

PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UNTUK PENCEGAHAN REGISTER GANDA DALAM SISTEM PENDAFTARAN RUMAH SAKIT

Ervita Nindy O.^{1*}, Ali Hanafiah², Musthafa Rhamadany³,

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang

* Corresponding author: ervitanindy8@gmail.com

ABSTRAK. Proses pendaftaran pasien di rumah sakit merupakan tahap awal yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Salah satu tantangan utama dalam sistem pendaftaran adalah Register ganda, yaitu pendaftaran ganda pasien dengan identitas yang sama, yang dapat menyebabkan ketidakakuratan data, inefisiensi operasional, serta risiko kesalahan medis. Kegiatan ini bertujuan untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pencegahan Register ganda dalam Sistem Pendaftaran Rumah Sakit guna meningkatkan akurasi data dan efisiensi layanan di RS Islam A. Yani Surabaya. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pendekatan difusi ipteks, yang mencakup identifikasi permasalahan, analisis kebutuhan, perancangan dokumen SOP, serta validasi dan revisi dengan tenaga rekam medis dan petugas pendaftaran. Hasil dari kegiatan ini adalah SOP yang disusun secara sistematis untuk mencegah pendaftaran ganda melalui prosedur verifikasi identitas pasien, pencarian data dalam sistem informasi rumah sakit, serta mekanisme penanganan Register ganda. Meskipun SOP telah disusun dan dikonsultasikan dengan pihak terkait, kegiatan ini tidak mencakup implementasi dan evaluasi penerapan di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengukur efektivitas SOP dalam praktik rumah sakit.

Kata kunci: Register ganda; pendaftaran pasien; rekam medis; sistem informasi;

ABSTRACT. The patient registration process in hospitals is a crucial initial stage in healthcare services. One of the main challenges in the registration system is double registration, where a patient is registered multiple times under the same identity, leading to data inaccuracies, operational inefficiencies, and potential medical errors. This activity aims to develop a Standard Operating Procedure (SOP) for Preventing Double Registration in Hospital Registration Systems to improve data accuracy and service efficiency at RS Islam A. Yani Surabaya. The method used in this activity is the diffusion of science and technology approach, which includes problem identification, needs analysis, SOP document design, and validation and revision with medical record officers and registration staff. The result of this activity is a systematically structured SOP to prevent double registration through patient identity verification procedures, data searches in the hospital information system, and double registration handling mechanisms. Although the SOP has been formulated and consulted with relevant parties, this activity does not include the implementation and evaluation of its application in the field. Therefore, further research is needed to assess the effectiveness of this SOP in hospital practice.

Keywords: double register; patient registration; medical records; information systems;

PENDAHULUAN

Proses pendaftaran pasien di rumah sakit merupakan tahap awal yang krusial dalam penyelenggaraan layanan kesehatan. Salah satu tantangan utama dalam sistem pendaftaran adalah permasalahan register ganda, yaitu terdaptarnya pasien lebih dari satu kali dengan identitas yang sama. Meskipun sistem pendaftaran di rumah sakit ini sudah berbasis elektronik, belum tersedia fitur pendeteksi otomatis untuk mengidentifikasi duplikasi data pasien. Hal ini dapat berdampak pada ketidakakuratan data, inefisiensi operasional, serta potensi kesalahan medis yang membahayakan pasien.

Register ganda terjadi karena berbagai faktor, seperti kesalahan input data,

ketidaksesuaian prosedur verifikasi identitas pasien, serta kurangnya standar yang mengatur proses pendaftaran. Di tempat pengabdian, hingga saat ini belum tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yang mengatur secara rinci tentang pencegahan dan penanganan register ganda. Ketidadaan SOP ini memperbesar kemungkinan terjadinya duplikasi data dan menyulitkan proses penelusuran rekam medis pasien secara akurat.

Dampak dari permasalahan ini cukup signifikan, antara lain meningkatnya risiko kesalahan dalam diagnosis dan pengobatan akibat data rekam medis yang terfragmentasi, pemborosan sumber daya rumah sakit akibat duplikasi layanan, serta kebingungan pasien dalam mengakses layanan kesehatan akibat

kepemilikan lebih dari satu nomor rekam medis.

Menurut Tan & Payton (2010), penggunaan sistem informasi kesehatan yang efektif dan berbasis standar dapat meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi rumah sakit serta mengurangi kesalahan data. Selain itu, studi yang dilakukan oleh Jha et al. (2009) menunjukkan bahwa implementasi rekam medis elektronik (RME) dapat membantu dalam mengurangi kesalahan medis dan meningkatkan akurasi data pasien. Lebih lanjut, pendekatan berbasis kebijakan seperti penerapan SOP yang ketat dalam proses pendaftaran pasien terbukti dapat meminimalisir duplikasi data serta meningkatkan efisiensi kerja tenaga medis (Haux, 2013).

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) juga menekankan pentingnya penerapan sistem rekam medis yang terintegrasi untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan keselamatan pasien. Implementasi sistem yang memiliki fitur validasi otomatis terhadap identitas pasien dapat mengurangi kejadian register ganda serta meningkatkan efisiensi dalam manajemen data pasien (WHO, 2018). Selain itu, regulasi seperti Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis menegaskan bahwa setiap pasien harus memiliki satu nomor rekam medis yang unik guna memastikan kesinambungan informasi kesehatan.

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan penyusunan SOP yang mengatur mekanisme pendaftaran pasien secara sistematis dan akurat. SOP ini mencakup beberapa langkah utama, seperti pengecekan identitas pasien dengan meminta dokumen resmi (KTP, KK, Paspor, atau kartu asuransi), pencarian data pasien di Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menggunakan NIK atau nomor rekam medis, serta verifikasi lebih lanjut melalui tanggal lahir dan alamat jika terdapat data serupa. Jika terjadi register ganda, petugas rekam medis bertanggung jawab untuk melakukan penggabungan data, menonaktifkan nomor yang tidak valid, serta mencatat tindakan koreksi dalam log administrasi.

Selain itu, SOP juga mencakup pelatihan berkala bagi petugas pendaftaran untuk meningkatkan pemahaman mereka dalam pencatatan data pasien dan evaluasi rutin oleh

bagian rekam medis guna memastikan kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan. Dengan implementasi SOP yang tepat, diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mengoptimalkan efisiensi operasional, serta menjaga akurasi data pasien.

METODE

Kegiatan pengabdian ini menggunakan metode difusi ipteks, karena menghasilkan produk dalam bentuk dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat digunakan oleh rumah sakit sebagai pedoman dalam pencegahan register ganda pada proses pendaftaran pasien. Kegiatan ini bertujuan untuk menjawab kebutuhan pokok mitra akan sistem administratif yang akurat, efisien, dan bebas duplikasi data pasien.

Langkah-langkah pelaksanaan kegiatan meliputi:

1. Identifikasi Permasalahan Mitra
Tahap awal dilakukan dengan mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara bersama petugas pendaftaran dan tenaga rekam medis. Kegiatan ini bertujuan untuk memahami tantangan yang dihadapi, khususnya terkait kejadian register ganda, penyebab utama, serta prosedur yang selama ini berjalan tanpa adanya SOP khusus.
2. Analisis Kebutuhan dan Penyusunan Rancangan Solusi
Tim pengabdian melakukan analisis terhadap kebutuhan mitra, mengacu pada standar manajemen pelayanan kesehatan, sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS), dan regulasi yang relevan. Hasil analisis ini menjadi dasar dalam merancang konten SOP yang sesuai dengan kondisi lapangan.
3. Difusi Produk Ipteks (Penyusunan dan Penyampaian SOP)
Tim menyusun SOP secara sistematis, meliputi tahapan verifikasi identitas pasien, pencarian dan pencocokan data pada SIMRS, serta prosedur penanganan kasus register ganda. Produk akhir berupa dokumen SOP ini kemudian didiseminasikan kepada mitra melalui kegiatan penyampaian formal disertai penjelasan teknis penggunaannya.

4. Validasi dan Revisi

Setelah penyampaian awal, tim melakukan validasi dengan mengundang masukan dari pihak terkait, termasuk petugas rekam medis dan kepala instalasi, untuk menyesuaikan SOP dengan praktik nyata di lapangan. Revisi dilakukan berdasarkan hasil diskusi untuk memastikan bahwa dokumen dapat diterapkan secara efektif dan efisien.

Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara terstruktur dengan petugas pendaftaran dan rekam medis, serta telaah dokumen administratif yang telah ada. Analisis dilakukan secara kualitatif dengan menelaah kesesuaian antara praktik di lapangan dan standar operasional yang ideal, guna merancang SOP yang aplikatif dan tepat guna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Kegiatan

1. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan di RS Islam A. Yani Surabaya dengan fokus utama pada penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pencegahan Register Ganda dalam proses pendaftaran pasien. Tahapan kegiatan meliputi:

- Identifikasi permasalahan lapangan
- Analisis kebutuhan penyusunan SOP
- Perancangan dokumen SOP
- Validasi dan revisi bersama pihak rumah sakit



Gambar 1. Observasi awal di ruang pendaftaran RS Islam A. Yani Surabaya

Tim pengabdian melakukan observasi langsung di unit pendaftaran RS Islam A. Yani Surabaya untuk memahami alur kerja

pendaftaran pasien dan mengidentifikasi potensi terjadinya register ganda. Kegiatan ini dilanjutkan dengan diskusi bersama petugas pendaftaran guna menggali informasi terkait praktik verifikasi identitas yang dilakukan, hambatan teknis dalam pencarian data pasien, serta belum adanya prosedur tertulis yang mengatur mekanisme pencegahan duplikasi data. Hasil dari kegiatan ini menjadi dasar penting dalam penyusunan konten dan struktur Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih sistematis dan aplikatif.

2. Analisis Penyebab Register Ganda

Hasil identifikasi menunjukkan beberapa faktor utama penyebab duplikasi data pasien (register ganda), antara lain:

- Kesalahan input data oleh petugas pendaftaran
- Tidak adanya standar verifikasi identitas pasien
- Sistem SIMRS belum memiliki fitur deteksi duplikasi otomatis

Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, SOP yang disusun mencakup:

- Verifikasi identitas pasien secara ketat
- Pencarian data berdasarkan NIK
- Penggabungan data bagi pasien yang sudah terdaftar sebelumnya





Gambar 2. Diskusi Tim Pengabdi dengan Tim Rekam Medis RS Islam A. Yani

Diskusi dilakukan antara tim pengabdi dengan tenaga rekam medis dan petugas pendaftaran RS Islam A. Yani Surabaya untuk mengidentifikasi penyebab utama terjadinya duplikasi data pasien (register ganda). Dalam forum ini, dibahas berbagai faktor teknis dan non-teknis yang memicu duplikasi, seperti kesalahan input saat pendaftaran, ketidakterpaduan sistem informasi, serta minimnya pedoman verifikasi identitas pasien. Selain itu, tim juga menggali praktik yang sudah berjalan dan menerima masukan langsung dari petugas lapangan terkait kebutuhan dan harapan mereka terhadap SOP yang akan disusun. Hasil diskusi ini menjadi referensi utama dalam merancang prosedur yang realistis, mudah diterapkan, dan sesuai dengan kondisi aktual rumah sakit.

3. Struktur SOP yang Disusun

SOP ini terdiri dari beberapa langkah utama dalam proses pendaftaran pasien:

a. Pengecekan Identitas Pasien

Petugas pendaftaran wajib melakukan verifikasi identitas pasien dengan meminta dokumen resmi, seperti:

- 1) Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 2) Kartu Keluarga (KK)
- 3) Paspor
- 4) Kartu Asuransi

Jika ditemukan kesamaan data, dilakukan verifikasi tambahan berdasarkan tanggal lahir dan alamat pasien.

b. Verifikasi Data dalam SIMRS

Petugas pendaftaran wajib mencari data pasien dalam SIMRS sebelum

membuat nomor rekam medis baru. Jika pasien sudah memiliki rekam medis, data yang ada digunakan tanpa membuat entri baru.

c. Penanganan Register ganda

Jika terjadi Register ganda, maka prosedur berikut diterapkan:

- 1) Petugas rekam medis melakukan verifikasi ulang.
- 2) Data pasien yang terduplikasi digabungkan.
- 3) Nomor rekam medis yang tidak valid dinonaktifkan dan dicatat dalam log administrasi.

Berikut adalah Hasil SOP yang sudah di konsultasikan.

	PROSEDUR PENCEGAHAN DOBEL REGISTER DI PENDAFTARAN		
	Nomer terbit	Revisi ke- :	Halaman : 1/1
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)	Tanggal terbit :	Diterapkan	
Tujuan	Mencegah pendaftaran ganda pasien di sistem rumah sakit guna memastikan keakuratan data dan efisiensi layanan.		
Ruang lingkup	Berlaku bagi seluruh petugas pendaftaran pasien di semua unit layanan rumah sakit.		
Definisi	- Dobel Register: Pasien yang terdaftar lebih dari satu kali dengan nomor rekam medis berbeda. - Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS): Aplikasi pencatatan data pasien.		
Prosedur	A. Pengecekan Identitas Pasien - Petugas meminta identitas resmi pasien (KTP, KK, Paspor, atau kartu asuransi). - Mencari data pasien di SIMRS dengan NIK, nama, atau nomor rekam medis. - Jika sudah terdaftar, gunakan data yang ada tanpa pendaftaran baru. B. Verifikasi Data Pasien - Jika Terdapat data mirip, konfirmasi dengan tanggal lahir, alamat, atau riwayat kunjungan. - Jika ditemukan data ganda, laporkan ke bagian rekam medis untuk penggabungan data. C. Tindakan Jika Terjadi Dobel Register - Petugas rekam medis melakukan verifikasi dan penggabungan data sesuai prosedur. - Menonaktifkan nomor rekam medis yang tidak valid. - Mencatat tindakan koreksi dalam log administrasi. D. Pelatihan dan Evaluasi - Pelatihan berkala untuk petugas pendaftaran terkait pencatatan data pasien. - Evaluasi rutin oleh bagian rekam medis untuk memastikan kepatuhan SPO.		
Dokumentasi dan pelaporan	- Setiap kasus dobelt register harus dicatat dan dilaporkan. - Laporan bulanan disusun untuk evaluasi manajemen.		
Penutup	SOP ini bertujuan menjaga akurasi data dan kelancaran pelayanan rumah sakit. Semua petugas wajib mematuhi.		

Gambar 3. Hasil SOP



Gambar 4. Penyerahan dokumen SOP kepada mitra Rumah Sakit

Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pencegahan Register

Ganda secara resmi diserahkan oleh tim pengabdian kepada pihak RS Islam A. Yani Surabaya sebagai hasil akhir dari kegiatan penyusunan yang telah melalui proses validasi dan revisi bersama. Penyerahan ini menandai komitmen bersama dalam mengimplementasikan sistem pendaftaran pasien yang lebih tertib dan akurat. Kegiatan ini juga menjadi bentuk transfer pengetahuan dari perguruan tinggi kepada institusi pelayanan kesehatan, dengan harapan SOP yang disusun dapat segera digunakan sebagai acuan operasional oleh petugas pendaftaran dan tenaga rekam medis.



Gambar 5. Sosialisasi SOP kepada petugas terkait

Tim pengabdian memberikan pemaparan secara langsung mengenai isi dari Standar Operasional Prosedur (SOP) Pencegahan Register Ganda kepada petugas pendaftaran dan tenaga rekam medis RS Islam A. Yani Surabaya. Dalam sesi ini, dijelaskan langkah-langkah verifikasi identitas pasien, prosedur pencarian data dalam SIMRS, serta mekanisme penanganan duplikasi data apabila ditemukan. Kegiatan ini bertujuan agar seluruh pihak yang terlibat memahami dan mampu menerapkan SOP secara konsisten di lapangan. Selain itu, sesi tanya jawab juga dilakukan untuk memastikan bahwa SOP yang disusun dapat dioperasionalkan sesuai dengan kondisi nyata di unit pelayanan.

4. Evaluasi Penyusunan SOP

Evaluasi dilakukan berdasarkan beberapa aspek utama:

- Kelengkapan Prosedur: SOP telah mencakup seluruh aspek krusial dalam proses pendaftaran pasien dan penanganan kasus Register ganda.
- Kesesuaian dengan Regulasi: SOP mengacu pada regulasi yang berlaku, seperti Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2024 tentang Rekam Medis.
- Keterapan dalam Praktik: SOP telah dikonsultasikan dengan tenaga rekam medis dan petugas pendaftaran untuk memastikan kesesuaiannya dengan praktik di lapangan.
- Keberlanjutan Implementasi: SOP dilengkapi dengan mekanisme evaluasi berkala guna memastikan efektivitasnya dalam jangka panjang.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat di RS Islam A. Yani Surabaya berhasil menghasilkan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pencegahan Register Ganda dalam proses pendaftaran pasien. SOP ini disusun berdasarkan identifikasi permasalahan di lapangan, diskusi bersama tenaga rekam medis, serta validasi bersama pihak rumah sakit. Hasil akhir berupa dokumen SOP yang sistematis dan aplikatif, diharapkan dapat meningkatkan akurasi data pasien serta mencegah duplikasi rekam medis dalam sistem pendaftaran rumah sakit.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih disampaikan kepada RS Islam A. Yani Surabaya atas fasilitasi kegiatan ini, serta kepada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang atas dukungan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Semoga hasil kegiatan ini bermanfaat dalam meningkatkan kualitas layanan pendaftaran pasien di rumah sakit

DAFTAR PUSTAKA

- Jha AK, DesRoches CM, Campbell EG, Donelan K, Rao SR, Ferris TG, Shields A, Rosenbaum S, Blumenthal D. Use of electronic health records in U.S. hospitals. *N Engl J Med.* 2009 Apr 16;360(16):1628-38. doi:

10.1056/NEJMsa0900592. Epub 2009
Mar 25. PMID: 19321858.

Haried P, Claybaugh C, Dai H. Evaluation of health information systems research in information systems research: A meta-analysis. *Health Informatics Journal*. 2017;25(1):186-202.
doi:10.1177/1460458217704259

Menteri Kesehatan RI. (2008). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis. Diakses dari www.depkes.go.id [Diakses tanggal 28 Februari 2025].

Tan, J., & Payton, F. C. (2010). Critical factors of implementing an IT system. *Journal of Health Information Management*, 24(2), 26–33. Diakses dari Bartleby: <https://www.bartleby.com> [Diakses tanggal 28 Februari 2025].

World Health Organization (WHO). (2018). Patient safety. Diakses dari <https://www.who.int/teams/integrated-health-services/patient-safety> [Diakses tanggal 28 Februari 2025].