

ANALISIS UMUM PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI KLINIK UTAMA X TAHUN 2022

Mulyana¹⁾, Masriani Situmorang²⁾ & Gevi Larasty³⁾

¹⁾²⁾³⁾Prodi Studi D-III Rekam Medis dan Informasi dan Informasi Kesehatan,
Universitas Awal Bros

mulyanarekam@gmail.com¹, masrianisitumorang23@gmail.com²,
gevilarasty@gmail.com³

RINGKASAN - Pelayanan pendaftaran adalah jenis pelayanan pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien. Tergantung kebijakan masing-masing poliklinik, alur prosedur pendaftaran rawat jalan memiliki sistem pelayanan yang beragam. Proses pelaksanaan pendaftaran rawat jalan di Klinik Utama X masih belum berjalan dengan baik, dan masih banyak pasien yang belum memahami cara kerjanya. Penelitian ini bertujuan agar mengetahui gambaran umum pelayanan pendaftaran rawat jalan di Klinik Utama X. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara dan pengamatan langsung/observasi di Klinik Utama X. Metode wawancara dilakukan dengan bertanya langsung dengan petugas rekam medis sedangkan metode observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung alur pasien pendaftaran rawat jalan. Hasil penelitian mendapatkan sistem pendaftaran pasien rawat jalan di Klinik Utama X yaitu secara langsung, whatsapp, dan telepon. Selama proses pelayanan terdapat beberapa permasalahan yang terjadi antara lain pasien mendaftar secara manual, serta Server Sistem Informasi error di Klinik Utama X. Oleh karena itu perlunya sistem antrian pendaftaran online serta upaya menghidupkan kembali kartu identitas berobat (KIB) untuk memudahkan petugas dan adanya monitoring.

Kata Kunci: Pendaftaran, Pasien, Rawat Jalan

ABSTRACT- Registration service is the first type of service and directly interacts with patients. Depending on the policy of each polyclinic, the flow of outpatient registration procedures has a variety of service systems. The process of implementing outpatient registration at Main Clinic X is still not going well, and there are still many patients who don't understand how it works. This study aims to find out the general description of outpatient registration services at Main Clinic X. This study used a qualitative method with interviews and direct observation/observation at the Main Clinic X. The interview method was carried out by asking directly the medical record officer while the observation method was carried out by directly observing the flow of outpatient registration patients. The results of the study obtained an outpatient registration system at the Main X Clinic, namely in person, whatsapp and telephone. During the service process there were several problems that occurred, including patients registering manually, as well as an error Information System Server at Main Clinic X. Therefore, there is a need for an online registration queuing system as well as an effort to revive medical treatment identity cards (KIB) to make it easier for officers and for monitoring.

Keywords: *Registration, Patients, Outpatient*

PENDAHULUAN

Menurut Permenkes No. 9 Tahun 2014 Klinik adalah tempat di mana orang dapat pergi untuk menerima perawatan medis dasar dan/atau khusus. Istilah "klinik" mengacu pada jenis organisasi perawatan kesehatan yang mengoordinasikan layanan kesehatan preventif, kuratif, promosi, dan rehabilitatif individual. Perawatan rawat inap, rawat jalan, perawatan satu hari, dan/atau perawatan di rumah merupakan konfigurasi yang memungkinkan untuk klinik. Pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat setempat semuanya dapat memiliki klinik. Perorangan atau badan usaha dapat mendirikan klinik rawat jalan milik masyarakat. (kemenkes, 2014) Pelayanan pendaftaran adalah jenis pelayanan pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien. Alur prosedur pendaftaran rawat jalan pada setiap rumah sakit memiliki sistem pelayanan yang berbeda, tergantung dari kebijakan masing-masing rumah sakit. Menurut penelitian Sulistiyorini (2012) Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan pintu masuk pertama penerimaan dan pendaftaran pasien rawat jalan karena setiap pasien yang akan berobat ke rumah sakit harus terlebih dahulu melakukan pendaftaran di TPRRJ. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Pujiono, 2015) Pelayanan kesehatan memiliki jalur dan prosedur yang harus diketahui dan dipatuhi oleh pasien. Kelengkapan persyaratan administrasi akan mempengaruhi cepat atau lambatnya proses pelayanan kesehatan. Meningkatnya pengetahuan masyarakat akan berdampak pada meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan pemaparan beberapa penelitian, ternyata masih banyak proses pendaftaran rawat jalan di rumah sakit yang belum berjalan maksimal dan masih banyak pasien yang belum memahami alur pendaftaran rawat jalan. Oleh karena itu untuk mendalami permasalahan tersebut, salah satu unit pelayanan yang penting dalam proses berjalannya sebuah klinik adalah unit pendaftaran di Klinik Utama X sebagai tempat praktek kerja lapangan. Melihat penjelasan yang disampaikan diatas mengenai pentingnya pendaftaran rawat jalan di poliklinik maka kami mengambil judul laporan PKL 3 yaitu "Tinjauan Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Klinik Utama X Tahun 2022".

METODE PENELITIAN

Menggunakan penelitian kualitatif dengan objek penelitiannya pendaftaran pasien rawat jalan bagian pendaftaran Klinik X. Pengumpulan data penelitian ini melalui wawancara dan observasi. Dengan waktu penelitian tanggal 25 Juli 2022 sampai tanggal 6 Agustus 2022.

KAJIAN TEORI

Pendaftaran

Prosedur adalah prosedur kerja, atau prosedur kerja, yang merupakan cara tetap untuk sampai ke tahap tertentu dalam hubungan untuk mencapai tujuan akhir (Dewi 2011). Prosedur merupakan serangkaian tindakan, langkah, atau tindakan yang harus dilakukan oleh seseorang. Berikut ini beberapa karakteristik prosedur menurut (Pahlevi, 2019), diantaranya adalah:

1. Dapat menunjang urutan yang logis dan sederhana
2. Mampu menciptakan pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang minimal
3. Dapat menunjukkan penetapan keputusan dan tanggung jawab
4. Menggambarkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan
5. Terdapat sebuah pedoman kerja yang harus diikuti oleh anggota organisasi
6. Mencegah terjadinya persimpangan
7. Membantu organisasi agar efisien, efektivitas dan produktivitas kerja suatu unit.

Manfaat dari suatu prosedur menurut (Pahlevi, 2019) diantaranya:

- 1) Memudahkan dalam menentukan tata kerja kegiatan dimasa yang akan datang
- 2) Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yangseperlunya saja.
- 3) Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana

- 4) Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien
- 5) Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan.

Pasien

Pasien adalah orang yang lemah secara fisik atau mental dan yang menyetujui pengawasan, perawatan, dan pengobatan dari tenaga kesehatan seperti yang disarankan oleh Prabowo (Wilhamda, 2011). Sesuai dengan Peraturan Negara Republik Indonesia No. Pasien adalah setiap orang yang berkonsultasi dengan dokter atau dokter gigi mengenai masalah kesehatan guna memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung. 269/Menkes/Per/III/2008. (Departemen Kesehatan, 2008). Pasien yang datang ke rumah sakit dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kategori, antara lain: Mereka akan menghadapi berbagai jenis pasien saat menerima pasien :

1. Layanan rumah sakit dibagi ke dalam kategori berikut :
 - a. Pasien yang bisa menunggu
Pasien yang rawat jalan dan tidak memiliki keadaan darurat harus membuat janji.
 - b. Pasien darurat, atau pasien yang membutuhkan pertolongan segera.
2. Jenis kedatangan pasien dibagi menjadi :
 - a. Pasien baru adalah pasien yang mencari pelayanan kesehatan di rumah sakit untuk pertama kali.
 - b. Pasien lama adalah pasien yang sebelumnya telah datang mencari pengobatan atau pelayanan kesehatan.
3. Alasan pasien datang dikarenakan :
 - a. Dikirim dari dokter praktik yang bukan rumah sakit.
 - b. Dikirim oleh fasilitas medis lain, klinik, atau penyedia layanan kesehatan.
 - c. Datang atas kehendaknya sendiri. (Dirjen Yanmed 2006: 33 dalam Hidayah, 2016).

Rawat Jalan

Tanpa harus tinggal di rumah sakit, medis dan pelayanan kesehatan lainnya. (Departemen Kesehatan, 2003). Layanan rawat jalan, sederhananya, adalah layanan medis yang ditawarkan kepada pasien di luar lingkungan rumah sakit. Istilah "layanan rawat jalan" mengacu pada berbagai pilihan perawatan kesehatan di luar pengaturan rumah sakit atau klinik tradisional, seperti perawatan yang diberikan di rumah pasien (home care) dan di fasilitas perawatan (nursing home). (Azwar 1996 dalam Hidayah, 2016). Menurut Sabarguna (2008:83) dalam Hidayah, 2016 jenis rawat jalan yang pertama diberikan oleh klinik yang berafiliasi dengan rumah sakit (hospital based ambulatory care). Jenis pelayanan rawat jalan rumah sakit secara umum dapat dibagi menjadi 4 kategori, antara lain :

1. Pasien yang membutuhkan pertolongan segera harus ditangani oleh layanan gawat darurat.
2. Pelayanan rawat jalan lengkap (disebut juga pelayanan rawat jalan rumah sakit menyeluruh) adalah pelayanan yang memberikan pelayanan medis lengkap sesuai dengan kebutuhan pasien.
3. Hanya pasien yang telah dirujuk oleh fasilitas kesehatan lain yang dilayani oleh pelayanan rujukan. Paling sering untuk diagnosis atau terapi, dengan perawatan tambahan yang masih ditangani oleh fasilitas medis yang merujuk.
4. Pusat bedah rawat jalan menawarkan prosedur bedah pada hari yang sama yang menghasilkan pemulangan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Permasalahan di tempat pendaftaran Rawat Jalan Klinik Utama X

Berdasarkan pengamatan selama PKL, permasalahan yang ditemui di tempat pendaftaran antara lain:

1. Sistem antrian menggunakan sistem FCFS (First Come First Server) sehingga pasien yang sudah mendaftar online menggunakan whatsapp masih tetap menunggu dan tidak langsung mendapat pelayanan.
2. Terhentinya pembuatan KIB (Kartu Identitas Berobat)
3. Server sistem yang error apabila listrik padam

4. Kurangnya petugas pendaftaran di TPPRJ

2. Solusi alternatif pada pelayanan pendaftaran rawat jalan

Terkait masalah diatas, maka penulis memberikan alternatif solusi pada masalah yang terjadi di tempat pendaftaran rawat jalan di Klinik Utama X, antara lain:

1. Menyediakan sistem nomor antrian online dan melakukan sosialisasi terhadap sistem antrian pendaftaran online
2. Membuatkan kembali kartu identitas berobat (KIB)
3. Dilakukan kontroling sistem oleh petugas IT di semua tempat yang menggunakan sistem
4. Menambah 1 orang petugas pendaftaran

SIMPULAN

1. Pendaftaran Pasien Rawat Jalan merupakan serangkaian kegiatan penerimaan pasien dan registrasi data pasien yang akan berobat ke poliklinik yang dituju sesuai dengan prosedur pelayanan Klinik
2. Alur pelayanan rawat jalan Klinik Utama X sudah sesuai SOP.
3. Sistem pendaftaran pasien di Klinik Utama X antara lain
 - a. Sistem pendaftaran Langsung (umum dan BPJS) yang merupakan pendaftaran secara langsung ke Klinik Utama dan mendaftar lalu mendapatkan nomor antrian baik pasien umum maupun BPJS.
 - b. Sistem whatsapp pendaftaran melalui online untuk berobat di Klinik Utama X, dan
 - c. Sistem telepon (Umum) merupakan sarana antara klinik dan pasien untuk mendapat dan memberikan informasi.
4. Masalah yang terjadi di pendaftaran rawat jalan pasien Klinik Utama X adalah
 - a. Sistem antrian menggunakan sistem FCFS (First Come First Server) sehingga pasien yang sudah mendaftar online menggunakan whatsapp masih tetap menunggu dan tidak langsung mendapat pelayanan,
 - b. Terhentinya pembuatan KIB,
 - c. Server sistem informasi error apabila lampu padam, dan

- d. Kurangnya petugas pendaftaran.
5. Solusi alternatif terkait masalah pelayanan pendaftaran rawat jalan Klinik Utama X yaitu
 - a. Menyediakan sistem pendaftaran online antrian online
 - b. Untuk terhentinya pembuatan Kartu Identitas Berobat, sebaiknya klinik melakukan pembuatan KIB kembali karna fungsi dari KIB adalah memudahkan Petugas untuk mencari NO RM pasien yang pernah berobat agar tidak terjadi Berkas Rekam Medis Double
 - c. Untuk server system yang error saat lampu padam petugas IT seharusnya melakukan monitoring dan kontrol untuk menghindari gangguan jaringan dan komputer yang tidak diinginkan pada saat melayani pendaftaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayah, A. N. (2016). *Konsep Pendaftaran Pasien Rawat Jalan*. <https://aepnurulhidayat.wordpress.com/2016/08/27/konsep-pendaftaran-pasien-rawat-jalan-by-aep-nurul-hidayah/>
- Huffman E.K. (1994). *Health Information Management. United States of America: Physicians Record Company Berwin.Illnois.*
- Kemendes. (2003). *Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No.560/Menkes/SK/IV/2003 Tentang Rekam Medis.*
- kemendes. (2008). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 269/MENKES/PER/III/2008 TENTANG REKAM MEDIS.*
- Kemendes. (2014). *PERMENKES NO 9 TAHUN 2014 TENTANG KLINIK. Implementation Science, 39(1), 1–24.*
- Pahlevi. (2019). *Pengertian Prosedur, Manfaat dan Karakteristik.* <https://www.pahlevi.net/pengertian-prosedur/>
- Pujiono, A. dan E. R. (2015). *Pengetahuan Peserta BPJS tentang Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan RSUP Dr Kariadi Semarang.*
- UU RI Nomor 44. (2009). *Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. 26(4), 551–556.*

Vincent, G. (2007). *Panduan Kreatif Solusi Masalah Untuk Sukses*. PT Gramedia Pustaka Utama.

Wahyudin, Uud, suprpto H. (2015). Sosialisasi Sanitasi Diri dan Lingkungan di Pesantren Salafi Melalui Pos Kesehatan Pesantren (POSKESTREN) Dalam Membentuk Santri Terhadap Sanitasi. *Jurnal Kajian Komunikasi, Volume3, N*, halaman 148-153.

Wilhamda. (2011). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Haji Medan. *Skripsi*.

