

ANALISIS LAPORAN EVALUASI PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN SECARA ONLINE MAUPUN OFFLINE DI RUMAH SAKIT UMUM PROKLAMASI KARAWANG

Muhamad Arif¹, Yuyun Yunengsih²
arrief1999@gmail.com¹, yoen1903@gmail.com²
Politeknik Piksi Ganesha

ABSTRAK

Pendaftaran pasien Rawat Jalan adalah sebuah pelayanan dari rumah sakit kepada masyarakat untuk mendapatkan kesejahteraan dalam bidang kesehatan. Pelayanan rekam medis merupakan salah satu pelayanan penunjang medis di rumah sakit yang menjadi dasar penilaian mutu pelayanan medik rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis laporan evaluasi pendaftaran pasien secara online maupun offline di RSUD Proklamasi Karawang. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan cara pengumpulan data dengan wawancara mendalam. Obyek Penelitian yaitu Laporan Evaluasi Pendaftaran Pasien Secara Online Maupun Offline di Rumah Sakit Umum Proklamasi. Pada periode semester I sistem pendaftaran online belum berjalan sepenuhnya, hal ini karena masih ada kendala bridging dengan sistem BPJS. Pada semester II ada peningkatan pemanfaatan aplikasi daftar online. Berdasarkan capaian tersebut, diharapkan RS meningkatkan promosi kepada pasien/keluarga untuk bisa memanfaatkan aplikasi pendaftaran via online. Evaluasi dari segi proses, System pendaftaran pasien Online maupun Offline sudah berjalan sesuai peraturan yang ada namun kendala terhadap jaringan dan pengetahuan pasien masih kurang, saya harap kedepannya RSUD Proklamasi bisa mengatasi masalah internal maupun eksternal.

Kata Kunci: Evaluasi, Pendaftaran, Pasien Rawat Jalan.

ABSTRACT

Outpatient registration represents a service provided by the hospital to the community with the objective of facilitating access to healthcare services. Medical Record Services constitutes one of the medical support services offered by hospitals, and it serves as the foundation for evaluating the quality of hospital medical services. The objective of this study was to analyze the evaluation reports of offline and online patient registration at Rumah Sakit Umum Proklamasi Karawang. This type of research is qualitative, employing data collection through in-depth interviews. The subject of this study is the evaluation report on the registration process for patients at Proklamasi Karawang General Hospital, both online and offline. During the initial semester period, the online registration system was not yet operational due to ongoing technical difficulties in integrating with the BPJS system. In light of these accomplishments, it is anticipated that the hospital will intensify its efforts to inform patients and their families about the availability of online registration applications. The evaluation of the process, including online and offline patient registration systems, has been conducted in accordance with existing regulations. However, there are still limitations in terms of network constraints and patient knowledge. It is hoped that in the future, Rumah Sakit Umum Proklamasi Karawang will be able to overcome the internal and external challenges that it currently faces.

Keywords: Evaluasi, Registration, Outpatient.

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan yang serba digital ini manusia harus siap menghadapi sistem digitalisasi untuk mempermudah dalam suatu proses, pada hakikatnya manusia selalu ingin kehidupan yang lebih baik maka dengan adanya sistem digital ini mampu membantu dalam segala aktivitas, sistem digital sudah masuk dalam berbagai bidang khususnya bidang kesehatan di rumah sakit salah satunya sistem pendaftaran, sistem pendaftaran rawat jalan mulai berkembang dengan sistem digital, pendaftaran pasien rawat jalan terbagi menjadi dua yaitu; pendaftaran online dan offline. Pendaftaran pasien online merupakan metode pendaftaran pasien rawat jalan dengan menggunakan aplikasi berbasis Mobile Phone yang bisa digunakan oleh pasien agar tidak terlalu lama antri di rumah sakit. Pendaftaran pasien offline adalah pendaftaran pasien rawat jalan dengan cara manual yakni pasien langsung datang ke rumah sakit membawa persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku. Laporan evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang perkembangan kegiatan tertentu telah tercapai (Umar, 2005). Berdasarkan (PerMenKes No 24 tahun 2022). Rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rumah sakit adalah sarana fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan rawat inap dan rawat jalan yang memberikan pelayanan jangka pendek dan jangka panjang yang terdiri dari observasi, diagnostik, terapeutik dan rehabilitatif untuk orang-orang yang menderita sakit, cedera, dan melahirkan sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk tenaga kesehatan dan penelitian (PerMenKes No. 1045/MENKES/PER/XI/2006). Untuk membuat laporan evaluasi membutuhkan SIMRS (Sistem informasi Manajemen Rumah Sakit). Penerapan sistem informasi merupakan salah satu cara untuk menunjang proses pelayanan pasien. Sumber daya manusia punya andil penting untuk memperoleh keberhasilan dibarengi dengan edukasi yang baik terhadap pasien. Penelitian terdahulu yang membahas perihal ini yang dilakukan oleh (Devy Haryadi, Solikhah 2013) di RSUD Muhammadiyah Bantul belum efektif untuk di aplikasikan di masa yang serba digital ini yang dimana penelitian tersebut belum menerapkan sistem Mobile JKN,. Dengan adanya teknologi yang berkembang saat ini RSUD Proklamasi sudah menggunakan sistem pendaftaran pasien melalui aplikasi Mobile JKN terhitung sejak semester II pada tahun 2023, hal ini dapat mempermudah pasien dalam proses pendaftaran, maka dari itu saya tertarik untuk meneliti sejauh mana RSUD Proklamasi menggunakan aplikasi Mobile JKN.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif, metode ini ialah sebuah penelitian ilmiah, bertujuan untuk memahami suatu keadaan dalam kontak sosial secara alami dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang ingin dibahas. Berhubungan dengan penerapan sistem pendaftaran pasien secara online di RSUD Proklamasi Karawang, penelitian ini dilakukan dengan cara pengumpulan data, observasi dan wawancara yang mendalam, obyek penelitian yaitu Laporan Evaluasi Pendaftaran Pasien Secara Online Maupun Offline di Rumah Sakit Umum Proklamasi yang dilakukan pada 1 januari – 31 desember 2023.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendaftaran *online* adalah sebuah metode pendaftaran yang menggunakan aplikasi *Mobile Phone* yang digunakan oleh pasien agar tidak perlu antri dan waktu pelayanan dipendaftaran jadi lebih fleksibel. Dengan adanya sistem *online* ini pasien dapat memilih pelayanan yang di tuju. Hal ini dapat mempermudah dalam proses pendaftaran pasien, berdasarkan hasil observasi masih banyak ditemukan pasien yang masih daftar secara *offline*

dibanding *online*.

A. Antarmuka Aplikasi



Gambar 1. *Page Menu Login Username*

Halaman *login* ini mengharuskan *user* untuk memasukkan nama dan kata sandi yang benar agar bisa memasuki ke halaman tersebut

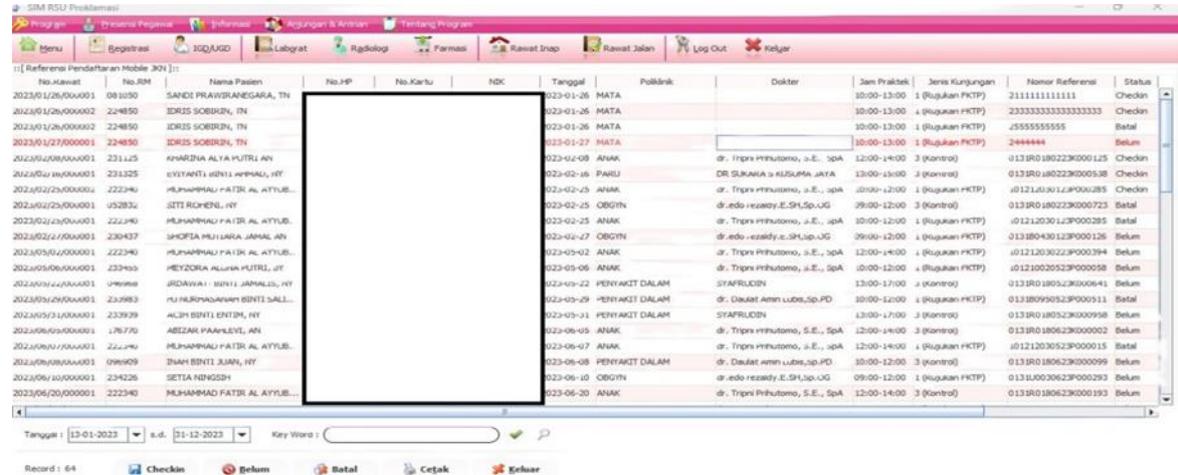
B. Halaman Menu



Gambar 2. *Page Menu*

Di kolom pencarian ketik “JKN” lalu muncul menu JKN, untuk halaman ini sendiri hanya dapat diakses oleh staf tertentu yang mendapatkan hak akses

C. Halaman Referensi Pendaftaran *Mobile* JKN



Gambar 3. *Page Referensi Pendaftaran Mobile JKN*

Halaman ini menampilkan hasil rekapan pasien yang melakukan pendaftaran melalui aplikasi *Mobile JKN*, untuk mengetahui hasil dari rekapan tersebut; pilih tanggal 1 Januari s.d 31 Desember 2023 klik tanda ceklis, lalu secara otomatis aplikasi akan menunjukkan hasil rekapan pasien yang melakukan pendaftaran melalui aplikasi *Mobile JKN* periode 2023

D. Data pendaftaran pasien *online* maupun *offline* Tahun 2023

Mont h	an	eb	arc	pr	ei	une	uly	ug	ept	ct	ov	ec	D
Penda ftaran <i>Offline</i>	091	627	726	874	676	259	370	562	643	964	716	772	2
Penda ftaran <i>Online</i>											2		3

Analisa

Dari tabel di atas menggambarkan pada periode semester I sistem pendaftaran *online* belum berjalan, hal ini karena masih ada kendala bridging dengan sistem BPJS. Pada semester II ada peningkatan pemanfaatan aplikasi daftar *online* Berdasarkan capaian tersebut, diharapkan RS meningkatkan promosi kepada pasien/keluarga untuk dapat memanfaatkan aplikasi pendaftaran via *online*

E. Masalah

1. Masalah Internal

a) Sistem pendaftaran sudah tergabung dengan sistem BPJS pada awal bulan Agustus dan masih ditemukan kasus *error* dalam sistem, hal ini dapat memicu rasa ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang tersedia.

b) Mesin antrian belum maksimal di gunakan.

2. Masalah Eksternal

a) Pasien atau keluarga yang belum memahami prosedur

Masalah ini membuat pasien merasa kebingungan dengan alur pendaftaran *online*

b) Jaringan yang kurang baik

Untuk mengakses suatu laman website butuh jaringan yang stabil agar dapat mempermudah dalam proses pendaftaran.

c) Masyarakat yang belum siap dengan digitalisasi

Banyak diantara masyarakat yang belum sepenuhnya siap untuk sistem yang serba digital terutama bagi mereka yang sudah menginjak lansia.

1. Rencana Tindak Lanjut dan Rekomendasi

a. Meningkatkan sosialisasi kepada pasien atau keluarga untuk melakukan pendaftaran secara *online* guna mengurangi antrian di pendaftaran

b. Adanya peningkatan kualitas jaringan dan malakukan perawatan server internal secara berkala

c. Optimalisasi mesin anjungan Edukasi secara verbal atau tertulis mengenai aplikasi yang akan digunakan

KESIMPULAN

Pendaftaran pasien secara online masih terbilang sedikit namun mulai meningkat pada semester ke II banyaknya dari mereka khususnya (usia geriatric) kurang faham cara mudah daftar melalui aplikasi *Mobile JKN*. Dengan adanya edukasi yang memadai diharapkan seluruh masyarakat dari berbagai lapisan mulai sadar akan kemudahan daftar melalui aplikasi *Mobile JKN*.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Q. (n.d.). Penelitian Kualitatif: Pengertian, Ciri-Ciri, Tujuan, Jenis, dan Prosedurnya. Retrieved from Gramedia Blog: <https://www.gramedia.com>
- Anshari, M. A., & Hasbullah, A. (2019). EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE RAWAT JALAN DI RSUP M DJAMIL KOTA PADANG. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1, 361-366. Retrieved from <https://jurnal.ranahresearch.com>
- Haryadi, D., & Solikhah. (2013, September). EVALUASI SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN PASIEN. *KESMAS*, 7(2), 57-66. Retrieved from <https://media.neliti.com>
- Nelly, Liu Susiana, Wenni Kialiawati, Meiry, & Gui, A. (2011). Evaluasi Pengendalian Sistem. *ComTech*, 313-316. Retrieved from <https://journal.binus.ac.id>
- PerMenKes. (2009). PEDOMAN RUMAH SAKIT DI LINGKUNGAN DEPARTEMEN. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- PERMENKES. (2022). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NO 24 TAHUN 2022 TENTANG REKAM MEDIS. Kemenkes. Retrieved from www.peraturan.go.id