

**PENERAPAN SISTEM PELAYANAN PENDAFTARAN
PASIEAN RAWAT JALAN DI RSUD
WALUYO JATI**

Fita Rusdian Ikawati^{1*}, Endang Fitriyani², Himmatul Faroha Daroin³

¹⁻³Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Institute Teknologi Sains dan
Kesehatan RS.Dr.Soepraoen

Email Korespondensi: fita.160978@gmail.com

Disubmit: 09 Juli 2024

Diterima: 25 November 2024

Diterbitkan: 01 Desember 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v4i12.16136>

ABSTRACT

The first service that is directly related to patients is the registration service. The quality of health services can be improved to achieve optimal health. The effectiveness of patient registration services is one of the main indicators of improving the quality of hospital services. Therefore, patient registration services in hospitals and the factors that influence them are of interest to researchers. Customers who receive fast service do not have to wait long, which indicates high quality service. Substandard service at the registration counter can contribute to low customer satisfaction.⁹ The outpatient registration process at each health facility varies within the service system based on the institution's internal policies. However, there are still several obstacles in the outpatient registration process at the hospital, and some patients still do not fully understand the procedure. This study aims to provide a comprehensive overview of the outpatient registration services at Waluyo Jati Kraksaan Regional Hospital. At RSUD Waluyo Jati Kraksaan, a qualitative research approach was used through a series of direct observations and interviews. This research reveals that the outpatient registration system at RSUD Waluyo Jati Kraksaan operates both directly and indirectly. Several problems arose during the service process, including patients forgetting to bring identification.

Keywords: *Registration, Service, Outpatient*

ABSTRAK

Layanan pertama yang berhubungan langsung dengan pasien adalah layanan registrasi. Mutu pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal. Efektivitas pelayanan registrasi pasien merupakan salah satu indikator utama peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu pelayanan pendaftaran pasien di rumah sakit serta faktor-faktor yang mempengaruhinya menjadi menarik bagi peneliti. Pelanggan yang mendapat pelayanan cepat tidak perlu menunggu lama, yang menandakan pelayanan berkualitas tinggi. Pelayanan yang kurang lancar di loket pendaftaran dapat berkontribusi terhadap rendahnya kepuasan pelanggan.⁹ Proses pendaftaran rawat jalan di setiap fasilitas kesehatan berbeda-beda dalam sistem pelayanan berdasarkan kebijakan internal institusi. Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam proses pendaftaran rawat jalan di rumah sakit, dan sebagian

pasien masih belum memahami sepenuhnya prosedurnya. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Waluyo Jati Kraksaan. Di RSUD Waluyo Jati Kraksaan, pendekatan penelitian kualitatif digunakan melalui serangkaian observasi langsung dan wawancara. Penelitian ini mengungkapkan bahwa sistem registrasi rawat jalan RSUD Waluyo Jati Kraksaan beroperasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Beberapa permasalahan muncul selama proses pelayanan, antara lain pasien lupa membawa identitas.

Kata Kunci: Pendaftaran, Pelayanan, Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan komponen penting dari organisasi sosial dan kesehatan karena bertujuan untuk menyediakan layanan komprehensif, kuratif, dan pencegahan penyakit kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan perorangan seperti pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat diselenggarakan oleh Rumah Sakit yang merupakan lembaga pelayanan Kesehatan. Menurut Undang-Undang Rumah Sakit Umum No. 44 Tahun 2009, misi rumah sakit adalah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui penyediaan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan harga terjangkau (Salad, 2020).

Di Indonesia, rumah sakit merupakan bagian dari sistem kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat seperti pelayanan dokter, pemeliharaan medis, rehabilitasi medis, dan ruang gawat darurat, rawat jalan, unit tanaman, dan bagian-bagiannya. Di rumah sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya, suatu sistem yang disebut pelayanan kesehatan bertujuan untuk memulihkan kesehatan, mencegah penyakit, dan meningkatkan kesehatan. Persyaratan bangunan rumah sakit meliputi ruang rawat jalan, ruang rawat inap, ruang gawat darurat, ruang operasi, ruang tenaga medis, ruang radiologi, ruang laboratorium,

ruang sterilisasi, ruang farmasi, ruang pelatihan dan pendidikan, ruang kantor dan administrasi, ruang sholat, ruang tunggu, rumah sakit. ruang operasi, ruang perawatan, ruang mekanik, ruang dapur, ruang cuci, kamar mayat, taman, tempat pembuangan sampah, dan tempat parkir. Ruangan-ruangan ini digunakan untuk pelayanan kesehatan pelengkap, pendidikan, serta penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan (Suryadi, 2017); (Situmorang, 2023).

Akses terhadap layanan, yang diukur dengan waktu tunggu pasien, merupakan salah satu aspek kualitas layanan kesehatan. Yang dimaksud dengan "waktu tunggu pasien" adalah lamanya waktu yang harus ditunggu oleh pasien sebelum diperiksa oleh dokter spesialis, yang idealnya kurang dari satu jam (60 menit). Hal ini sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/ 2008. Salah satu aspek mutu pelayanan kesehatan bagi suatu rumah sakit adalah waktu tunggu pelayanan (Haringan, 2024).

Bagian dari unit pencatatan data identitas pasien rumah sakit adalah Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ), yang merupakan pusat informasi rawat jalan. Pengelolaan pendaftaran dan penerimaan pasien rawat jalan

menjadi tanggung jawab bagian TPPRJ. Layanan pertama yang berinteraksi langsung dengan pasien adalah layanan registrasi. Kebijakan masing-masing rumah sakit menetapkan sistem pelayanan tersendiri untuk pendaftaran rawat jalan. Pasien harus menyadari dan mengikuti alur dan prosedur pelayanan kesehatan yang berlaku. Kelengkapan persyaratan administratif mempengaruhi kecepatan proses pelayanan kesehatan. Harapan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas juga dipengaruhi oleh pengetahuan masyarakat. Selain itu, masyarakat akan mencermati kinerja sumber daya manusia medis dan non medis dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan yang disebut rawat jalan atau poliklinik adalah pelayanan yang pasiennya harus mengantri untuk mendapat pelayanan kesehatan (Rachmayanti, 2017).

Pelayanan merupakan komponen penting dalam pelayanan rawat jalan karena pelayananlah yang memulai pemberian pelayanan baru dan berinteraksi langsung dengan pasien. Akibatnya, persepsi pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan di kantor depan. Kepuasan pasien mungkin menurun akibat layanan yang tidak efisien di loket pendaftaran, yang dapat menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu. Kecepatan dan keakuratan layanan menjadi sangat penting dalam situasi ini. Pasien mungkin mempunyai kesan negatif terhadap kualitas layanan yang diterimanya jika dibiarkan menunggu tanpa penjelasan yang jelas.

Kegiatan rekam medis meliputi Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Waluyo Jati. Tujuan rekam medis adalah mengumpulkan

informasi tentang identitas pasien untuk keperluan medis, termasuk pendaftaran, pengobatan, dan pelayanan kesehatan. Mulai dari pendaftaran hingga penerimaan pelayanan kesehatan pasien, rekam medis terdiri dari beberapa unit yang membentuk suatu sistem pelayanan kesehatan pasien.

Berdasarkan penelitian di atas, banyak pasien yang belum mengetahui cara mendaftar rawat jalan yang benar, dan proses pendaftaran rawat jalan di rumah sakit masih belum sempurna. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam terhadap persoalan-persoalan di unit pelayanan unit registrasi yang krusial dalam operasional rumah sakit. Penulis menggunakan ide ini sebagai titik awal penelitian ini.

KAJIAN PUSTAKA

Karena di sinilah pasien pertama kali mengevaluasi kualitas layanan yang mereka terima dari suatu fasilitas kesehatan, maka layanan registrasi berfungsi sebagai pintu masuk utama ke fasilitas tersebut. Penilaian pasien pada bagian registrasi sangat berpengaruh terhadap apakah ia akan kembali lagi di kemudian hari atau tidak. Berdasarkan pengamatan peneliti, banyak pasien yang memutuskan untuk kembali jika menurut mereka layanan yang diberikan memenuhi kriteria baik. Waktu tunggu yang singkat, staf yang ramah, harga yang wajar, informasi yang jelas, dan ruang tunggu yang nyaman merupakan indikator penting dari pelayanan berkualitas tinggi (Butarbutar, 2023).

Upaya pemeliharaan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan pada dasarnya berkaitan dengan pelayanan kesehatan itu sendiri. Sebuah program khusus, yang dikenal sebagai menjaga

kualitas layanan kesehatan, telah dikembangkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Pelayanan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien dianggap berkualitas. Semua ini akan meningkatkan reputasi organisasi layanan kesehatan, memastikan bahwa organisasi tersebut akan selalu menjadi pilihan pertama bagi siapa pun yang mencari layanan kesehatan (Sudarsana, 2015).

Setiap bagian dari organisasi jasa dapat dievaluasi kualitas layanannya; loket pendaftaran adalah salah satu bagian terpenting. Pada bagian registrasi akan terbentuk antrian jika layanan yang diberikan tidak dapat menampung jumlah pelanggan yang datang. Saat menunggu pelayanan, istilah "antrian" sering digunakan dalam percakapan sehari-hari. Meskipun jumlah rata-rata waktu yang dihabiskan untuk menunggu layanan sangat bergantung pada tingkat rata-rata kecepatan layanan dan jumlah fasilitas layanan, antrian yang sangat panjang dan terlalu lama mendapatkan giliran layanan sangatlah mengganggu (Erlangga, 2024).

Permintaan pelanggan terhadap beragam layanan rumah sakit semakin meningkat, terbukti dengan meningkatnya jumlah pasien dan pengunjung yang sakit kritis serta semakin ketatnya persaingan di industri rumah sakit di Indonesia. Meningkatnya jumlah pasien yang mencari pengobatan di negara lain memperburuk kondisi ini (Rahmawati, 2018).

Mutu suatu rumah sakit akan ditunjukkan oleh pelayanan primanya. Kepuasan pasien merupakan salah satu cara untuk mengetahui apakah pelayanan kesehatan suatu rumah sakit berjalan dengan baik. Pasien baru akan merasakan kepuasan apabila

kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya sesuai atau melebihi harapannya, sedangkan pasien akan mengalami ketidakpuasan atau perasaan kecewa apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan.

Persepsi pasien terhadap kualitas dan kemandirian layanan didasarkan pada tingkat kenyamanan, keramahan, dan kesan kepuasan keseluruhan yang mereka terima dari layanan tersebut. Sedangkan pemberi pelayanan artinya pelayanan yang memenuhi standar pemerintah maka efisien dan bermutu. 12 Chairunnisa dan Puspita, Deskripsi Kepuasan Rawat Jalan terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Sikap dan tindakan dokter atau perawat, sikap petugas administrasi, fasilitas yang kurang memadai, lambatnya pelayanan, persediaan obat, tarif pelayanan, dan peralatan kesehatan merupakan beberapa kondisi yang sering disebut-sebut sebagai penyebab keluhan pengguna jasa terhadap rumah sakit (Handayani, 2020).

Menurut Wijono, derajat kepuasan ditentukan oleh kesenjangan antara kinerja aktual dan harapan. Ada tiga tingkat kepuasan: pelanggan tidak puas jika penampilan tidak sesuai harapan. Pelanggan senang jika kinerjanya memenuhi harapan. Pelanggan sangat senang atau puas jika kinerjanya memenuhi atau melampaui harapan.

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bulan Mei 2024, wawancara dan observasi/observasi langsung di loket pendaftaran pasien menjadi metode yang digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif di RSUD Waluyo Jati ini. Observasi

atau wawancara langsung adalah suatu metode pengumpulan data yang melibatkan penyelidikan langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang menunjang kegiatan penelitian untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang kondisi objek. Saat mewawancarai Kepala Instalasi Rawat Jalan RSUD Waluyo Jati tentang mekanisme pelayanan registrasi, ada metode pendataan lain. Durasi layanan dan alur layanan pendaftaran pasien menjadi subjek penyelidikan.

HASIL PENELITIAN

Registrasi adalah langkah pertama yang dilakukan pasien saat memasuki rumah sakit, dan merupakan awal dari interaksi layanan. Pengalaman pasien selama proses registrasi dapat berdampak pada kualitas layanan yang diterimanya. Tingkat pelayanan yang baik akan dinilai berdasarkan kesopanan, ketertiban, keramahan, dan akuntabilitas petugas pada saat proses pendaftaran. Berdasarkan observasi di loket pendaftaran rawat jalan RSUD Waluyo Jati, jumlah pasien terbanyak datang pada hari Senin selama enam hari kerja berturut-turut (Senin sampai Sabtu). Pernyataan petugas loket pendaftaran menyebutkan, jika hari Senin merupakan hari libur, maka jumlah kunjungan terbanyak bisa saja terjadi di hari lain.

Loket pendaftaran rawat jalan di RSUD Waluyo Jati memiliki jumlah kedatangan paling sedikit, namun informasi dari petugas loket menunjukkan bahwa pada hari Jumat dan Sabtu biasanya jumlah kunjungan paling sedikit. Layanan biasanya tutup lebih awal pada hari Jumat dan Sabtu dibandingkan hari lainnya.

Pada hari Jumat tutup pukul

10.00, sedangkan pada hari Sabtu tutup pukul 11.00. Di RSUD Waluyo Jati, petugas pendaftaran pasien rawat jalan dibagi menjadi lima loket dengan job desk yang berbeda-beda. Loket 1 bertugas melakukan pendaftaran pasien rawat jalan melalui aplikasi WhatsApp; loket 2 bertugas melakukan registrasi pasien PRB (pasien rujukan) dan legalisasi BPJS; loket 3 bertanggung jawab untuk pendaftaran pasien rawat jalan umum dan BPJS; loket 4 sama dengan loket 3 yaitu untuk pasien rawat jalan umum dan BPJS; dan loket 5 bertugas untuk melakukan pendaftaran pasien rawat jalan penyandang disabilitas atau lanjut usia, baik umum maupun BPJS serta melakukan pendaftaran pasien yang akan dirawat di rumah sakit.

Berdasarkan observasi dan kroscek wawancara dengan informan, rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk mendaftarkan pasien baru adalah 8,5 menit. Sebab, dokumen tersebut belum masuk ke database rumah sakit sehingga harus dilakukan pencatatan pasien baru terlebih dahulu. Jika data sudah terekam maka identitas pasien akan tercetak. Kartu identitas dan SEP akan dicetak untuk pasien BPJS. Selain faktor-faktor tersebut di atas, terdapat beberapa faktor lain yang menghambat terselenggaranya pelayanan pendaftaran rawat jalan, petugas mengatakan bahwa antara lain sebagai berikut: pasien yang datang tidak membawa dokumen yang diperlukan seperti kartu identitas, tidak membawa surat rujukan pasien yang dirujuk dan mereka belum memahami prosedur pendaftaran rawat jalan karena masih baru (Elliyanti, 2022).

Pertama kali datang, dibutuhkan waktu kurang lebih tiga menit untuk mengisi data pasien secukupnya. Mencocokkan data pasien dengan data yang sudah ada

di database rumah sakit dan mencetak berkas pasien rata-rata membutuhkan waktu kurang dari tujuh menit bagi pasien. Selain faktor-faktor tersebut di atas, terdapat beberapa faktor lain yang menghambat terselenggaranya pelayanan pendaftaran rawat jalan, seperti pasien yang tidak membawa kartu berobat sehingga terpaksa mencari data terlebih dahulu pada kartu indeks atau ketinggalan nomor antrian. Berdasarkan data di atas, waktu pelayanan pendaftaran di RS Waluyo Jati masih dalam batas normal, yakni kurang dari waktu maksimal yang diperbolehkan yaitu sepuluh menit. Sistem pendaftaran di RSUD Waluyo Jati terbagi menjadi beberapa metode pendaftaran, antara lain sebagai berikut, untuk informasi lebih lanjut mengenai tata cara pendaftaran pasien rawat jalan disana:

a. Sistem pendaftaran offline

Sistem registrasi offline merupakan jenis registrasi dimana pasien langsung mendatangi rumah sakit untuk melakukan registrasi sebelum pemeriksaan. Rumah sakit kini menawarkan pendaftaran online, yang menyebabkan pendaftaran offline mulai menurun. Pasien harus mendapatkan nomor

antrian terlebih dahulu dan membawa kartu kesehatan atau kartu identitas ke loket pendaftaran agar dapat menggunakan sistem pendaftaran offline yang serupa dengan rumah sakit pada umumnya.

b. Sistem pendaftaran via *whatsapp*

Sistem registrasi online ini sangat bermanfaat karena pasien dapat menggunakan aplikasi WhatsApp H-1 untuk mendaftar dari rumah sebelum diperiksa atau dikontrol sehingga mengurangi waktu tunggu pasien secara signifikan. Saat dilakukan wawancara, petugas mengatakan bahwa "masyarakat itu kadang males dek buat daftar online katanya ribet, jadi mereka milih daftar offline"

c. Sistem pendaftaran aplikasi m-JKN

Pasien dapat mendaftar melalui aplikasi mobile JKN yang memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran, menghemat waktu, dan menghilangkan antrian panjang. Pada aplikasi m-JKN, pasien dapat melihat riwayat pelayanan pasien, informasi, dan tagihan iuran pasien.

PEMBAHASAN

Gambaran Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di RSUD wakuyo jati

Sesuai dengan prosedur standar pelayanan rumah sakit, Proses Pendaftaran Rawat Jalan terdiri dari serangkaian langkah penerimaan pasien dan pencatatan informasi yang diperlukan untuk kunjungan di poliklinik yang ditunjuk. Di RS Waluyo Jati, serangkaian langkah yang dilakukan pada saat pendaftaran rawat jalan berdasarkan observasi, dan langkah-

langkah tersebut adalah sebagai berikut:

Alur pelayanan rawat jalan di RSUD Waluyo jati

a. Pendaftaran Secara Offline

Nomor antrian harus diperoleh terlebih dahulu bagi pasien baru yang belum pernah berkunjung dan belum memiliki nomor rekam medis. Kartu identitas pasien seperti KTP, KK, atau paspor dan surat rujukan dari fasilitas kesehatan pertama jika kartu identitas pasien sudah

lengkap harus disiapkan. Pasien akan dipanggil sesuai nomor antrian yang diperoleh. Setelah didaftarkan di rumah sakit, pasien akan mendapat nomor rekam medis dengan mendatangi loket pendaftaran untuk diisi informasinya oleh petugas pendaftaran. Ambil nomor antrian terlebih dahulu jika pasien lanjut usia sudah mempunyai nomor rekam medis. Surat rujukan pasien BPJS dari fasilitas kesehatan 1 harus disiapkan untuk pasien lanjut usia. Pasien dapat langsung menuju poliklinik tujuan setelah melengkapi persyaratan dan menunggu panggilan dari poliklinik tujuan (Wanita, 2023).

b. Pendaftaran melalui *whatsapp*

Pendaftaran online melalui aplikasi WhatsApp adalah pencatatan atau pendaftaran pasien rawat jalan melalui aplikasi WhatsApp untuk dilakukan pemeriksaan pada hari pasien menerima pemeriksaan. Pemanfaatan teknologi, khususnya pada bidang mobile, mempunyai beberapa manfaat dan kemudahan bagi pasien (Siahaan, 2024).

Pendaftaran H-1 melalui WhatsApp hanya dapat dilakukan sebelum tanggal pemeriksaan atau kontrol pasien. Pasien menghubungi nomor WhatsApp yang disediakan untuk alur pendaftaran, setelah itu administrator akan mengirimkan link pendaftaran. Setelah admin mengirimkan link, pasien dapat mengisi data diri antara lain nama, alamat, tanggal lahir, dan nomor BPJS. Bisa juga melampirkan gambar KTP, surat rujukan dari fasilitas kesehatan 1, atau surat kontrol pasien lanjut usia yang akan dipantau. Khusus pasien BPJS yang sudah mendaftar, segera menuju

anjugan mandiri untuk mencatat sidik jari (fingerprint) (Soewardani, 2020).

c. Pendaftaran melalui aplikasi m-JKN

Aplikasi mobile JKN yang dapat diunduh ke perangkat pribadi melalui Play Store atau App Store kini memberikan layanan sederhana kepada BPJS Kesehatan. Model Multi Channel - Multi Phase digunakan dalam aplikasi antrian ini. Artinya, terdapat beberapa tahapan pelayanan kepada pasien di rumah sakit, mulai dari pendaftaran, pelayanan kefarmasian, dan pelayanan poliklinik, yang semuanya dialirkan dengan sistem antrian ganda sehingga semakin memudahkan. Aplikasi mobile JKN memberikan kemudahan pembayaran iuran, update informasi kepesertaan, mendapatkan informasi keluarga peserta, memiliki kartu digital, dan transfer FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) (Ramadhani, 2023).

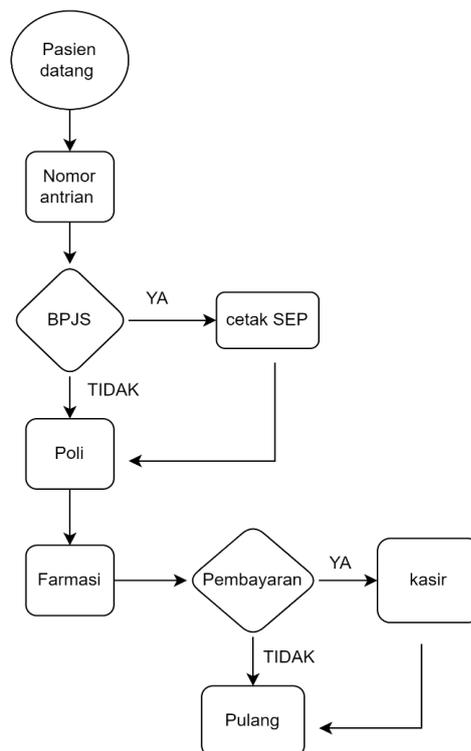
Melalui Mobile JKN, BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi antrian online yang memudahkan memungkinkan pasien mengantri di fasilitas kesehatan secara jarak jauh tanpa harus hadir secara langsung. Selain itu, pasien dapat mengantri di lokasi masing-masing untuk menunggu sambil melakukan tugas lainnya. Selain itu pasien dapat melakukan pendaftaran dari hari sebelumnya, sehingga pasien bisa mendapatkan Pelayanan Kesehatan sesuai dengan waktu yang telah dipilih. Hal ini juga dapat meminimalisir adanya kerumunan. Untuk tata cara pendaftaran pasien BPJS yaitu sebagai berikut:

1. Sebelum mendaftar, unduh aplikasi mobile JKN dari Play Store.
2. Pilih registrasi untuk layanan.
3. Apabila rujukan lebih dari satu, pilih fasilitas kesehatan rujukan lanjutan dan pilih salah satu.
4. Pilih tanggal kunjungan yang direncanakan.
5. Pilih dokter yang Anda inginkan. Klik "daftarkan layanan" ketika semua informasi sudah benar.
6. memperoleh nomor antrian. Pada hari pelayanan, klik "check in" minimal satu jam sebelum waktu pelayanan dan berada dalam radius satu kilometer dari RSUD Waluyo Jati.
7. Sesampainya di RSUD Waluyo Jati, gunakan mesin APM BPJS untuk memasukkan kode booking, mencetak struk antrian, lalu segera menunggu di poliklinik.

Selanjutnya tata cara pendaftaran pasien umum pada aplikasi mobile jkn yaitu sebagai berikut :

1. untuk pasien baru silahkan ke loket admisi untuk registrasi. untuk pasien lama yang memiliki nomer rekam medis langsung ke anjungan pasien umum
2. pilih poliklinik tujuan
3. masukkan NIK /No rekam medis lalu klik "cari"
4. cek data diri jika benar klik "daftar"
5. ambil struk bukti pendaftaran
6. tunjukkan struk ke kasir, bayar cash/virtual account lalu langsung ke poliklinik tujuan tanpa antri di loket rawat jalan.

Dibawah ini adalah alur dari pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit waluyo jati.



Gambar 1. Flowchart Alur Pendaftaran RSUD Waluyo Jati

keterangan:

a. Pasien baru

Berikut adalah alur pendaftaran pasien baru

- 1) Pasien masuk dan meminta nomor antrian.
- 2) Nomor antrian digunakan untuk memanggil pasien.
- 3) Petugas menanyakan apakah pernah berobat ke RS Waluyo Jati.
- 4) Kartu identitas dipinjam oleh petugas (KTP, KK, BPJS)
- 5) Petugas mengumpulkan informasi dari pasien baru dan menanyakan klinik mana yang akan dituju.
- 6) Petugas mengumpulkan map pendaftaran dan memasukkan formulir pasien yang sudah diisi.
- 7) Petugas mengembalikan kartu karakter pasien dan mempersilahkan pasien untuk stand by di fasilitas tujuan.

b. Pasien lama

Berikut alur pendaftaran pasien lama

- 1) Pasien masuk dan meminta nomor antrian.
- 2) Nomor antrian digunakan untuk memanggil pasien.
- 3) Petugas menanyakan apakah pernah berobat ke RS Waluyo Jati.
- 4) Kartu identitas (KTP, BPJS, atau surat referensi bila ada) dipinjam oleh petugas.
- 5) Petugas memasukkan nomor NIK atau BPJS pasien untuk mencari nomor rekam medis.
- 6) Begitu petugas masuk ke poliklinik yang dituju dan menyimpannya, maka akan muncul tracer di Unit Rekam Medis secara otomatis.
- 7) Petugas mengembalikan kartu identitas pasien dan menyuruh menunggu di klinik.
- 8) Petugas pendaftaran akan mendistribusikan berkas

rekam medis ke poliklinik dari ruang arsip ke petugas rekam medis.

Sarana dan prasarana yang memadai sangat diperlukan untuk menunjang terselenggaranya pelayanan yang berkualitas. Sarana dan prasarana pelayanan pendaftaran rawat jalan sudah memadai, sesuai observasi penelitian dan temuan wawancara. Komputer, peralatan percetakan, formulir pendaftaran, telepon, dan alat tulis semuanya tersedia untuk digunakan dalam layanan pendaftaran pasien. Terkait sarana dan prasarana pelayanan registrasi, komputer sering mengalami error sehingga memakan waktu yang cukup lama, dan jaringan terkadang mengalami kendala. Selain itu, pasien yang menggunakan BPJS tidak aktif sehingga menyulitkan dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan lamanya pasien dalam menunggu.¹⁸

Permasalahan di tempat pendaftaran Rawat Jalan RSUD waluyo jati

Berdasarkan yang sudah saya amati, ditemui beberapa permasalahan yang ada di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Waluyo Jati, Adapun permasalahan yang saya temui yaitu

- a. Kesalahan yang terjadi pada server sistem informasi seringkali disebabkan oleh beberapa faktor utama, termasuk kualitas server yang kurang baik, hosting yang tidak memadai, dan pemeliharaan server yang tidak optimal. Ketika server memiliki kualitas yang rendah, ia tidak mampu menangani beban kerja yang tinggi atau mengelola data dengan efisien, yang mengakibatkan seringnya terjadi gangguan atau downtime. Hosting yang tidak memadai juga

memainkan peran penting, karena layanan hosting yang tidak cukup tangguh dapat memperlambat kinerja server dan mengurangi keandalannya (Suryawinata, 2019).

Selain itu, pemeliharaan server yang tidak tepat, seperti kurangnya pembaruan perangkat lunak, pengawasan yang tidak rutin, dan respons yang lambat terhadap masalah teknis, dapat memperburuk kondisi server. Akibat dari semua ini adalah penurunan kualitas layanan yang signifikan, dengan waktu tunggu yang lebih lama bagi pengguna layanan karena sistem yang tidak berfungsi dengan baik. Kondisi ini tidak hanya mengganggu operasional sehari-hari, tetapi juga dapat mengakibatkan ketidakpuasan pengguna dan menurunkan kredibilitas penyedia layanan.

Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa server memiliki kualitas yang tinggi, hosting yang memadai, dan pemeliharaan yang rutin dan menyeluruh untuk menjaga kinerja sistem informasi tetap optimal. Petugas juga mengatakan jika server sering error *“komputernya sering error dek, jadi SIMRS nya lemot, itu kami menghubungi bagian server, itu pasien bisa nunggu sampai SIMRS nya bisa kembali normal.”*

- b. Pendaftaran online dirancang untuk mengurangi waktu tunggu dan layanan pendaftaran

Karena pasien terlalu malas untuk melakukannya. Masih terbatasnya pemahaman masyarakat terhadap layanan pendaftaran rawat jalan online menjadi salah satu penyebab sebagian besar masyarakat belum mengetahui kemudahan pendaftaran rawat jalan online.

Calon pasien memilih registrasi manual karena ketidakmampuannya menyesuaikan diri dengan situasi baru dan pengetahuan masyarakat. Masyarakat sudah terbiasa menyelesaikan proses pendaftaran rawat jalan secara manual dan memandang ketersediaan aplikasi pendaftaran online sebagai sesuatu yang baru dan menantang untuk dicoba. Pihak rumah sakit telah memberikan bimbingan, seperti membagikan brosur berisi petunjuk penggunaan aplikasi online untuk pendaftaran rawat jalan.

Sistem registrasi online belum dapat diakses oleh banyak pasien dengan usia tertentu. Rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap layanan pendaftaran online rawat jalan menjadi penyebab rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap layanan tersebut. Hal ini disebabkan karena masyarakat lebih terbiasa dengan prosedur pelayanan manual ketika datang langsung ke rumah sakit, dibandingkan menyelesaikan berbagai tugas pelayanan melalui sistem online rumah sakit. Selain itu, karena terbiasa dengan pelayanan manual, sebagian besar masyarakat enggan menggunakan registrasi online.

Maraknya registrasi layanan manual menunjukkan bahwa keberadaan sistem registrasi online kurang begitu berarti. Antrian yang masih panjang di bagian registrasi pasien membuktikan hal ini. Padahal, sistem registrasi rawat jalan online berpotensi memudahkan keberlangsungan aktivitas kesehatan di rumah sakit. Karena registrasi manual sudah menjadi rutinitas, sebagian masyarakat

masih enggan beralih ke layanan online (Wibowo, 2020).

- c. Saat ini, sistem pemanggilan pasien di rumah sakit telah dilakukan

Secara elektronik untuk meningkatkan efisiensi. Namun, ketika jumlah pasien yang hadir sangat banyak, komunikasi sering kali menjadi kurang jelas, menyebabkan kebingungan dan membutuhkan panggilan kedua untuk memastikan semua pasien telah menerima informasi yang tepat. Situasi ini diperparah oleh fakta bahwa banyak pasien tidak mengetahui secara pasti dokumen atau persyaratan apa saja yang perlu mereka bawa, terutama bagi pasien yang menggunakan layanan BPJS. Akibatnya, petugas rumah sakit harus memberikan penjelasan ulang mengenai daftar dokumen atau barang yang harus dibawa oleh pasien BPJS.

Hal ini menambah beban kerja petugas dan memperpanjang waktu tunggu bagi pasien, serta menciptakan masalah tambahan dalam manajemen waktu dan sumber daya di rumah sakit. Kesalahpahaman dan kurangnya informasi ini menunjukkan perlunya sistem komunikasi yang lebih efektif dan terstruktur untuk memastikan bahwa semua pasien mendapatkan informasi yang lengkap dan jelas sejak awal.¹⁸

Pada loket pendaftaran rawat jalan RS Waluyo Jati, alur pendaftaran pelayanan berbeda dengan yang terjadi di dunia nyata. Banyak pasien yang kebingungan bagaimana cara mendaftarnya, seperti mereka yang langsung masuk ruangan dan duduk di counter ruang tunggu. Setelah menunggu lama, pasien mendatangi staf loket dan bertanya mengapa mereka tidak

menelepon. Petugas loket menyuruh pasien mengambil nomor antrian terlebih dahulu. Karena tidak ada petunjuk pengambilan nomor antrian di mana, kejadian ini pun terjadi. Terdapat dua orang satpam yang bertugas sebagai petugas untuk membantu pengambilan nomor antrian di lokasi pengambilan.

Pasien yang masuk atau menunggu di ruang tunggu loket pendaftaran rawat jalan tidak semuanya merupakan pasien yang akan berobat jalan; Namun, ada sejumlah pasien yang akan mengunjungi pasien rawat inap atau menunggu anggota keluarga yang menerima pengobatan. Karena pintu loket pendaftaran rawat jalan merupakan pintu utama rumah sakit, maka petugas (satpam) tidak memantau kejadian pasien tidak mengambil nomor antrian terlebih dahulu. Selain itu, kurangnya pendidikan pasien dan ketidakjelasan tata letak alur layanan pendaftaran berkontribusi terhadap kebingungan pasien mengenai pendaftaran (Agustina, 2020).

Alternatif solusi pada pelayanan pendaftaran rawat jalan

Solusi penyelesaian permasalahan yang ditemukan pada Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Daerah Waluyo Jati antara lain sebagai berikut:

- a. Dilakukan kontroling oleh petugas IT

Di tempat pendaftaran, petugas IT memiliki tanggung jawab penting dalam melakukan pengendalian dan pemantauan yang ketat terhadap sistem operasi. Selama proses pendaftaran, petugas IT harus secara konsisten memantau dan mengontrol sistem operasi untuk mencegah terjadinya gangguan yang tidak diinginkan pada komputer atau jaringan. Tugas

ini mencakup pemeriksaan rutin terhadap komputer dan peralatan jaringan untuk memastikan bahwa semuanya berfungsi dengan baik dan lancar.

Selain itu, jika ada masalah yang muncul, baik itu masalah perangkat keras seperti kerusakan pada komponen komputer, atau masalah perangkat lunak seperti bug atau kegagalan sistem, petugas IT harus siap untuk merespons dengan cepat dan efektif. Kemampuan untuk menangani masalah ini secara efisien sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional dan memastikan bahwa proses pendaftaran berjalan tanpa hambatan, sehingga pengguna mendapatkan pengalaman yang optimal (Muslihudin, 2016).

- b. Sosialisasi penggunaan aplikasi m- JKN atau pendaftaran online lewat *whatsapp*.

Pemanfaatan aplikasi m- JKN atau pendaftaran online melalui WhatsApp adalah salah satu metode efektif dalam meningkatkan sosialisasi layanan kesehatan kepada masyarakat. RSUD Waluyo Jati telah mengimplementasikan pendaftaran online untuk memudahkan proses administrasi, khususnya untuk layanan rawat jalan.

Tujuan utama dari inisiatif ini adalah untuk memberikan kemudahan bagi pasien dalam melakukan pendaftaran, sehingga mereka tidak perlu menghabiskan waktu yang lama di ruang tunggu. Dengan sistem pendaftaran online, pasien dapat mendaftar dari mana saja dan kapan saja, yang secara signifikan mengurangi kepadatan dan antrian di rumah sakit. Selain itu, penggunaan teknologi

ini juga memungkinkan rumah sakit untuk mengelola data pasien dengan lebih efisien, memastikan bahwa informasi yang akurat tersedia saat diperlukan. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan cepat dalam mendapatkan layanan kesehatan (Walakandou, 2021).

KESIMPULAN

Dapat ditarik kesimpulan bahwa alur pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Waluyo Jati diawali dengan pengambilan nomor antrian dan diakhiri dengan keberangkatan pasien ke poliklinik berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas. Kartu Identitas Berobat (KIB): Tujuan KIB adalah untuk memudahkan petugas dalam mencari nomor RM pasien yang pernah berobat agar tidak terjadi duplikasi rekam medis. Server sistem informasi yang error dan kemudian pasien yang malas mendaftar secara online menyebabkan kendala pada pendaftaran rawat jalan di RS Waluyo Jati.

Sementara itu, pendekatan alternatif terhadap permasalahan pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Waluyo Jati adalah dengan menginformasikan kepada pasien bahwa pendaftaran online dikembangkan agar pelayanan pendaftaran lebih praktis dan memudahkan petugas dalam pelayanan pendaftaran. Saat melayani pendaftaran, petugas TI harus melakukan pemantauan dan pengendalian secara rutin terhadap server sistem yang rawan kesalahan untuk mencegah gangguan yang tidak diinginkan pada sistem, komputer, dan jaringan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, M. D. (2020). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun* (Doctoral Dissertation, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun).
- Butarbutar, M. H., Sanjana, I. W. E., Ose, M. I., Purnamayanti, N. K. D., Yusniawati, Y. N. P., Ismail, Y., & Rahmanti, A. (2023). *Keperawatan Gawat Darurat*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Elliyanti, P., & Badoriasari, P. S. (2022). Tinjauan Sistem Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(3), 394-399.
- Erlangga, G., & Anis, I. M. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Uji Kendaraan Bermotor (Kir)(Studi Kasus: Dinas erhubungan Kabupaten Kudus)* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta). Rahmawati, K. N. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Medis, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Kebumen* (Master's Thesis, Universitas Islam Indonesia).
- Febriani, F. (2022). *Hubungan Faktor Emosi, Fasilitas, Harga, Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Antenatal Care (Anc) Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S. St Kota Bogor Tahun 2022* (Doctoral Dissertation, Universitas Indonesia Maju).
- Handayani, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative (Mnc Publishing). Haringan, G. M. R., Djalil, R. H., & Luneto, S. I. (2024). Hubungan Waiting Time Dan Length Of Stay Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Intalasi Gawat Darurat Di Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. *Protein: Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan.*, 2(1), 69-82.
- Muslihudin, M. (2016). *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur Dan Uml*. Penerbit Andi.
- Rachmayanti, L. (2017). *Gambaran Pelaksanaan Sistem Pelayanan Pasien Rujukan Rawat Jalan Pelayanan Tingkat Ii Pada Peserta Bpjs Di Rsai Bandung Tahun 2017* (Bachelor's Thesis, Uin Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan, 2017).
- Ramadhani, Z. R. (2023). Laporan Kuliah Kerja Magang (Kkm) Kemudahan Layanan Yang Didapatkan Melalui Aplikasi Mobile Jkn Di Bpjs Kesehatan Kabupaten Jombang.
- Salad, M. (2020). Pelayanan Pihak Rumah Sakit Swasta Terhadap Pasien Miskin Di Kota Lhokseumawe. *Asia-Pacific Journal Of Public Policy*, 6(1), 59-78.
- Siahaan, A. A., Meliala, S. B., & Surbakti, A. N. (2024). Pelatihan Pelayanan Pendaftaran Online Dengan Aplikasi Whattapp Pada Pasien Di Rs Vina Estetika Medan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Arta*, 5(2), 78-82.
- Situmorang, M., Rahmawati, R., & Farhansyah, F. (2023).

- Gambaran Umum Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rs Santa Elisabeth Batam Kota. *J-Remi: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 4(2), 45-51.
- Soewardini, H. M. D., Lestari, R., Chamidah, D., Roosinda, F. W., Giri, K. R. P., Ramadhana, N., ... & Darmawan, G. (2021). *Kajian Lintas Perspektif Ilmu Tentang Pandemi Covid 19*. Penerbit Qjara Media.
- Sudarsana, I. K. (2015). Peningkatan Mutu Pendidikan Luar Sekolah Dalam Upaya Pembangunan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 1(01), 1-14.
- Suryadi, A. (2017). Sistem Pendukung Keputusan Penetapan Pelayanan Kunjungan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Pada Unit Gawat Darurat.
- Suryawinata, M. (2019). Buku Ajar Mata Kuliah Pengembangan Aplikasi Berbasis Web. *Umsida Press*, 1-144.
- Walakandou, R. J. R., Ratag, G. A. E., & Korompis, G. E. C. (2021). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Waktu Tunggu Pasien Dalam Masa Pandemi Covid 19 Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Indonesian Journal Of Public Health And Community Medicine*, 2(3), 046-057.
- Wanita, I. K. Q. A. (2022). *Gambaran Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Prof. Dr. Ma Hanafiah Sm. Batusangkar* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat).
- Wibowo, C. B. S. (2020). *Inovasi "6 In 1" Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya* (Doctoral Dissertation, Universitas Airlangga).
- Zamzami, F., Nusa, N. D., & Faiz, I. A. (2021). *Sistem Informasi Ak*