

**ANALISIS SISTEM PENDAFTARAN PASIEN
RAWAT JALAN BERBASIS ONLINE
MENGUNAKAN METODE *FISHBONE*
DI RSUD DR. SOEROTO NGAWI**

Zalfa Faizah, Isna Bayin Igayanti
STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun

ABSTRAK

Sistem pendaftaran online di RSUD Dr. Soeroto Ngawi masih terdapat kendala, diantaranya tingkat pengetahuan masyarakat masih rendah mengenai sistem pendaftaran rawat jalan online terutama pada lanjut usia, terjadinya kesalahan pasien mengisi format pendaftaran akibatnya salah poli, keterlambatan respon server dan pada petugas tingkat pendidikan juga akan mempengaruhi. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan sistem pendaftaran pasien rawat jalan berbasis online menggunakan metode fishbone di RSUD Dr. Soeroto Ngawi.

Penelitian ini menggunakan metode fishbone dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner dan observasi. Subjek dalam penelitian ini adalah 8 petugas pendaftaran dan 30 pasien rawat jalan online.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku manusia masih terdapat petugas yang berpendidikan terakhir SMA, segi sarana prasarana sudah mawadai hanya saja komputer dan CPU masih menggunakan stok lama, segi peralatan pada mesin printer, mesin barcode, mesin cetak nomor rekam medis masih terdapat kendala diantaranya dengan secara tiba – tiba mati lampu harus nyetting kembali, petugas kurang teliti disaat tinta habis, segi metode petugas dan pasien sudah melakukan sesuai dengan prosedur yang ada, dan segi ketersediaan dan berupa barang tidak berupa uang.

Sistem pendaftaran online di RSUD Dr. Soeroto Ngawi yang dinilai dari segi perilaku manusia, sarana prasarana, peralatan, prosedur, dan ketersediaan dana sudah mumpuni akan tetapi masih ada beberapa yang harus diperbaiki. Fasilitas pada sistem pendaftaran online perlu adanya perbaikan dan petugas harus cepat tanggap mengenai fasilitas yang mengalami kehambatan.

Kata Kunci : Sistem Pendaftaran Pasien, Berbasis Online / SMS, Metode Fishbone

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang terdiri dari pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (PerMenKes No 269/MENKES/PER/III/2008). Rumah sakit memiliki berbagai macam pelayanan, salah satunya rawat jalan dengan pelayanan medis kepadap pasien yang tidak lebih dari 24 jam pelayanan. Tempat penerimaan pendaftaran pasien rawat jalan adalah unit pelayanan yang berada digaris terdepan yang menjadi tanggungjawab rekam medis bagi setiap rumah sakit yang dimulai dari pendaftaran sampai proses merekam data dokumen pasien. Oleh karena itu rekam medis merupakan berkas yang berisikan catatan dokumen mengenai identitas, pemeriksaan, pengobatan, tindakan pasien dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes No 269/MenKes/PER/III/2008). Di era informasimelibatkan banyak informasi dalam pengambilan keputusan, baik oleh individu, maupun instansi pemerintah. Informasi saat ini semakin mudah diperoleh, sudah semakin bervariasi bentuknya, dan semakin besar kegunaannya. Dengan seiringnya perkembangan teknologi saat ini, kebutuhan informasi sangat penting sehingga harus dapat diakses kapan saja dan dimana saja dan tentu telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dimana akan memudahkan untuk dapat mengakses informasi secara cepat dan akurat. Hal tersebut dapat mengurangi terjadinya kesalahan yang tidak diinginkan sehingga dapat mencakup informasi yang penting terkait data – data pasien (Menurut, Wahyu 2004). Penerapan sistem informasi akan membuat layanan rekam medis lebih efisien dan efektif (Mahendra, dkk, 2021)

Sistem Menurut Baridwan (2002:3) dan Mulyadi (2005:5) sistem adalah suatu kesatuan dari prosedur yang di gabungkan dan diciptakan untuk mencatat, dan mengawasi pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan salah satu bidang di rumah sakit atau di perusahaan. Di rumah sakit terdapat pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan rawat jalan menurut KeMenKes No 1165/MENKES/SK/X/2007, Pelayanan rawat jalan merupakan pasien untuk observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap dirumah sakit. Di rumah sakit mempunyai sistem pendaftaran pasien rawat jalan yang bertujuan untuk mendaftarkan pasien sampai mengelola data pasien yang berobat hingga keluar dari rumah sakit. Data dari rumah sakit di Indonesia terutama di RSUD K.R.M.T Wongso negoro Semarang tahun 2019 yaitu berjumlah 15.437 pengguna dari 199.188 pasien (sumber: Medifirst 2000). Berdasarkan data tersebut bahwa sistem pendaftaran online di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Semarang sekitar 8% dari jumlah

total pasien pada tahun 2019. Pada bulan Januari 2020 yaitu berjumlah 4.440 pengguna dan pada bulan Februari 2020 yaitu berjumlah 3.928 pengguna (sumber: Medifirst 2000). Pada RSUD dr. Soeradji Tirtonegoro klaten pasien yang menggunakan pendaftaran manual rawat jalan sebesar 16,9% dan untuk pasien yang mendaftaronline sebesar 83,1% dari total pasien rawat jalan. Dengan rata – rata jumlah pasien online rawat jalan sebanyak 1049 pendaftar. Di RSUD dr. Soeradji Tirtonegoro klaten pendaftar online masih terdapat adanya pasien yang membatalkan pendaftaran online rawat jalan sebesar 120 pasien. Dari hasil observasi di RSUD dr Soeroto Ngawi yang menggunakan pendaftaran rawat jalan online pada bulan September 2020 sebesar 11,21% dari total pasien yang mendaftarkan rawat jalan. Dengan rata – rata jumlah pasien yang mendaftarkan online rawat jalan sejumlah 4.148 pasien. Pada bulan oktober 2020 sekitar 14,06% dengan rata – rata jumlah pasien yang mendaftarkan online rawat jalan sejumlah 3.137 pasien. Pada bulan november 2020 yang mendaftarkan online sebesar 11,42 % dengan rata – rata sejumlah 2.548 pasien.

Pelayanan pendaftaran online rawat jalan adalah salah satu sistem pendaftaran rawat jalan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran online rawat jalan, dengan adanya sistem ini masyarakat merasa mudah, nyaman dan praktis dalam melakukan pendaftaran rawat jalan. Akan tetapi masyarakat masih awam mengenai pelayanan pendaftaran online, dikarenakan masyarakat sudah lebih mengenal dan terbiasa dengan cara pelayanan secara offline yang harus datang langsung ke rumah sakit. Pada pendaftaran rawat jalan terdapat 2 pendaftaran yaitu pendaftaran secara offline/ manual dan pendaftaran secara online. Untuk pendaftaran rawat jalan offline / atau manual masih terdapat banyak kendala, adapun kendala dalam pendaftaran offline antara lain sering terjadinya antrian pasien yang terlalu panjang saat mendaftar. Dikarenakan sebagian besar pasien mendaftar secara offline sehingga pasien terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Adapun pendaftaran online rawat jalan menurut Cox dan Scheiler Selviana dan Setya (2016) menyatakan *Theori Of Contrain*, dalam pendaftaran online pasien rawat jalan masih terdapat kendala internal yang menghambat sistem pendaftaran online rawat jalan adalah kurangnya SDM dalam mengarahkan pasien yang menggunakan sistem pendaftaran online rawat jalan, dan rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai layanan pendaftaran online rawat jalan. Pada pendaftaran online rawat jalan juga terdapat kendala eksternal yaitu keterlambatan respon server, dan kesalahan pasien dalam mengisi format pendaftaran diaplikasi akibatnya pasien tersebut salah poli yang akan dituju.

Kondisi di RSUD dr Soeroto Ngawi pada pendaftaran offline pasien sebagian besar masih mendaftar langsung sehingga terjadi antrian yang masih panjang. Untuk pendaftaran online rawat jalan tingkat pengetahuan masyarakat masih rendah mengenai sistem pendaftaran rawat jalan online terutama pada ibu – ibu yang sudah tua dimana tidak mengetahui akan pentingnya handphone untuk mendaftar secara jarak jauh, terjadinya kesalahan pasien saat mengisi format pendaftaran diaplikasi akibatnya pasien salah poli yang akan dituju, dan keterlambatan respon server.

Maka dengan ini disimpulkan bahwa, dalam sistem pendaftaran pasien rawat jalan berbasis online, perlu dianalisis sistem pendaftaran pasien rawat jalan berbasis online menggunakan suatu alat manajemen. Salah satu diantaranya alat manajemen yang dapat mencari akar penyebab masalah adalah *diagram fishbone*. Menurut Yuri, etal (2013-64), *Diagram Fishbone* adalah suatu alat manajemen berkualitas yang memungkinkan meletakkan suatu masalah untuk menemukan solusi dari masalah tersebut secara sistematis yang akhirnya mengarah kearah penyebab suatu masalah yang berkualitas.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Menganalisis sistem pendaftaran rawat jalan berbasis online menggunakan *diagram fishbone* di RSUD dr. Soeroto Ngawi.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Alat/instrumen dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan tanya jawab kepada petugas rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan saat melakukan pengambilan data awal di RSUD dr. Soeroto Ngawi untuk menggali masalah yang terkait dengan sistem pendaftaran pasien rawat jalan berbasis online. Observasi yang dilakukan dengan cara pengambilan data melalui pengamatan, pendengaran, dan pencatatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di ruangan pendaftaran rawat jalan, Sedangkan kuisioner merupakan sumber instrumen penelitian yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada petugas rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan untuk diisi dengan pengetahuannya.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik Petugas Pendaftaran

No	Nama	Umu r	Pendid ikan	Lam a Beke rja	Jabatan
1.	Erlinda Rizqi .A.	29 th	D-III Rekam medis	5 tahun	Petugas pendaftaran
2.	Hartatik	35 th	D-III Rekam medis	11 tahun	Petugas pendaftaran
3.	Dexza Ayu	23 th	D-III Rekam medis	2 tahun	Petugas pendaftaran
4.	Bachtia r Rowi .W.	29 th	D-III Rekam medis	9 tahun	Petugas pendaftaran
5.	Yeni Dina .F.	40 th	SMA	13 tahun	Petugas pendaftaran
6.	Ebit Prastiy o	40 th	SMA	9 tahun	Petugas pendaftaran
7.	Puji Setyo .H.	43 th	SMA	9 tahun	Petugas pendaftaran
8.	Indra Sakiti .S.	43 th	SMA	15 tahun	Petugas pendaftaran

Berdasarkan table 1 menjelaskan bahwa dari 8 petugas pendaftaran terdapat 4 petugas berpendidikan SMA, yang artinya unit rekam medis khususnya dibagian pendaftaran di RSUD Dr. Soeroto Ngawi masih belum sesuai standar yang telah ditetapkan, dimana petugas rekam medis harus memiliki kualifikasi pendidikan formal minimal D3, S1, S2 (Kemenkes, 2007).

Tabel 2. Karakteristik Petugas Pendaftaran

No	Karakteristik Pasien	Ya		Tidak	
		f	n	f	n
1.	Apakah pasien yang mendaftar dengan sistem pendaftaran online mampu menjalankan dengan baik?	80%	24	20%	6
2.	Adakah pasien mengalami kesulitan pada saat melakukan pendaftaran online?	30%	9	70%	21

Berdasarkan table 2 terdapat 24 responden menjawab Ya yaitu mengatakan bahwa mampu menjalankan pendaftaran online dengan baik dengan presentase 80% dan terdapat 6 responden menjawab tidak yaitu mengatakan tidak menjalankan pendaftaran online dengan baik dengan presentase 20%. Pada responden juga terdapat pasien yang mengalami kesulitan pada saat melakukan pendaftaran online dengan presentase 30% sebanyak 9 responden, dan terdapat responden yang menjawab tidak dengan presentase 70% dengan 21 responden.

Tabel 3. Sarana Prasarana Pendaftaran Rawat Jalan

No	Nama Barang	Jumlah Barang
1.	Komputer	7 komputer
2.	Scanner	5 scanner
3.	CPU	7 cpu
4.	Rak	1 rak untuk menyimpan data pasien
5.	Keyboard	7 keyboard
6.	Mouse	7 mouse

Berdasarkan tabel 3 bahwa dapat disimpulkan terdapat sarana prasarana yang sudah ada di bagia pendaftaran, akan tetapi sarana prasarana belum sepenuhnya terpenuhi dengan baik karena ada sarana prasarana masih menggunakan stock lama.

Tabel 4. Hasil Penelitian Sarana Prasarana Responden Pendaftaran Rawat Jalan.

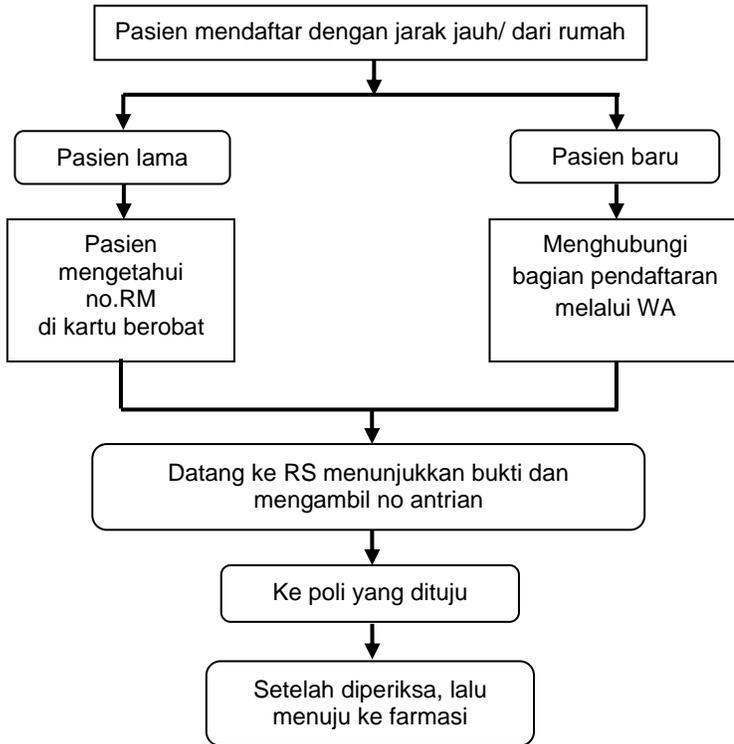
No	Sarana Prasarana	Ya		Tidak	
		f	n	f	n
1.	Adakah pasien sarana prasarana terdapat kesulitan pada sinyal handphone?	46,6 %	14	53,5%	16
2.	Adakah keterlambatan pada handphone pasien disaat akan mendaftar?	30%	9	70%	21

Berdasarkan tabel 4 terdapat 14 responden menjawab Ya yaitu mengatakan pasien terdapat kesulitan pada sinyal handphone yang digunakan untuk mendaftar online dengan presentase 46,6% dan terdapat 16 responden menjawab tidak yaitu mengatakan pasien tidak terdapat kesulitan pada saat mendaftar online dengan presentase 53,5%. Pada sarana prasarana, terdapat 9 responden yang menjawab Ya yaitu mengatakan pasien mengalami keterlambatan pada handphone disaat akan mendaftar dengan presentase 30% dan terdapat 21 responden menjawab tidak yaitu mengatakan pasien tidak mengalami keterlambatan

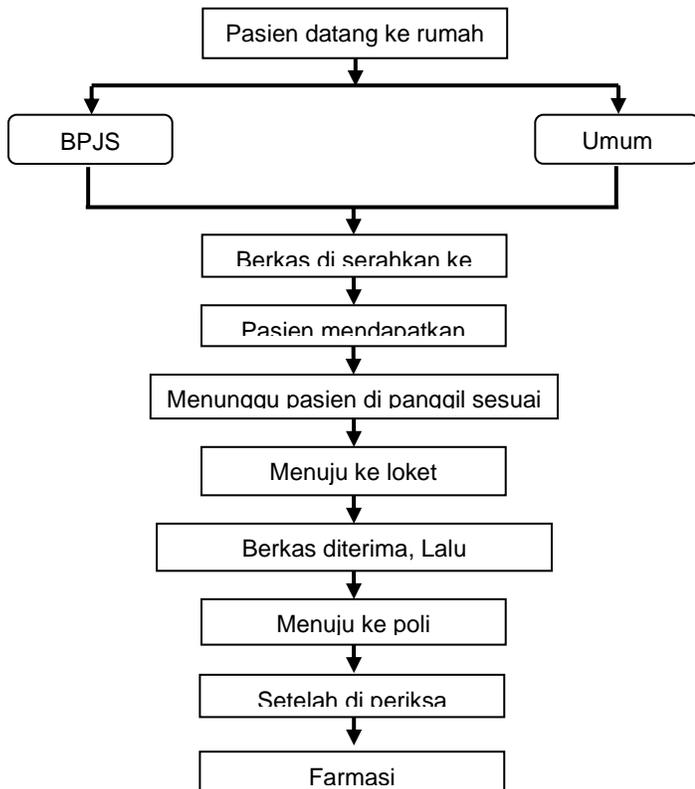
pada handphone disaat akan mendaftar dengan presentase 70%.

Prosedur Ketetapan Atau Alur Pendaftaran Rawat Jalan

Gambar 1. Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Online



Gambar 1. Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Manual



Tabel 5. Penelitian Prosedur Ketetapan Responden Pendaftaran Rawat Jalan

No	Prosedur Ketetapan Pendaftaran	Ya		Tidak	
		f	n	f	n
1.	Apakah pasien mengetahui alur/prosedur sistem pendaftaran rawat jalan online?	80%	24	20%	6
2.	Adalah pasien mengalami kesulitan pada alur sistem pendaftaran online tersebut?	23,3 %	7	80%	24

Dari Tabel 5 terdapat 24 responden menjawab Ya yaitu mengatakan bahwa responden mengetahui alur/prosedur sistem pendaftaran online dengan presentase 80% dan terdapat 6 responden menjawab tidak yaitu mengatakan bahwa responden tidak mengetahui alur/ prosedur sistem pendaftaran online dengan presentase 20%. Pada alur responden yang menjawab Ya yaitu mengatakan bahwa mengalami kesulitan pada alur sistem pendaftaran online dengan presentase 23,3%, dengan sebanyak 7 responden, dan terdapat 24 responden yang menjawab tidak yaitu mengatakan tidak mengalami kesulitan pada alur pendaftaran online dengan presentase 80%.

Tabel 6. Mesin/Peralatan Pada Komputer

No	Mesin/Peralatan Komputer	Keterangan
1.	Mesin printer	Sudah mewadai
2.	Mesin Barcode	Sudah mewadai
3.	Mesin cetak nomor antrian	Sudah mewadai

Dari table 6 dapat disimpulkan bahwa peralatan di pendaftaran rawat jalan sudah mewadai, hanya saja terkadang pada mesin yang digunakan masih terjadi ketidakjelasan dalam pencetakan.

Table 7. Hasil Penelitian Peralatan Responden Pendaftaran Rawat Jalan Online

No	Peralatan Pendaftaran	Ya		Tidak	
		f	n	f	n
1.	Apakah handphone pada pasien yang digunakan untuk mendaftar dalam kondisi mewadai?	96,6 %	29	3,3 %	1

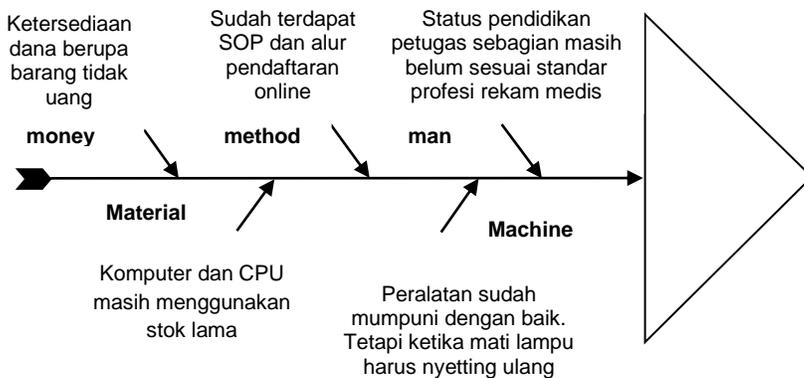
Dari Tabel 7 terdapat 29 responden menjawab Ya yaitu mengatakan bahwa handphone yang digunakan pasien untuk mendaftar dalam kondisi mewadai dengan presentase 96,6% dan terdapat 1 responden yang menjawab tidak yaitu mengatakan handphone yang digunakan pasien untuk mendaftar kondisinya tidak mewadai dengan presentase 3,3%.

Tabel 8. Hasil Penelitian Ketersediaan Dana Responden Pendaftaran Rawat Jalan Online

No	Peralatan Pendaftaran	Ya		Tidak	
		f	n	f	n
1.	Apakah pasien dalam mengeluarkan dana pada pendaftaran online banyak?	0 %	0	100 %	30
2.	Adakah ketanggapan dalam perbaikan jika terdapat komponen pada sistem pendaftaran online yang mengalami kerusakan?	26,6 %	8	73,3 %	22

Dari Tabel 8 terdapat 0 responden menjawab Ya yaitu mengatakan responden dalam mengeluarkan dana pada pendaftaran online banyak dalam mendaftar online dengan presentase 0% dan terdapat 30 responden yang menjawab tidak yaitu mengatakan responden tidak mengeluarkan dana pada pendaftaran online banyak saat mendaftar online dengan presentase 100%. Pada ketanggapan dalam perbaikan jika terdapat komponen sistem pendaftaran online yang mengalami kerusakan, responden menjawab Ya dengan presentase 26,6% sebanyak 8 responden, dan yang menjawab tidak ada ketanggapan dalam perbaikan jika terdapat komponen pada sistem pendaftaran online yang mengalami kerusakan dengan presentase 73,3% sebanyak 22 responden.

Hasil Diagram Tulang Ikan (Fishbone)



PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Pendaftaran Rawat Jalan (Man)

Berdasarkan tabel 1 didapatkan informasi bahwa petugas sistem pendaftaran yang diteliti diantaranya umur, tingkat pendidikan, lama bekerja, jabatan, tingkat pengetahuan mengenai sistem pendaftaran, dan kehambatan mengenai sistem pendaftaran. Dari hasil wawancara bahwa petugas pendaftaran rawat jalan yang berjumlah 4 petugas dengan pendidikan terakhir SMA dan 4 petugas dengan pendidikan Diploma III Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi kesehatan. Pada petugas yang pendidikannya terakhir SMA terkadang pengetahuan yang dimiliki masih cenderung belum sempurna dan belum memenuhi standar kualifikasi perekam medis. Hal ini belum sejalan dengan peraturan Kemenkes RI No 377/Menkes/SK/III/2007 tentang standar profesi perekam medis dan informasi kesehatan dengan kualifikasi pendidikan D3, S1, dan S2. Pendidikan rekam medis juga berpengaruh disaat petugas menjalankan sistem pendaftaran. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mubarak (2007) menyatakan bahwa faktor-faktor

yang mempengaruhi pengetahuan rendah salah satunya dari segi pendidikan.

Menurut peneliti di RSUD Dr. Soeroto Ngawi didapatkan petugas sudah mampu menyalakan sistem pendaftaran online dengan baik akan tetapi terkadang petugas dalam menjalankan sistem pendaftaran online masih terdapat error atau kehambatan dalam sistem pendaftaran tersebut, karena terdapat beberapa faktor diantaranya komputer terkadang macet sendiri, komputer terkadang pada saat ingin di pakai sedikit lemot untuk dibuka, terdapat double pasien yang berbeda di komputer satu dengan komputer lain, terganggunya pada server saat digunakan, dan petugas yang pendidikannya belum sesuai standar profesi rekam medis bisa menjadi pengaruh dalam menjalankan sistem pendaftaran dan perlu adanya pelatihan. Di RSUD Dr. Soeroto Ngawi juga didapatkan pada pasien dengan tingkat pendidikan SD, SMP, SMA, D3 dan S1. Pada tingkat pengetahuan juga dapat berpengaruh mengenai pendaftaran online, hal tersebut terjadi ketika pasien mendaftar dengan salah poli, keterlambatan sinyal untuk mendaftar, dan terjadi pasien ketika akan mendaftar tidak mengerti dengan adanya alur pendaftaran.

Hasil perhitungan survei karakteristik responden terdapat 24 responden (80%) dari jumlah total 30 responden yang menjalankan pendaftaran online dengan baik dan terdapat 6 responden yang tidak menjalankan pendaftaran online dengan baik dengan presentase 20%. Pada responden juga terdapat pasien yang mengalami kesulitan pada saat melakukan pendaftaran online dengan presentase 30% sebanyak 9 responden, dan terdapat responden yang menjawab tidak dengan presentase 70% dengan 21 responden. Menurut peneliti, didapatkan responden dengan pendidikan mulai dari SD-D4 yang sebagian banyak responden yang lanjut usia sebagian belum mengerti mengenai pendaftaran online, akan tetapi responden lanjut usia juga ada pendampingan keluarganya dan beberapa responden juga terdapat mengalami kesulitan pada saat melakukan pendaftaran online. Hal ini sejalan dengan penelitian Nugroho (2018) dimana kendala terdapat pada masyarakat yang belum mengerti teknologi yang berkaitan dengan pendaftaran online.

Sarana dan Prasarana Pendaftaran di Rawat Jalan (Material)

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Dr. Soeroto Ngawi, sarana dan prasarana sangat dibutuhkan di rumah sakit. Sarana dan prasarana tersebut terdapat sarana prasarana yang sudah jadi atau setengah jadi. Di RSUD Dr. Soeroto Ngawi terdapat sarana dan prasarana yaitu komputer, kertas HVS, scanner, mouse, keyboard, formulir, bolpint, dan rak untuk menyimpan data pasien. Dimana sarana prasarana tersebut masih terdapat beberapa kendala saat dijalankan seperti keterlambatan komputer saat dinyalakan dan ada beberapa sarana prasarana yang belum terwadai. Untuk mencapai pelayanan dengan baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan sebagai salah satu sarana. Manusia tanpa bahan dan perlengkapan tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan (Rusdarti, 2008).

Menurut peneliti didapatkan bahwa, sarana dan prasarana tersebut dapat menunjang petugas dalam membantu menyelesaikan data pasien yang mendaftarkan online. Akan tetapi terkadang pada komputer yang tersambungkan oleh server lain masih terdapat keterlambatan disaat komputer dijalankan. Sarana prasarana yang belum memadai antara

lainkomputer dan CPU masih menggunakan stock lama. Terdapat pengadaan sarana dan prasarana dilakukan setiap kebutuhan barang tersebut akan habis dan mengalami kerusakan. Tidak semua barang yang diajukan barang tersebut cepat terpenuhi kebutuhannya, sehingga harus menunggu lama untuk mendapatkan kebutuhan barang.

Dari hasil perhitungan survei sarana prasarana pendaftaran rawat jalan terdapat 14 responden (46,6%) masih terdapat kesulitan pada sinyal handphone yang digunakan untuk mendaftar online dan 16 responden (53,5%) sudah tidak terdapat kesulitan pada saat mendaftar online. Menurut peneliti, didapatkan bahwa responden terkadang pada saat akan mendaftar ada beberapa faktor diantaranya sinyal yang susah ingin mengirim lewat SMS, dan terjadinya keterlambatan atau kelemotan pada handphone pasien disaat akan mendaftar.

Prosedur Ketetapan atau Alur yang Digunakan diPendaftaran Online Rawat Jalan (*Method*)

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan informasi bahwa di RSUD Dr. Soeroto Ngawi sudah terdapat metode atau prosedur ketetapan untuk pedoman petugas bekerja pada bagian pendaftaran online dengan baik dan terdapat alur pendaftaran pasien rawat jalan online dan manual.Akan tetapi pada pasien masih terdapat kebingungan pada saat mendaftar online, akhirnya terkadang pasien meminta bantuan kepada keluarganya yang paham mengenai pendaftaran online. Sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa kurangnya petunjuk arah dapat membuat pasien kebingungan dan akan selalu bertanya kepada petugas (Nuraini dan Wijayanti,2018).Di RSUD Dr. Soeroto Ngawi juga terdapat alur pendaftaran online secara SMS untuk mempermudah jalannya pasien mendaftar.Alur pelayanan dibuat berdasarkan rangkaian kegiatan yang ada di bagian pendaftaran.

Alur pada pendaftaran online berbasis SMS dengan format sebagai berikut:

Pasien mendaftar ke poli dari rumah atau menggunakan handphone, untuk pasien umum dengan format umum#nomor RM#tanggal pemeriksaan#kode poliklinik#, untuk pasien BPJS rujukan dari puskesmas dengan format BPJS#nomor RM#tanggal pemeriksaan#kode poliklinik#nomor BPJS# dan untuk pasien BPJS yang memiliki surat kontrol dengan format BPJS#nomor RM#tanggal pemeriksaan#kode poliklinik#nomor BPJS#nomor surat kontrol.

Rumah sakit terdapat prosedur atau standar prosedur operasional yang digunakan sebagai acuan untuk melaksanakan tugas dan mempermudah pekerjaan.Jika dalam rumah sakit telah terdapat SOP, maka petugas diwajibkan bekerja sesuai dengan peraturan yang telah terdapat di SOP tersebut.Sebuah metode yang dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan kepada sasaran, fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, uang dan kegiatan usaha (Rusdarti,2008).Menurut peneliti petugas dengan adanya SOP sudah bekerja dengan efisiensi dan menaati standar prosedur operasional pada bagian pendaftaran dan pasien sudah mengetahui alur prosedur atau tata

cara untuk mendaftar dengan cara online dan manual. Pada saat pasien masih terdapat kebingungan terutama lanjut usia butuh adanya pendampingan keluarga atau orang lain yang paham mengenai pendaftaran online.

Hasil survei perhitungan terdapat 24 responden (80%) mengetahui alur/ prosedur sistem pendaftaran online dan terdapat 6 (20%) responden tidak mengetahui alur/ prosedur sistem pendaftaran online. Pada alur responden juga mengalami kesulitan pada alur sistem pendaftaran online terdapat 7 responden (23,3%) dan terdapat 24 responden (80%) tidak mengalami kesulitan pada alur pendaftaran online. Menurut peneliti, terdapat beberapa responden yang sudah mengetahui alur dan ada yang belum mengetahui alur karena ada beberapa faktor diantaranya responden yang mendaftarkan keluarganya akibatnya tidak mengetahui proses pendaftaran online dan sebagian responden mengalami kesulitan pada alur sistem pendaftaran online karena ada yang tidak bisa menggunakan handphone.

Peralatan Pendaftaran Rawat Jalan (*Machine*)

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan fasilitas yang terdapat di RSUD Dr. Soeroto Ngawi, fasilitas tersebut antara lain mesin *printer*, mesin *barcode* dan mesin cetak nomor antrian. Dari fasilitas tersebut sudah terwadai dengan baik.Apabila bahan atau peralatan di pendaftaran tidak memenuhi persyaratan maka dapat mempengaruhi tingkat pelayanan pada pasien.*Machine* atau mesin yang digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja (Rusdarti,2008).Berdasarkan PERMENKES No 340 Tahun 2010 pasal 1 yang menyatakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu hal yang menyangkut sarana prasarana maupun alat (baik alat medic maupun alat non medic) yang dibutuhkan oleh rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi pasien.Menurut peneliti Di RSUD Dr. Soeroto Ngawi mesin yang digunakan di tempat pendaftaran sudah dipersiapkan untuk pendaftaran pasien, akan tetapi masih terdapat kendala ketika tiba-tiba mati lampu harus nyetting kembali, petugas tidak teliti ketika tinta habis.

Hasil survei perhitungan terdapat 29 (96,6%) mengatakan bahwa handphone yang digunakan pasien untuk mendaftar dalam kondisi mawadai dan terdapat 1 responden (3,3%) yang mengatakan handphone yang digunakan pasien untuk mendaftar kondisinya tidak mawadai dengan presentase 3,3%. Menurut peneliti, dari beberapa responden peralatan yang digunakan saat akan mendaftar sudah mawadai dengan handphone yang kualitasnya sudah baik, dan ada beberapa responden yang handphonnya masih berkualitas rendah. Dari segi peralatan tersebut juga berpengaruh untuk mengirimkan pesan kepada pihak petugas pendaftaran rawat jalan.

Ketersediaan Dana (*Money*)

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa dalam pendaftaran rawat jalan terutama pada fasilitas di RSUD Dr. Soeroto Ngawi masih terdapat komputer, CPU, printer, *scanner* dll yang perlu adanya penambahan danaditempat pendaftaran rawat jalan.Menurut Hasibuan,

Money merupakan uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh rumah sakit. *Money* adalah unsur yang tidak pernah dapat diabaikan. Hal ini berhubungan dengan anggaran yang digunakan untuk operasional pengelolaan pada bagian pendaftaran rawat jalan (Rusdarti, 2008). *Money* atau *reward* sangatlah penting bagi rumah sakit karena dengan adanya dana atau *reward* bisa digunakan untuk memperbaiki fasilitas yang ada di rumah sakit. Menurut peneliti di RSUD Dr. Soeroto Ngawi pada dana atau *reward* untuk fasilitas pada bagian pendaftaran rawat jalan berasal dari rumah sakit. Jadi biaya petugas maupun fasilitas pembiayaannya atau *reward*nya dari rumah sakit. Kalau untuk anggaran dana secara khusus belum ada atau penambahan dana untuk petugas tidak ada. Untuk pasien tidak ada ketersediaan dana dari rumah sakit, hanya dana dari diri sendiri seperti pulsa untuk mendaftar online.

Dari hasil perhitungan survei terdapat 0 (0%) responden dalam mengeluarkan dana pada pendaftaran online banyak dalam mendaftar online dan terdapat 30 responden (100%) yang mengatakan responden tidak mengeluarkan dana pada pendaftaran online banyak saat mendaftar online. Pada ketanggapan dalam perbaikan jika terdapat komponen sistem pendaftaran online yang mengalami kerusakan, responden dengan presentase 26,6% sebanyak 8 responden, dan yang tidak ada ketanggapan dalam perbaikan jika terdapat komponen pada sistem pendaftaran online yang mengalami kerusakan dengan presentase 73,3% sebanyak 22 responden. Menurut peneliti ketersediaan dana pada responden tidak terlalu banyak mengeluarkan dana pada pendaftaran online dan pada ketanggapan dalam perbaikan jika terdapat komponen pada sistem pendaftaran online mengalami kerusakan menggunakan biaya dari diri sendiri tidak dari pihak rumah sakit.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. *Man* (Perilaku manusia/sumber daya manusia)
Petugas pendaftaran rawat jalan masih terdapat 4 petugas yang masih berpendidikan SMA, hal tersebut belum sesuai standar profesi rekam medis.
2. *Material* (Sarana prasarana)
Fasilitas sistem pendaftaran rawat jalan masih ada yang tidak berfungsi diantaranya komputer dan CPU yang menggunakan stock lama.
3. *Machine* (Peralatan)
Peralatan penunjang operasi yang digunakan pada sistem pendaftaran online sudah terpenuhi seperti mesin *printer*, mesin *barcode*, dan mesin cetak nomor antrian.
4. *Method* (Prosedur ketetapan dan alur)
Prosedur/ alur sistem pendaftaran sudah menggunakan SOP dan alur untuk pendaftaran online
5. *Money* (Ketersediaan dana)
Pendanaan untuk pendaftaran yang terjadi kerusakan pada sistem pendaftaran dalam bentuk barang tidak berupa uang.

Saran

1. Sebaiknya petugas pendaftaran rawat jalan harus lebih teliti terhadap bagian pendaftaran ketika sarana prasarana terjadi kehambatan.
2. Mengadakan pelatihan kepada semua petugas pendaftaran supaya lebih memahami yang terkait dengan pendaftaran rawat jalan.
3. Sebaiknya harus lebih memperhatikan fasilitas yang telah dibutuhkan ditempat pendaftaran, supaya disaat pelayanan tidak terdapat kendala dan kehambatan pada sistem pendaftaran.

Daftar Pustaka

- Adam Anshari Afdoli dan Hasbullah Malau. (2019). *Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUD M Djamil Kota Padang*. <https://ranahresearch.com> Padang : Universitas Negeri Padang.
- Ahmad Rijali. (2018). *Jurnal Alhadharah Analisis Data Kualitatif*. Banjarmasin : UIN Antasari. Vol. 17 No. 33.
- Akim Manaor Hara Pardede, Relita Buaton dan Yani Maulita dan Husnul Khair STMIK KAPUTAMA. (2018). *SMS Gateway Menggunakan Broadcast Sistem*.
- Ana Amirotun Solihah dan Savitri Citra Budi. (2018). *Keefektifan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten*. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia* Vol. 6 No. 1.
- Anita Megayanti dan Roy Amrullah. (2018). *Analisis Antrian dalam Pendaftaran Pengobatan Pasien Menggunakan Metode Fishbone*.
- Anggia Meianti, Hendra Rohman, Anna Mayretta. (2018). *Perencanaan Implementasi Unit Kera Rekam Medis untuk Klinik Pratama Pancasila Baturetno Wonogiri*. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia* Vol. 6 No. 2 Oktober 2018.
- Alfiah Siti. (2016). *Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Dengan Terintegrasi SMS Gateway Pada Puskesmas Puger*. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
- Bramantyo Suryo Nugroho dan Dyah Hariani. (2015). *Inovasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang*. <http://fisip.undip.ac.id> . Semarang : Universitas Diponegoro.
- Diyana Wulandari, Andri Permana Wicaksono dan Atma Deharja. (2020). *Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Berkas Rekam Medis RJ di RSUD DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten*.

- Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan Vol. 1 No. 3.
- Erma Martiana, A.Md (2018, 2020). *Evaluasi SIMRS Bagian Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RSUD DR. Tjitrowardoyo Purworejo*.
- Finno Harta Dinata, Ida Nurmawati dan Indah Muflihatin Jurusan Kesehatan Politeknik Negeri Jember, Indonesia. (2020). *Evaluasi Pendaftaran Online dengan Technology Acceptance Model di Rumah Sakit Wongsonegoro Semarang*. Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan Vol. 1 No. 3.
- Farika Zulfa Devi dan Ervi Rachma Dewi. (2019). *Studi Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Loekomono Hadi Kudus*. Jurnal Kesehatan Masyarakat STIKES Cendekia Utama Kudus Vol. 7 No. 1.
- Johni S Pasaribu dan Johnson Sihombing.(2017). *Perancangan Sistem Informasi Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berbasis WEB Di Klinik Sehat Margasari Bandung*.Teknik Informatika, Politeknik Piksi Ganesa.
- Mahendra, G. D. W., Rumana, N. A., Putra, A. H., Indawati, L. 2021. Sistem Informasi Peminjaman dan Pengembalian Rekam Medis di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Literature Review). Madiun: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat 2(2), 135-142
- Mathar, I. (2018). *Manajemen Inofrmasi Kesehatan (Pengelolaan Dokumen Rekam Medis)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Muhammad Arafah.(2011). *Aplikasi Sistem Informasi Berbasis SMS (Short Message Service) Gateway Pada PT. Mega Autofinance Makassar*.Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi 1.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Risna Vondewi. (2010).*Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Puskesmas*.Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Savitri Citra Budi, M.PH. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta :Quantum Sinergis Media.
- Sri Sugiarsi.(2019). *Instrumen dan Analisis Data Penelitian Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan*.APTIRMIKI Karanganyar.
- Sri Wahyuning Nugraheni & Lathifa Perwitasari.(2019).*Alur dan Prosedur Pendaftaran Berdasarkan Standar Akreditasi Klinik Di Klinik Haidar Medika Karanganyar*.Teknik Informatika, Politeknik Piksi Ganesa.
- Sugiyono. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Yuli Uswatun Khasanah, Rosyidah. (2011). *Perencanaan Sistem Rekam Medis Berdasarkan Input Dan Proses Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Banguntapan II Kabupaten Bantul*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan Vol. 5 No. 1 1-67.