

Gambaran Umum Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota

Masriani Situmorang¹, Fani Farhansyah¹, Rahmawati^{1*}

¹Program Studi Rekam Medik dan Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Awal Bros
masrianisitumorang23@gmail.com, fanifarhansyah26@gmail.com, rrahmawati2amaw@gmail.com

Keywords:

*Outpatient,
Registration,
Patient*

ABSTRACT

Registration services are the first type of service that interacts directly with patients. The outpatient registration procedure of each hospital has a different service system that depends on the policies of each hospital. Hospitals have an outpatient registration process that is still not optimal and there are still many patients who do not understand the outpatient registration process. This study aims to find out an overview of outpatient registration services at Santa Elisabeth Hospital Batam City. This research used qualitative methods with interviews and direct observation / observation at Santa Elisabeth Hospital Batam City. From the results of the study, the outpatient registration system at Santa Elisabeth Hospital Batam City was obtained directly, and indirectly (by telephone). During the service process, there were several problems that occurred, including patients not knowing that the queue number to see a certain doctor was separated, resulting in patients who had taken the queue number on the queue machine returning to the security guard table to retrieve the new queue number, as well as an error Information System Server. The flow of outpatient services at Santa Elisabeth Hospital Batam City is in accordance with the SOP although there are still some problems at the Outpatient Registration Site (TPPRJ).

Kata Kunci

*Rawat Jalan,
Pendaftaran,
Pasien*

ABSTRAK

Pelayanan pendaftaran adalah jenis pelayanan pertama yang berinteraksi langsung dengan pasien. Prosedur pendaftaran rawat jalan setiap rumah sakit memiliki sistem pelayanan yang berbeda yang bergantung pada kebijakan masing-masing rumah sakit. Rumah sakit memiliki proses pendaftaran rawat jalan yang masih belum optimal dan masih banyak pasien yang belum memahami proses pendaftaran rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran umum pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara dan pengamatan langsung/observasi di RS Santa Elisabeth Batam Kota. Dari hasil penelitian mendapatkan sistem pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota yaitu secara langsung, dan secara tidak langsung (melalui telepon). Selama proses pelayanan terdapat beberapa permasalahan yang terjadi antara lain pasien tidak mengetahui bahwa nomor antrian untuk ke dokter tertentu dipisahkan mengakibatkan pasien yang sudah mengambil nomor antrian di mesin antrian kembali lagi ke meja satpam untuk mengambil nomor antrian baru, serta Server Sistem Informasi error. Alur pelayanan rawat jalan RS Santa Elisabeth Batam Kota sudah sesuai SOP meskipun masih ada beberapa masalah di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ).

Korespondensi Penulis:

Rahmawati,
Universitas Awal Bros,
Jl. Abulyatama, Kelurahan Belian, Kec. Batam Kota,
Kota Batam
Telepon: +628127031615
Email: rrahmawati2amaw@gmail.com

**Submitted : 12-12-2022; Accepted : 15-01-2023;
Published : 16-02-2023**

Copyright (c) 2023 The Author (s)



This article is distributed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit menurut Permenkes RI No 340/Menkes/Per/III/2010 Tentang Klarifikasi Rumah Sakit adalah instansi pelayanan kesehatan yang mengadakan pelayanan kesehatan perseorangan secara lengkap yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. (kemenkes, 2010). Sedangkan menurut Permenkes RI No 11 Tahun 2016 Rumah Rumah sakit memberikan jalan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan yang lebih cepat dan nyaman. Rumah sakit harus diberi kesempatan untuk menyelenggarakan pelayanan rawat jalan.(kemenkes, 2016).

Di Indonesia rumah sakit merupakan bagian dari sistem kesehatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti pelayanan kesehatan dengan pelayanan dokter, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan dimana pelayanan keperawatan diberikan melalui ruang gawat darurat, rawat jalan. unit dan bagian tanaman (Herlambang, 2016). Pelayanan kesehatan adalah suatu sistem didalam sebuah rumah sakit atau sarana pelayanan kesehatan yang bertujuan memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan(Ilyas, 2017). Rumah Sakit mempunyai persyaratan bangunan yang digunakan untuk pelayanan kesehatan pelengkap, pendidikan dan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan, yang terdiri dari ruang rawat jalan, rawat inap, ruang gawat darurat, ruang operasi, ruang tenaga medis, ruang radiologi, ruang laboratorium, ruang sterilisasi, ruang farmasi, ruang pelatihan dan pendidikan, kantor dan ruang tata usaha, musala, ruang tunggu, ruang bedah rumah sakit, ruang perawatan, ruang mekanik, ruang dapur, ruang cuci baju, kamar mayat, taman, tempat pembuangan sampah dan parkir yang luas (UU RI Nomor 44, 2009).

Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) adalah akses paling awal untuk pelayanan rawat jalan, dimana semua pasien yang ingin mengajukan perawatan di rumah sakit harus terlebih dahulu mendaftar ke TPPRJ. Pelayanan pendaftaran adalah jenis pelayanan yang pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien. Alur pendaftaran rawat jalan setiap Rumah sakit mempunyai sistem pelayanan yang berbeda-beda, kembali ke kebijakan dari masing-masing Rumah Sakit. Alur dan prosedur pelayanan kesehatan wajib diketahui dan ditaati oleh pasien. Cepat atau lambatnya proses pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kelengkapan persyaratan administrasi. Pengetahuan masyarakat juga akan berpengaruh terhadap petisi masyarakat mengenai mutu pelayanan kesehatan yang baik. Selain itu, penyelenggara pelayanan kesehatan akan banyak mendapat perhatian dari masyarakat dalam hal kinerja sumber daya manusia, baik medis maupun non medis (Pujiono, 2015). Rawat jalan atau poliklinik adalah suatu pelayanan dimana pasien mengantri untuk menerima suatu pelayanan (Fauzia, 2018).

Pelayanan Registrasi Rawat Jalan RS Santa Elisabeth Kota Batam merupakan salah satu kegiatan rekam medis. Rekam medis bertujuan untuk mengumpulkan catatan atau dokumen yang berkaitan dengan identitas pasien untuk pelayanan medis, mulai dari pendaftaran sampai dengan pengobatan atau pelayanan kesehatan pasien. Rekam medis memiliki beberapa unit yang digunakan sebagai sistem pelayanan kesehatan pasien mulai dari pendaftaran hingga penerimaan pelayanan kesehatan pasien. (Kementerian kesehatan, 2022)

Dari beberapa penelitian yang dipaparkan diatas ditemukan masih banyak masalah yang ditemukan pada proses Pendaftaran rawat jalan rumah sakit masih belum optimal dan masih banyak pasien yang belum memahami proses berobat jalan yang benar. Oleh karena itu, untuk mencari lebih dalam permasalahan di unit pelayanan yang penting dalam proses berjalannya Rumah Sakit yaitu unit pendaftaran di Rumah Sakit. Berdasarkan landasan pemikiran diataslah yang melatarbelakangi penulis melaksanakan penelitian ini.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Desain penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode yang digunakan adalah wawancara dan pengamatan langsung/observasi di loket pendaftaran pasien Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota selama 4 hari. Objek yang diteliti adalah waktu pelayanan dan alur pelayanan pendaftaran pasien.

2.2 Subjek penelitian

Dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif, populasi dan sampel tidak dikenal dalam penelitian kualitatif, karena penelitian ini berbeda dengan keberadaan individu atau kelompok dalam situasi sosial tertentu dan hasilnya hanya berlaku untuk situasi sosial tersebut.

Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian disebut informan, yaitu orang yang memberikan informasi tentang informasi yang diminta oleh peneliti, yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Pemimpin (*key person*) dalam penelitian ini adalah Kepala ruangan bagian pendaftaran pasien rawat jalan. Didukung dengan beberapa informan lain seperti Staff admission Rawat jalan dan Staff admission rawat inap.

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1 Sistem pendaftaran pasien rawat jalan di RS Santa Elisabeth Batam

Pendaftaran pasien adalah pelayanan pertama yang diberikan oleh petugas pendaftaran saat pasien tiba di rumah sakit. Pada pelayanan pendaftaran inilah pasien memperoleh kesan yang baik maupun sebaliknya. prosedur dalam melakukan pelayanan terhadap pasien bisa dinilai baik jika petugas yang melakukan pendaftaran bersikap sopan, tertib, ramah, dan penuh tanggung jawab. Sistem pendaftaran pasien rawat jalan di RS Santa Elisabeth Batam Kota adalah sebagai berikut :

a. Sistem pendaftaran langsung

Sistem pendaftaran langsung adalah pendaftaran yang mana pasien mendaftar dengan datang ke rumah sakit untuk mendapatkan nomor antrian. Sistem pendaftaran ini berlaku untuk semua jenis pembayaran baik pembayaran umum(pribadi) maupun menggunakan jaminan BPJS dan Asuransi.

b. Melalui telepon

Sistem pendaftaran melalui telepon adalah pendaftaran yang mana pasien melakukan pendaftaran tidak langsung ke rumah sakit melainkan online menggunakan telepon. Sistem pendaftaran ini hanya berlaku untuk pasien pembayaran Umum (pribadi) dan tidak berlaku untuk Jaminan BPJS. Hal ini dikarenakan Pasien dengan jaminan BPJS harus melampirkan Surat rujukan faskes 1 dan akan dilihat diagnosis dokter di surat rujukan tersebut.

3.2 Gambaran pelaksanaan pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota

Pendaftaran Rawat Jalan adalah serangkaian kegiatan penerimaan pasien dan registrasi data pasien yang hendak berobat ke poliklinik yang dituju sesuai dengan prosedur pelayanan rumah sakit. Berdasarkan pengamatan, adapun alur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota, antara lain :

Alur Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

a. Langsung

Pasien baru yang pertama kali berobat di rumah sakit dan belum terinput dalam sistem rumah sakit terlebih dahulu mengambil nomor antrian, berkas yang harus dipersiapkan sebelum mendaftar yaitu, surat rujukan dari Fasilitas kesehatan tingkat pertama, kartu identitas pasien bisa KTP, SIM atau Pasport dan kartu BPJS (untuk pasien BPJS). Apabila persyaratan pendaftaran sudah lengkap maka akan dilakukan pendaftaran dan pasien setelah didaftarkan akan menerima nomor rekam medis.

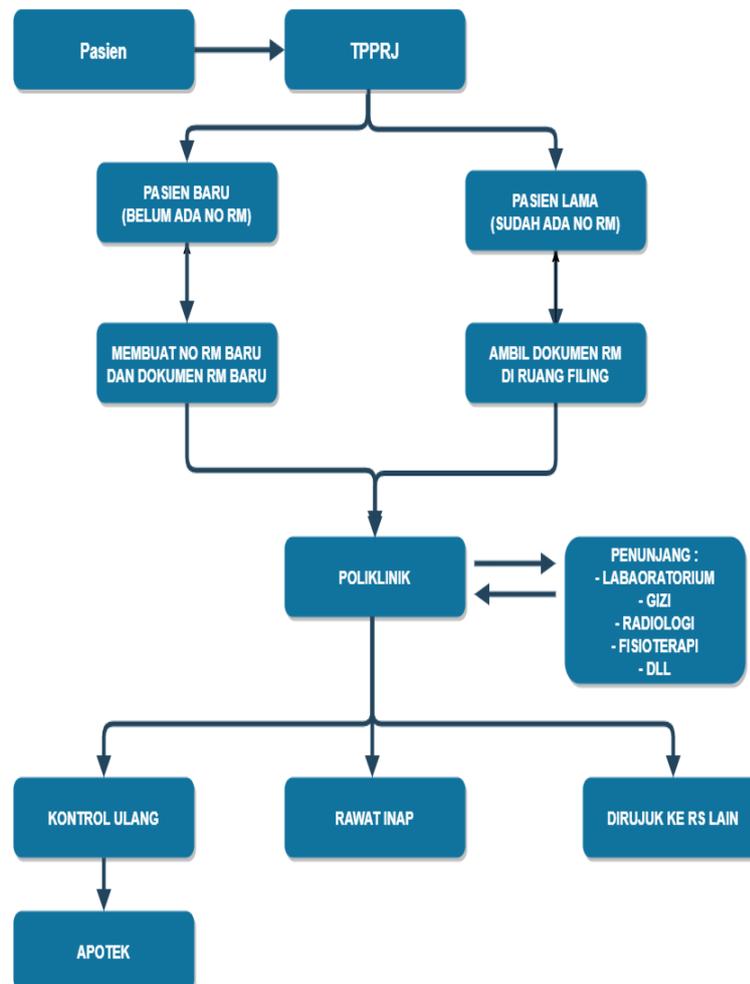
Untuk pasien lama yang pernah berobat kerumah sakit yang akan kontrol ulang atau pengambilan obat menyiapkan persyaratan pendaftaran antara lain, surat rujukan dari Fasilitas kesehatan tingkat pertama dan Kartu BPJS. Bagi pasien BPJS juga dapat membawa salinan resep untuk pengambilan obat, dan surat kontrol dari dokter. Setelah persyaratan lengkap, pasien dapat langsung mendaftar ke pendaftaran dan akan mendapatkan nomor antrian untuk poliklinik.

b. Telepon

Pendaftaran melalui telepon di RS Santa Elisabeth Batam Kota hanya untuk pasien pembayaran pribadi dan asuransi. Pasien yang telah terdaftar lewat telepon datang ke rumah sakit untuk mengambil nomor antrian. Petugas sudah menyiapkan berkas terlebih dahulu sebelum nomor antrian dipanggil,. Berkas yang disiapkan adalah surat kontrol, resep obat dan nomor antrian yang telah pasien dapat pada saat

mendaftar via telepon. Setelah itu pasien menuju loket untuk mengkonfirmasi pendaftaran dan pasien menuju ke poliklinik yang dipilih.

Alur Pendaftaran penerimaan awal pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota. Dibawah ini adalah alur dari pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota.



Gambar 1. Alur pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota

Ketentuan :

a. Pasien baru

Berikut adalah alur pendaftaran rawat jalan pasien baru

- 1). Pasien datang setelah dipanggil sesuai dengan nomor antrian
- 2). petugas admission menanyakan apakah pernah berobat di RS dan menanyakan poliklinik yang dituju
- 3). Petugas admission meminjam identitas pasien (BPJS, KTP)
- 4). meminta pasien mengisi formulir pendaftaran
- 5). Menginput data sosial pasien ke sistem berdasarkan kartu Identitas pasien dan poliklinik yang dituju
- 6). Petugas menyiapkan rekam medis pasien dan memasukkan form pendaftaran yang diisi pasien kedalam map
- 7). Petugas mengembalikan identitas pasien dan memberikan nomor antrian poliklinik

b. Pasien lama

Berikut adalah alur pendaftaran rawat jalan pasien lama

- 1). Pasien datang setelah dipanggil sesuai dengan nomor antrian

- 2). petugas admission menanyakan apakah pernah berobat di RS dan menanyakan poliklinik yang dituju
- 3). Petugas admission meminjam identitas pasien (BPJS, KTP, Rujukan bila ada)
- 4). Petugas mencari No RM pasien dengan memasukkan tanggal lahir dan nama pasien
- 5). Petugas menginput poliklinik yang dituju lalu di save maka otomatis akan keluar tracer di Unit Rekam Medis
- 6). Petugas mengembalikan identitas pasien dan memberikan nomor antrian poliklinik
- 7). Petugas rekam medis akan mengambil berkas rekam medis di ruang filing dan akan didistribusikan ke poliklinik oleh petugas pendaftaran.

Alur diatas sudah sesuai dengan SOP yang berlaku di rumah sakit. Adapun SOP Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RS Santa Elisabeth Batam Kota adalah sebagai berikut:

Prosedur

1. Panggil pasien sesuai nomor antrian
2. Petugas menyakan apakah pasien baru atau pasien lama
3. Petugas menerima persyaratan pendaftaran, meliputi BPJS, KTP atau Rujukan bila ada
4. Petugas memeriksa kelengkapan dokumen pasien
5. Petugas menanyakan kepada pasien poli yang akan dituju
6. Petugas mendaftarkan pasien, untuk pasien baru petugas membuat Nomor Rekam Medis dan Dokumen Rekam medis yang baru dan menyerahkan ke poli. Untuk pasien lama petugas menyerahkan pendaftaran pasien ke rekam medis untuk dicarikan berkas rekam medis dan selanjutnya status pasien rawat jalan diantarkan oleh petugas rekam medis ke poli
7. Arahkan pasien ke poli yang dituju disertai dengan memberikan nomor antrian
8. Rekam medis mencatat di buku kunjungan pasien

3.3 Permasalahan di tempat pendaftaran Rawat Jalan RS Santa Elisabeth Batam Kota

Berdasarkan hasil Praktek Kerja Lapangan, ditemui beberapa permasalahan yang terjadi pada saat pelayanan pendaftaran pasien Rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota. Adapun permasalahan yang terjadi di tempat pelayanan pendaftaran pasien Rawat Jalan yaitu masalah internal, yaitu:

- a. Pasien mengambil nomor antrian poli spesialis masih manual yang diletakkan di meja satpam. Hal ini sering menjadi masalah pasien tidak mengetahui bahwa nomor antrian untuk ke dokter tertentu dipisahkan dikarenakan dokter mempunyai jumlah pasien untuk berobat/kontrol perharinya. Hal ini mengakibatkan pasien yang telah mengambil nomor antrian di mesin antrian kembali lagi ke meja satpam untuk mengambil nomor antrian baru. Sering juga terjadi pasien yang mengambil kembali nomor antrian tidak kebagian karena kuota dokter sudah penuh.
- b. Server Sistem Informasi error, hal ini bisa disebabkan karena kualitas servernya yang kurang bagus, hosting yang kurang baik, dan perawatan yang kurang maksimal. Banyaknya akses karena mendaftar pasien secara bersamaan juga menyebabkan server lambat hingga bisa membuat system tidak bisa diakses.

3.4 Alternatif solusi pada pelayanan pendaftaran rawat jalan

Berdasarkan masalah yang ditemukan, alternatif solusi dari permasalahan yang terdapat di tempat pendaftaran rawat jalan (TPPRJ) di rumah sakit Santa Elisabeth Batam Kota, antara lain:

- a. Melakukan sosialisasi kepada pasien

Hal yang dapat dilakukan untuk mengatasi pasien yang salah mengambil nomor antrian untuk ke dokter spesialis. Dengan memberikan sosialisasi kepada pasien agar pasien lebih mengerti mengenai antrian untuk ke dokter spesialis.

Berdasarkan penelitian (Wahyudin, 2015) dengan memberikan sosialisasi kepada pasien banyak pengetahuan yang akan didapat. Banyak sarana dan media yang dapat dijadikan tempat bersosialisasi dan

berhubungan sehingga menghasilkan feedback yang dapat mensukseskan proses sosialisasi, seperti lingkungan kerja sekolah, keluarga, dan media massa.

b. Dilakukan kontroling oleh petugas IT di tempat pendaftaran

Petugas IT seharusnya memonitoring dan kontrol rutin system yang berjalan untuk menghindari terjadinya suatu hal yang tidak diinginkan baik dari komputernya maupun dari jaringan pada saat melakukan pendaftaran. diharuskan juga untuk melakukan pengecekan alat-alat yang berhubungan dengan computer atau jaringan sehingga dapat berjalan dengan baik saat pendaftaran berlangsung. Dan juga diperlukan jawaban cepat dan tanggap dari petugas ketika terjadi masalah software maupun hardwarenya.

c. Mengembangkan sistem pendaftaran melalui Online

Untuk mempermudah dan mempercepat proses pendaftaran serta mengurangi antrian di masa pandemi, rumah sakit dapat mengembangkan sistem pendaftaran rawat jalan online menggunakan Whatsapp. Aplikasi WA memungkinkan pasien untuk mendaftar tanpa antrian panjang dan pasien langsung diberikan nomor antrian, tanggal dan waktu pemeriksaan kesehatan.

Menurut Keputusan Direktur Utama RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro pendaftaran pasien melalui WhatsApp merupakan alur pendaftaran pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan rawat jalan dalam hal ini adalah poliklinik melalui aplikasi WhatsApp. (Direktur Utama RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro, 2016)

Pelaksanaan pendaftaran dimulai dari petugas pendaftaran menerima WhatsApp yang dikirim pasien ke nomor handphone rumah sakit 1 hari sebelum hari pemeriksaan. Setelah itu petugas memverifikasi kelengkapan persyaratan pendaftaran(Solihah & Budi, 2018).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa alur pelayanan rawat jalan RS Santa Elisabeth Batam Kota sudah sesuai SOP, hanya saja di RS ini belum ada Kartu Identitas Berobat (KIB), yang mana fungsi dari KIB ini memudahkan Petugas untuk mencari NO RM pasien yang pernah berobat agar tidak terjadi Berkas Rekam Medis Double. Kemudian, masalah yang terjadi di pendaftaran rawat jalan pasien RS Santa Elisabeth Batam Kota adalah Paisean yang masih sering salah mengambil nomor antrian untuk ke dokter spesialis dan Server sistem informasi error. Sedangkan alternatif solusi permasalahan pelayanan pendaftaran rawat jalan RS Santa Elisabeth Batam Kota yaitu mensosialisasikan kepada pasien bahwa untuk antrian dokter spesialis dibatasi dan antrian yang masih manual diletakkan di meja satpam. Untuk server system yang error petugas IT seharusnya melakukan monitoring dan kontrol rutin untuk mencegah gangguan yang tidak diinginkan pada komputer dan jaringan saat melayani pendaftaran.

REFERENSI

- [1] Direktur Utama RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro. (2016). *Keputusan Direktur Utama Rumah Sakit Umum Pusat dr. Soeradji Tirtonegoro Nomor HK.02.04/II.1/9316/2016 tentang Pendaftaran melalui Short Message Service.*
- [2] FAUZIA, N. S. (2018). *GAMBARAN ALUR PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN UMUM DAN BPJS DI RUMAH SAKIT SUMBER WARAS JAKARTA BARAT TAHUN 2018.*
- [3] Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit.* Gosyen Publishing.
- [4] Ilyas, M. M. (2017). Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Seminar Nasional IIB Darmajaya*, 1(1), 477–486. <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/PSND/article/view/871>
- [5] kemenkes. (2010). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 340 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. III, NOMOR 340.*
- [6] kemenkes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif di Rumah Sakit.* 66, 37–39. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/113006/permenkes-no-11-tahun-2016>
- [7] Kementerian kesehatan. (2022). *PMK NOMOR 24 TAHUN 2022. PMK NOMOR 24 TAHUN 2022, 8.5.2017, 2003–2005.*
- [8] Solihah, A. A., & Budi, S. C. (2018). *KEEFEKTIFAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE PASIEN*

- RAWAT JALAN RSUP dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.33560/v6i1.177>
- [9] UU RI Nomor 44. (2009). *Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. 26(4), 551–556.
- [10] 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.