan pengabdian masyarakat ini, bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan mendukung petugas dalam memastikan kelengkapan formulir pendaftaran pasien baru rawat jalan. Sosialisasi yang dilakukan diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran serta mendorong motivasi individu untuk melaksanakan suatu tindakan atau perubahan perilaku (Suwarni *et al.*, 2021).

B. METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan cara *Reminder Socialization*, yaitu dengan mengingatkan kembali mengenai petunjuk pengisian formulir pendaftaran kepada petugas *front office*. Kegiatan ini dilaksanakan dengan mendatangi petugas pendaftaran, kemudian membacakan ulang juknis formulir pendaftaran. Setelah itu, menunjukkan kepada petugas data yang sudah ditemukan terkait ketidaklengkapan formulir pendaftaran. Pada akhir kegiatan mengajukan beberapa pertanyaan kepada petugas mengenai kendala yang dihadapi dalam pengisian formulir pendaftaran.

Reminder Socialization adalah mekanisme penting yang meningkatkan kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP)

untuk pendaftaran pasien. Dengan mengintegrasikan pengingat ke dalam alur kerja, organisasi kesehatan dapat secara signifikan mengurangi kejadian formulir yang tidak lengkap, sehingga meningkatkan kualitas data pasien dan memastikan proses pendaftaran yang lebih lancar (Wahyuni & Sugiarti, 2017).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengecekan lembar formulir dilaksanakan pada tanggal 23 Februari 2025. Dalam pengecekan tersebut, dilakukan pemeriksaan pada beberapa aspek berikut ini :

1. Identitas Pasien, memastikan bahwa data pasien telah diisi dengan lengkap
2. Identitas penanggung jawab, memverifikasi bahwa informasi tentang penanggung jawab pasien telah dicantumkan secara jelas
3. Tanda tangan pasien/keluarga, mengecek apakah pasien/keluarganya telah memberikan tanda tangan sebagai bentuk persetujuan atau konfirmasi atas data yang telah diberikan
4. Tanda tanga pemberi informasi, Memastikan bahwa pihak yang memberikan informasi telah menandatangani formulir atas kelengkapan data yang telah di cantumkan



Gambar 1. Kegiatan Pengecekan Formulir Pendaftaran.

Evaluasi Kelengkapan Pengisian Formulir Pendaftaran

Setelah dilakukan pengecekan terhadap 58 formulir pendaftaran, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Kelengkapan Pengisian Formulir Pendaftaran Pasien Baru di RSUD Sidoarjo Barat

No.	Kelengkapan	Jumlah	Persentase
1	Lengkap	13	10%
2	Tidak Lengkap	45	90%

Meninjau dari data di atas diketahui bahwa dari 58 formulir pendaftaran pasien baru rawat jalan, terdapat formulir pendaftaran yang lengkap dengan persentase 10% dan formulir yang tidak lengkap dengan persentase sebesar 90%.

Kemudian, penulis melakukan evaluasi lebih mendalam terhadap data yang masih belum lengkap untuk mengidentifikasi bagian-bagian formulir pendaftaran pasien baru yang perlu dilengkapi. Hasil evaluasi tersebut kemudian disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 2. Data Bagian Pengisian Kelengkapan Formulir Pendaftaran Pasien Baru Rawat Jalan di RSUD Sidoarjo Barat

No	Data Bagian	Total Data yang Terisi Lengkap Beserta Presentasinya	Jumlah dan Persentase Data dengan Isian Tidak Lengkap
1	Identitas Pasien	13 (10%)	45 (90%)
	Identitas Penanggungjawab	7 (5%)	51 (95%)
	Tanda tangan pasien/keluarga	47 (92%)	11 (8%)

Berdasarkan tabel 2, ditemukan bahwa sebagian besar formulir yang tidak lengkap terdapat pada bagian identitas pasien dan penanggung jawab. Sementara pada bagian tanda tangan pasien dan pemberi informasi cenderung lebih banyak yang terisi dengan lengkap.

Kegiatan *Reminder Socialization*

Pada tanggal 26 Februari dilaksanakan kegiatan *reminder socialization*, bertujuan untuk mengingatkan kembali petugas pendaftaran mengenai juknis formulir pendaftaran. Dalam kegiatan ini juga disampaikan hasil evaluasi terkait tingginya tingkat ketidaklengkapan formulir, dimana ditemukan bahwa 90% formulir masih belum terisi dengan lengkap. Hal ini penting mengingat kekosongan identitas pasien dapat mempengaruhi isi dan kualitas rekam medis, karena secara keseluruhan ini dapat mengaburkan identifikasi pasien sesuai identitas aslinya (Susilowati *et al.*, 2022)

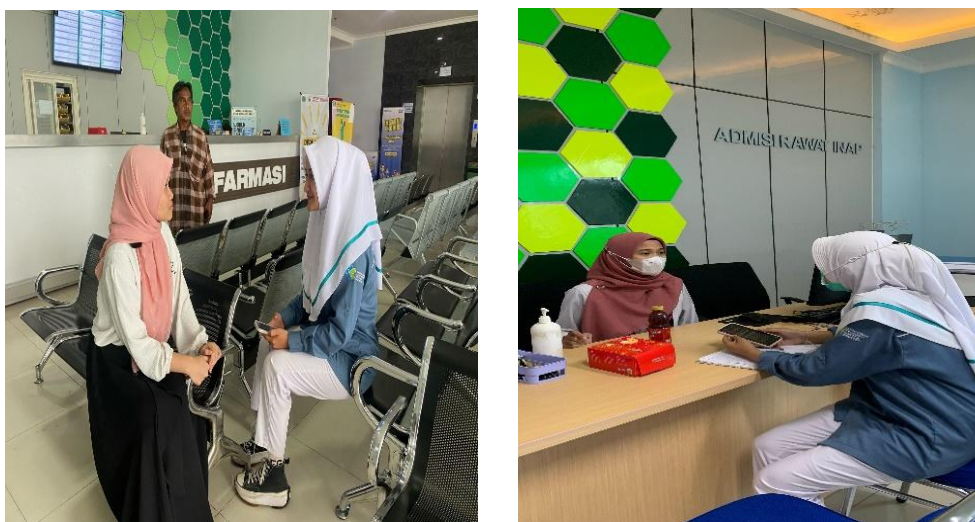
Kekosongan dalam formulir menyebabkan kesalahan dalam penanganan medis yang bisa membahayakan pasien. Selain itu, data yang lengkap mendukung administrasi rumah sakit dalam pengelolaan sumber daya dan perencanaan layanan kesehatan yang lebih baik. Sehubungan dengan itu, memastikan formulir pendaftaran pasien baru diisi dengan lengkap adalah Langkah pertama yang esensial untuk menjamin kualitas pelayanan kesehatan.

Setelah dilakukan kegiatan *reminder socialization* dilakukan wawancara dengan petugas pendaftaran untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pengisian formulir pendaftaran pasien baru. Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun sosialisasi telah meningkatkan pemahaman petugas terhadap juknis formulir pendaftaran, masih terdapat beberapa kendala dalam implementasinya. Salah satu kendala yang disampaikan petugas adalah keterbatasan waktu.

Informan 1 menyampaikan bahwa " *Tingginya jumlah pasien dan waktu pelayanan yang terbatas menyebabkan verifikasi data sering kurang optimal*". Waktu yang terbatas seringkali mengakibatkan penurunan efisiensi dalam pekerjaan, karena individu cenderung terburu-buru sehingga tidak mampu berkonsentrasi secara optimal pada tugas yang sedang dihadapi "(Rika, 2023). Selain tingginya jumlah pasien dan waktu yang terbatas, tuntutan bagi petugas untuk bekerja cepat dalam mengejar pelayanan di poliklinik juga menjadi hambatan dalam pengisian formulir.

Informan 2 menyampaikan " keterbatasan waktu dan penyesuaian dengan jadwal poliklinik membuat proses pendaftaran harus di selesaikan dengan cepat agar pelayanan tetap berjalan lancar" Akibatnya, beban kerja yang overload dapat menyebabkan individu mengalami kelelahan dan stress, yang pada gilirannya mengakibatkan penurunan kualitas dan efisiensi pekerjaan (Fajriani, 2015) . Kondisi ini seringkali membuat proses verifikasi data menjadi kurang optimal, petugas harus berpacu dengan waktu agar antrian tidak menumpuk

Hal ini menunjukkan bahwa tingginya jumlah pasien, keterbatasan waktu pelayanan dan tuntutan bagi petugas untuk menyelesaikan pendaftaran dengan cepat agar pelayanan di poliklinik tetap berjalan lancar berdampak pada proses verifikasi data yang kurang optimal. Akibatnya, beberapa formulir pendaftaran tidak terisi dengan lengkap.



Gambar 2. Kegiatan Reminder Socialization dan Wawancara.

D. KESIMPULAN

Ditinjau dari realisasi program pengabdian masyarakat yang telah terlaksana, RSUD Sidoarjo Barat telah menerapkan prosedur pendaftaran pasien sesuai dengan juknis yang berlaku. Namun, masih terdapat kendala dalam implementasinya, seperti tingginya jumlah pasien, keterbatasan waktu pelayanan, dan tuntutan bagi petugas untuk bekerja cepat dalam mengejar pelayanan di poliklinik, sehingga proses verifikasi data sering kali kurang optimal yang berdampak pada efisiensi pelayanan dan pencatatan data pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Kepala LPPM STIKES Arrahma Mandiri Indonesia yang telah memberikan dukungan penuh terhadap pelaksanaan program pengabdian masyarakat oleh sivitas akademika (dosen dan mahasiswa).
2. Bapak Direktur, Ibu Kabid, Kepala Instalasi Rekam Medis. Tim PKRS RSUD Sidoarjo Barat yang telah memberikan izin pelaksanaan kegiatan di Poli Rawat Jalan serta berpartisipasi aktif dalam program pengabdian masyarakat ini.
3. Petugas Pendaftaran Rawat Jalan yang telah ikut berpartisipasi

REFERENSI

- Arifatun Nisaa, Fahmi Hakam, J. P. (2016). *Prosiding seminar informasi kesehatan nasional (STIKesNas)* (Issue 0).
- Fajriani, A. (2015). Pengaruh Beban Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan: Efek Mediasi Burnout. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 74–79.
- Mardi, Y. (2019). Analisis Ketidaklengkapan Pengisian Formulir Rekam Medis Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang Yuli Mardi. *Health Information Management Journal ISSN*, 7(2), 2655–9129.
- Rika Widianita, D. (2023). Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Pegawai Kecamatan Pedurungan. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- Susilowati, I., Nurkhalim, R. F., & Hasanah, L. (2022). Tinjauan Prosedur Kelengkapan Pencatatan Data Demografi Pasien Baru Di Rsud X Trenggalek. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 9(1), 62. <https://doi.org/10.56710/wiyata.v9i1.597>
- Suwarni, E., Rosmalasar, T. D., Fitri, A., & Rossi, F. (2021). Sosialisasi Kewirausahaan Untuk Meningkatkan Minat dan Motivasi Siswa Mathla'ul Anwar. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(4), 157–163. <https://doi.org/10.52436/1.jpmi.28>
- Wahyuni, N., & Sugiarti, I. (2017). Implementasi Pengisian Formulir Informed Consent Kasus Bedah Umum Sebagai Salah Satu Bukti Transaksi Terapeutik Di Rsud Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2017. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)*, 5(36), 05–18.