

LAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT DAERAH (RSD) K.R.M.T WONGSONEGORO KOTA SEMARANG (OUTPATIENT REGISTRATION SERVICES AT THE REGIONAL HOSPITAL (RSD) K.R.M.T WONGSONEGORO SEMARANG CITY)

Kristina Mayasari, Siti Noer Hotimatul Jannah, Bambang Ilamto, Citra Mutiara Ramadhani

Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana, Universitas Jember

Corresponding author:

name and affiliation: Kristina Mayasari, Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana, Universitas Jember

E-mail: kristinamayasari82@gmail.com

Abstract

Objectives: The aim is to find out outpatient registration services at the regional hospital (RSD) K.R.M.T Wongsonegoro Semarang City.

Methods: this research was carried out using the direct observation method at the K.R.M.T Wongsonegoro.

Results: The flow of outpatient registration at RSWN is through online registration via the "My RSWN" application or the website <http://www.rswnsmg.com/rsudonline2/public/>. However, considering that RSWN patients have varied backgrounds and come from various groups, quite a few patients still prefer to use conventional methods, namely registering in person or onside so that TPPRJ officers will help patients to register online.

Conclusions: The outpatient registration system at RSD K.R.M.T. Wongsonegoro is implemented through 1 (one) route, namely online registration which is running optimally. However, there are still some patients who register onside.

Keywords: TPPRJ, MYRSWN, digitalization

Received: Oct 2, 2023 Revised: Nov 11, 2023 Accepted: Dec 5, 2023

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Kemasindo Publisher

INTRODUCTION

Saat ini sistem informasi telah berkembang sangat cepat, dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat dan terbukti berperan dalam berbagai kegiatan. Termasuk kegiatan pada pelayanan kesehatan yang sangat berpengaruh terhadap adanya teknologi informasi. Satu diantara pelayanan kesehatan terbanyak yang menggunakan teknologi informasi yaitu Rumah Sakit. Rumah Sakit bukan hanya memberikan pelayanan kepada pasien tetapi juga melakukan pengumpulan dan pengolahan data, salah satunya pada bagian pendaftaran pasien dengan menggunakan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS). Prosedur administrasi yang sederhana, mudah dan cepat merupakan salah satu peningkatan pelayanan kepada pasien. Pelayanan pertama dari meja depan pendaftaran pasien sangat perlu diperhatikan, semakin cepat dalam mencari data pasien lama maupun pembuatan daftar bagi pasien baru akan berpengaruh pada cepatnya pelayanan medis yang diinginkan oleh pasien rumah sakit, terlebih lagi di bagian pendaftaran pasien.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mgs. M. Ilyas, Pelayanan pendaftaran ini merupakan pintu gerbang utama dari sarana pelayanan kesehatan karena dari sinilah seorang pasien akan memberikan penilaian pertama terhadap pelayanan yang didapatnya dari sebuah sarana pelayanan kesehatan dengan indikator sebagai berikut: waktu tunggu tidak terlalu lama, petugas ramah, biaya terjangkau, informasi yang didapat jelas, dan tempat tunggu nyaman.

Oleh karena itu, proses pendaftaran pasien rawat jalan dari awal tiba sampai ke pembayaran memerlukan pelayanan yang cepat, ringkas, mudah dan efisien. Dengan adanya registrasi pasien secara komputerisasi sangat mendukung pelayanan yang efisien dan efektif, dimana hal ini bisa meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit.

METHODS

Penelitian ini dilaksanakan pada Oktober 2023 yang bertempat di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.

Bahan dan Alat

Bahan dan Alat yang digunakan dalam penelitian harus dijelaskan secara rinci

Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian dalam hal ini harus disampaikan secara jelas, bila memang diperlukan dibuat menjadi sub prosedur yang dilakukan. Analisis data yang

dilakukan harus menekankan pada teknik analisis yang digunakan dalam penelitian.

Penelitian ini dilakukan melalui kegiatan residensi dengan proses diskusi, observasi, dan juga kesehatan dan keselamatan kerja serta kesehatan lingkungan yang diterapkan oleh RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.

RESULTS AND DISCUSSION

Sebagai sarana pelayanan kesehatan umum, RSWN memiliki jenis-jenis pelayanan sebagai berikut:

1. Rawat Jalan, Terdiri Dari:

a. Rawat Jalan Reguler (Paviliun Amarta)

- 1) Sistem rawat jalan: pendaftaran online, finger print, E-SEP, E-Rekam Medik, E-Resep, E-Radiologi, E-Laborat.
- 2) Terdiri dari: Klinik Sub Spesialis, Klinik Spesialis, Layanan Kesehatan Tradisional (Yankestrad), Medical Check Up (MCU), Klinik Pojok DOTS, Klinik VCT/ CTS, Klinik Vaksinasi dan Klinik Homecare.
- 3) Pelayanan Inovasi: layanan Swab PCR & antigen, pemeriksaan darah lengkap, pemasangan infus, perawatan luka, perawatan lansia, layanan bidan, perawatan bayi, checkup kesehatan dasar, dan lain-lain.

b. Rawat Jalan Eksekutif (Paviliun Gatot Kaca)

- 1) Sistem rawat jalan: onestop service (pendaftaran, laboratorium, radiologi dan kasir), pendaftaran online, finger print, E-SEP, E-Rekam Medik, E-Resep, E-Radiologi, E-Laborat, waktu tunggu lebih cepat dan tempat lebih nyaman.
- 2) Terdiri dari: Klinik Sub Spesialis, Klinik Spesialis, Wellness (Baby Spa, kecantikan), Medical Check Up (MCU), Klinik Vaksinasi dan Telemedicine.
- 3) Pelayanan Inovasi: Baby Spa dan Beauty Care.

2. Layanan Hemodialisa

- a. Sistem Hemodialisa: pendaftaran online, finger print, E-SEP, di monitor dokter jaga, DPJPnya dr.Sp.KGH.
- b. Terdiri dari: 30 mesin hemodialisa, ijin BPJS 21 mesin, 15 perawat bersertifikat hemodialisis, ruangan dan mesin hemodialisa isolasi TB & HBsAg, ruangan dan mesin hemodialisa eksekutif.

3. Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Sistem IGD: finger print, E-SEP, E-Rekam Medis, E-Laboratorium, E-Resep dan E-radiologi.

4. Rawat Inap

Kelas Perawatan Rawat Inap dibagi menjadi 2 yaitu:

a. Reguler, terdiri dari :

- 1) Kelas 1, 2, 3, isolasi
- 2) Kelompok perawatan (ruang anak, bedah, jantung, stroke, penyakit dalam, kebidanan, onkologi, kejiwaan dan isolasi TB)

b. Eksekutif, terdiri dari :

- 1) Kelas 1 (bedah dan anak), VIP, VVIP, President Suit
- 2) Persalinan eksekutif.

5. Instalasi Intensif (ICU dan ICCU)

- a. Kriteria masuk keluar sesuai E-Rekam Medik
- b. Terdiri dari: ICU 1 sebanyak 13 TT (isolasi 2 TT), ICU 2 sebanyak 12 TT dan ICCU sebanyak 7 TT.

6. Intensif Bayi dan Anak (PICU, NICU)

- a. Jumlah TT rawat intensif anak terdiri dari: PICU non isolasi (13 TT), PICU isolasi (1 TT), NICU non isolasi (10 TT), NICU isolasi (1 TT) dan Unit neonatologi/ Peristi (10 TT).
- b. Sistem Pelayanan: Picture Archiving Communication (PAC), hasil foto dapat dibaca melalui barcode.
- c. Modalitas: stasioner dan mobile X ray, digital mammografi, digital panoramik, USD, CT Scan 128 slice, MRI 1,5 T, ESWL dan Cath lab.
- d. Loket: radiologi central dan radiologi Gatot Kaca.

7. Instalasi Bedah Sentral (IBS)

Sistem IOT (Integrated Operating Theater), terdiri dari OK Operasional sebanyak 8 ruangan, OK isolasi sebanyak 1 ruangan dan OK dengan C Arm sebanyak 1 ruangan.

8. Instalasi Laboratorium dan Bank Darah

- a. Terdiri dari pemeriksaan: patologi klinik, mikrobiologi, patologi anatomi, biologi molekuler dan bank darah.
- b. Loket: eksekutif (lantai 1 Gatot Kaca), reguler rawat jalan (lantai 1 Amarta) dan laboratorium central.

9. Layanan Cath Lab

Pelayanan Cath lab meliputi:

- a. Emergency: Pericardiocentesis, Temporary Pacemaker (TPM).
- b. Coronary: Coronary angiography, Primary/early Percutaneous Coronary Intervention (PCI), PCI tanpa stent, PCI dengan stent.
- c. Vascular Medicine: Upperr/ lower extremity angiography, Radiofrequency ablation (RFA), Percutaneous Transluminasi Angiography (PTA) tanpa stent, Tombektomi mekanik.

d. Neurointervensi: Digital Subtraction Angiography (DSA).

10. Layanan Rehabilitasi Medis

Mencakup: pelayanan dokter spesialis kedokteran fisik dan rehabilitasi, fisioterapi, okupasi terapi, terapi wicara dan psikologi.

11. Layanan Kemoterapi

12. Layanan Kamar Jenazah

Fasilitas Kamar Jenazah meliputi: memandikan jenazah, ruang persemayaman eksekutif dan morgue freezer (freezer jenazah).

Macam-macam Inovasi Rumah Sakit Daerah (RSD)

K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang

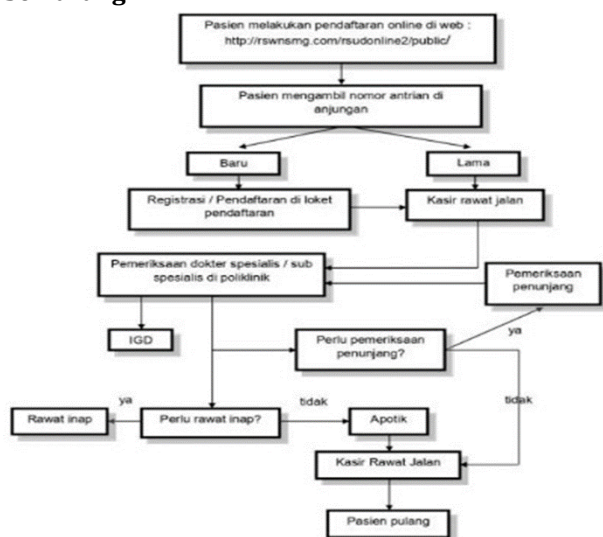
Beberapa inovasi aplikasi yang dimiliki oleh RSWN, yaitu:

1. Aplikasi My RSWN merupakan mobile aplikasi android, RSWN ada dalam satu genggam (pendaftaran online, jadwal dokter, info ketersediaan bed pasien, emergency RSWN, WBS, kritik saran, riwayatku dan lain-lain).
2. Aplikasi E-Management merupakan mobile aplikasi android yang dipergunakan untuk melihat informasi SDM, pendapatan, data pasien rawat inap, kunjungan pasien rawat jalan dan lain-lain.
3. SIMRAKA merupakan Sistem Informasi Rencana Kerja dan Anggaran. Sistem aplikasi online yang berfungsi sebagai sarana untuk menyusun Rencana Kerja dan Anggaran Badan Layanan Umum Daerah secara online, melalui SIMRAKA dapat memberikan dampak perubahan yang signifikan terutama ketepatan waktu dan keakuratan data yang disajikan.
4. CINTAKU RSWN (Catatan Integrasi Kunjungan di RSWN) merupakan suatu aplikasi untuk pelanggan yang dapat melihat catatan kunjungannya di RSWN melalui website dengan akun khusus yang bisa diakses oleh pelanggan.
5. TERPESONA merupakan tabel EWSS perkembangan pasien resiko jatuh alergi obat do not resuscitation.
6. PARU KRONIS merupakan penyaringan udara hepa filter murah dan ekonomis.
7. SI RINDU merupakan Sistem Informasi Harian Terpadu yang membantu keluarga pasien untuk mendapatkan update kondisi pasien.
8. V-e Wongso merupakan sebuah aplikasi verifikasi klaim BPJS Elektronik.
9. ANASTASIA merupakan Air Panas Gratis dari AC. Sebuah inovasi yang memanfaatkan panas AC

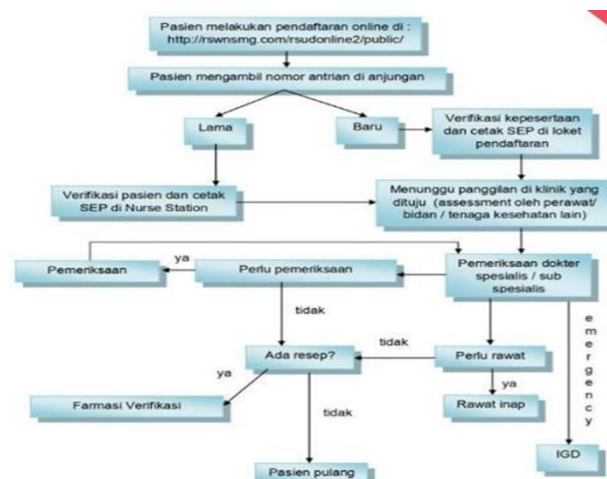
untuk memanaskan air, yang bisa dipergunakan untuk mandi.

10. YANKESTRAD merupakan sebuah pelayanan kesehatan tradisional yang terpadu (akupuntur, akupresur, pijat baduta, pijat refleksi dan konsultasi obat herbal).
11. OPERA SEMARANG merupakan Orientasi Pasien Baru Rawat Inap dengan Senyum Melayani Ramah Berkembang.
12. SI IMOET merupakan Sistem Informasi Monitoring Emergency On Time. Sebuah inovasi pelayanan di ruang IGD, untuk optimalisasi monitoring waktu pelayanan pasien di IGD RSWN.
13. BECAK KAYU merupakan Bercerita dan Edukasi Kesehatan Anak yang Terpadu.
14. SI TRELLO merupakan sebuah inovasi untuk mempermudah monitoring pekerjaan yang ada di RSWN dengan memanfaatkan aplikasi TRELLO.
15. PENTAS RFID di RSWN merupakan peningkatan loyalitas dengan RFID di RSWN.
16. MAS PETRUK merupakan implementasi Model Pemberian Asuhan Keperawatan dengan Atraumatic care untuk pasien anak.
17. SI JODI merupakan Sistem Informasi Pojok Edukasi, dibuat untuk mengoptimalkan fungsi promosi kesehatan dan preventif RSWN.

Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah (RSD) K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang



Gambar 1. Alur Pendaftaran Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah (RSD) K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.



Gambar 2. Alur Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah (RSD) K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang

Penjelasan alur pendaftaran pasien umum dan BPJS rawat jalan di RSWN:

1. Pasien melakukan pendaftaran online melalui aplikasi “My RSWN” atau website <http://www.rswnsmsg.com/rsudonline2/public/>



Gambar 3. Tampilan aplikasi pendaftaran online “My RSWN” Rumah Sakit Daerah (RSD) K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

2. Pengambilan nomor antrian oleh pasien/keluarga/ pengantar di tempat pengambilan nomor.
3. Khusus untuk pasien baru, pasien wajib ke TPPRJ/ Tempat Pendaftaran Rawat Jalan untuk didaftarkan nomor catatan medis terlebih dahulu.
4. Pasien dengan pembayaran umum dapat membayar biaya dokter dan administrasi di kasir, pasien dengan pembayaran BPJS dapat langsung menuju poliklinik yang dituju.
5. Pasien menyerahkan berkas pendaftaran di nurse station rawat jalan dan petugas melakukan verifikasi kelengkapan berkas.
6. Dokter melakukan pemeriksaan terhadap pasien.
7. Jika diresepkan obat, pasien mengambil obat di bagian farmasi.

8. Penyelesaian administrasi di kasir rawat jalan untuk pasien umum oleh pasien/ keluarga/ pengantar.
9. Pasien pulang.

Gambaran Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Daerah (RSD) K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.

Alur pendaftaran pasien rawat jalan di RSWN melalui pendaftaran online via aplikasi "My RSWN" atau website <http://www.rswnsmg.com/rsudonline2/public/>. Namun demikian, mengingat pasien RSWN berlatar belakang bervariasi dan dari golongan yang bermacam-macam, tidak sedikit pasien yang masih lebih senang dengan menggunakan metode konvensional, yaitu mendaftar secara langsung atau onsite sehingga petugas TPRJ yang akan membantu pasien untuk melakukan pendaftaran secara online. Akan tetapi secara bertahap dan terus menerus, pihak RSWN selalu mengedukasi semua pasien untuk bisa menggunakan pendaftaran secara online melalui aplikasi yang telah disediakan untuk memudahkan dan mempercepat proses antrian pendaftaran rawat jalan.

Secara umum, alur layanan pendaftaran baik pasien umum atau BPJS, tidak ada perbedaan yang signifikan untuk step yang harus dilalui oleh pasien. Setiap pasien harus memiliki Kartu identitas/ Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan/atau surat rujukan dari Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK) atau Kartu asuransi (Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)/ Kartu Indonesia Sehat (KIS)/ Kartu Indonesia Miskin (KIM)/ kartu asuransi lain sesuai kepesertaannya). Jika semua syarat berkas terverifikasi dan atau proses administrasi sudah lengkap, maka pasien bisa langsung menuju poliklinik yang dituju dan mengikuti step alur layanan poliklinik masing-masing.

Menurut sebagian besar pasien lainnya, pendaftaran online lebih dipilih, karena mereka bisa melakukan pendaftaran dari rumah dan jauh hari sebelum waktu hari H kontrol/ pemeriksaan, dengan memasukkan berkas persyaratan dan sudah mendapatkan nomor antrian poliklinik, mereka saat datang di hari H hanya tinggal antri di poliklinik yang dituju. Hal ini sangat membutuhkan waktu yang relatif sebentar menurut pasien-pasien.

Data Kunjungan Rawat Jalan Rsd K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang Tahun 2019 S/D Bulan Juli 2023

Tabel 1. Data kunjungan rawat jalan RSD K.R.M.T wongsonegoro kota semarang tahun 2019 s/d bulan juli 2023.

No	Kunjungan Rawat Jalan	
1	Tahun 2019	199194
2	Tahun 2020	150252
3	Tahun 2021	142905
4	Tahun 2022	199521
5	Tahun 2023 (s/d bulan Juli)	139739
	Jumlah	831611

Berdasarkan gambar tabel diatas, perkembangan jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada 5 tahun terakhir, meskipun pada masa pandemi Covid-19, jumlah kunjungan pasien rawat jalan bisa mencapai jumlah 199.194 pasien pada tahun 2019, 150.252 pasien pada tahun 2020, 142.905 pasien pada tahun 2021, 199.521 pasien pada tahun 2022 dan 139.739 pasien sampai dengan bulan Juli 2023. Hal ini menunjukkan jumlah kunjungan pasien yang sangat besar pada poliklinik rawat jalan RSWN.

Berdasarkan Analisis Kinerja RSWN dengan Balance Scorecard trimester I tahun 2023 menunjukkan hasil pengukuran kinerja rumah sakit dari perspektif pelanggan dengan indikator kepuasan pelanggan dari 5 variabel yaitu wujud fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy) tergolong cukup baik dengan nilai rata-rata 3,64 (skala nilai tertinggi 5). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi adalah variabel daya tanggap dan jaminan petugas kepada pasien yang memiliki nilai rata-rata 3,74. Sedangkan tingkat kepuasan terendah adalah variabel keandalan yaitu 3,39 dan diikuti oleh variabel wujud fisik rumah sakit yaitu 3,61.

Kepuasan pelanggan terhadap variabel keandalan rendah dikarenakan antrian pendaftaran di instalasi rawat jalan dan pelayanan di apotik dianggap terlalu lama, hal ini belum maksimal dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Instalasi Farmasi dimana dalam melayani resep obat jadi seharusnya kurang dari 30 menit, dan untuk obat racik kurang dari 60 menit. Oleh karena itu diperlukan penambahan petugas di bagian pendaftaran dan apotik, sehingga diharapkan akan mengurangi jumlah antrian dan mempercepat pelayanan. Kepuasan terhadap variabel daya tanggap dan jaminan petugas kepada pasien memiliki nilai rata-rata yang cukup baik yaitu 3,74. Petugas dianggap segera memberikan bantuan bila ada keluhan atau kesulitan serta kejelasan dalam pemberian informasi

kepada pasien. Selain itu, perilaku petugas juga dianggap sudah memberikan rasa aman dan percaya, ramah, sopan serta terampil dalam memberikan pelayanan.

CONCLUSION

Sistem pendaftaran pasien rawat jalan di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro dilaksanakan melalui 1 (satu) jalur yaitu pendaftaran online yang sudah berjalan dengan maksimal. Meskipun pada implementasinya masih terdapat kekurangan, diantaranya masih terdapat pasien atau pelanggan yang masih memilih pendaftaran onsite, tidak melakukan pendaftaran via aplikasi online sehingga petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) harus kerja dua kali untuk membantu pasien dalam melakukan pendaftaran via aplikasi online.

REFERENCES

- [1] Dwi Irmadiani, N., Hangga Novian, M., & Silviana, E. (2023). Analisa Kinerja Rumah Sakit Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang. April Management & Accountancy in Practice Journal, 12 (1)
- [2] Oktavy, dkk. 2022. Efektivitas Mobile JKN Bagi Masyarakat : Literature Review. SiKenas.
- [3] Pemerintah Kota Semarang. (2023). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJ-IP).
- [4] Widya Primadhani, S., Ilyas, Y., Atthahirah, A. I., Studi, P., Administrasi, K., Sakit, R., & Masyarakat, K. (2023). Sistem Pendaftaran Online sebagai Suatu Strategi Peningkatan Layanan Rumah Sakit: Literature Review. 6 (1). <https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3>.