

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Menurut Kemenkes RI No. 340/MENKES/PER/III/2010 menyebutkan bahwa, Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2010). Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Saiful Anwar merupakan salah satu rumah sakit daerah yang ada di Kota Malang, Jawa Timur. RSUD Dr.Saiful Anwar merupakan rumah sakit tipe A yang menjadi rumah sakit rujukan terakhir dan merupakan rumah sakit pendidikan. Rumah sakit selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat yang memerlukan pemeliharaan kesehatan. Untuk menunjang administrasi rumah sakit dan pendataan riwayat penyakit pasien maka diperlukan adanya rekam medis.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis pasal 3 ayat 1 menyebutkan bahwa setiap pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Sistem penyelenggaraan rekam medis meliputi lima kegiatan pokok, yaitu penerimaan, pencatatan, pengolahan, pelaporan dan penyimpanan (Bayu Ali, 2017). Salah satu pelayanan rumah sakit yang tergolong ke dalam ranah rekam medis yang berhubungan langsung dengan pasien adalah penerimaan pasien atau pendaftaran. Pendaftaran merupakan pelayanan pertama kali yang diterima oleh seorang pasien saat tiba di rumah sakit (Safira & Sari, 2020).

RSUD Dr.Saiful Anwar terdapat 18 poli rawat jalan. Pendaftaran untuk pasien rawat jalan dibedakan berdasarkan cara pembayaran pasien. Apabila pasien mendaftar sebagai pasien umum, maka pendaftaran dapat dilakukan di

loket 12. Pasien *fast track* dan pasien asuransi lain selain BPJS Kesehatan, pendaftaran dilakukan di loket bantuan/ruang kaca lantai 2. Sedangkan untuk pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan, pendaftaran dilakukan di loket pendaftaran masing-masing poliklinik. Saat melakukan proses pendaftaran, pasien harus memperoleh informasi terkait alur pendaftaran sebelum pasien mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil observasi didapatkan hasil bahwa pada bagian *lobby* RSUD Dr. Saiful Anwar terdapat Tempat Layanan Informasi (TLI). Namun, keberadaan TLI masih kurang efektif karena masih banyak pasien yang tidak mengetahui fungsi dari TLI dan tidak adanya informasi yang menjelaskan tentang fungsi dari TLI. Sehingga mayoritas pasien apabila masih kebingungan terkait alur pelayanan rawat jalan, pasien langsung menuju ke loket poliklinik. Terutama untuk pasien baru, pasien akan bertanya kepada petugas loket terkait informasi tempat untuk mendaftar. Pasien membutuhkan informasi yang jelas di tempat pendaftaran, oleh karena itu informasi pendaftaran harus tersedia dengan jelas yang dapat dengan mudah diakses dan dipahami oleh pasien (Mustara et al., 2019).

Berdasarkan hasil observasi, masalah lain yang ditemukan pada pendaftaran pasien rawat jalan adalah masih terdapat beberapa pasien yang tidak menyiapkan administrasi secara lengkap. Dapat diketahui bahwa RSUD Dr.Saiful Anwar merupakan rumah sakit rujukan terakhir. Sehingga apabila pasien ingin melakukan kunjungan rawat jalan maka harus membawa rujukan dari Faskes Tingkat I atau Faskes Tingkat II. Tetapi pada kondisi lapangan, masih ditemukan pasien yang tidak membawa rujukan sehingga menghambat proses pendaftaran pasien. Alur pendaftaran pasien merupakan hal penting yang perlu diketahui oleh pasien untuk kelancaran proses pelayanan pasien di Rumah Sakit (Mutiarasari et al., 2022).

Mayoritas pasien baru tidak mengetahui poliklinik yang dituju. Meskipun pasien telah menerima informasi nomor loket yang harus dituju, masih terdapat pasien yang merasa bingung karena loket pendaftaran yang terdapat di poliklinik tidak semua tertera nomor loket. Kurang jelasnya penyampaian informasi dapat mengakibatkan kebingungan oleh pasien dan menyebabkan pasien membutuhkan

waktu lebih lama untuk dapat dilayani. Permasalahan terhadap waktu tunggu pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Mutiarasari et al., 2022).



Gambar 1.1 Petunjuk arah poli rawat jalan

Upaya untuk mengantisipasi hal tersebut, sebenarnya pihak rumah sakit telah memasang petunjuk arah terkait tempat poli rawat jalan seperti yang ditunjukkan pada gambar 1.1. Tetapi hal tersebut masih kurang diperhatikan oleh pasien. Oleh karena itu perlu adanya alternatif penyampaian informasi yang lebih menarik terkait proses pendaftaran pasien, sehingga pasien memahami terkait alur pelayanan rawat jalan.



Gambar 1.2 Mesin anjungan antrian rawat jalan

Ruang tunggu pendaftaran pasien rawat jalan memiliki sarana dan prasarana yang mendukung proses pendaftaran yaitu dua mesin anjungan seperti

yang terdapat pada gambar 1.2. Mesin anjungan tersebut berfungsi untuk mengambil nomor antrian yang terdiri dari tiga menu antrian yaitu menu sekarang untuk antrian pasien yang akan diperiksa pada hari yang sama, menu pesan untuk antrian pasien yang ingin diperiksa pada tanggal yang ditentukan dan menu fast track untuk pasien dalam kondisi lemah yang membutuhkan perawatan rawat jalan secara cepat.



Gambar 1.3 Layar monitor penampil antrian

Selain tersedia mesin anjungan untuk pengambilan nomor antrian. Pada ruang tunggu pasien rawat jalan juga tersedia layar monitor penampil antrian seperti yang ditunjukkan oleh gambar 1.3. Layar tersebut berfungsi untuk menampilkan antrian pasien di masing-masing poli. Saat nomor antrian pasien tampil pada layar monitor maka pasien dapat menuju ke loket pendaftaran pada masing-masing poli.

Berdasarkan hasil observasi, waktu tunggu yang dibutuhkan pasien dari pasien mengambil nomor antrian sampai pasien dipanggil ke poli untuk mendaftar memerlukan waktu lebih dari 30 menit. Hal tersebut dapat membuat pasien jenuh karena waktu tunggu yang lama. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan membuat sebuah media informasi untuk pasien pendaftaran rawat jalan berupa audiovisual (video) dalam bentuk animasi 2 dimensi. Audiovisual merupakan salah satu media yang menyajikan informasi atau pesan secara audio dan visual (Kapti et al., 2013). Audiovisual merupakan salah satu sarana yang baik untuk meningkatkan ingatan pasien mengenai informasi medis. Dukungan visual seperti gambar yang terdapat dalam animasi dapat meningkatkan pemahaman

penyampaian komunikasi (Mutiarasari et al., 2022). Sehingga saat pasien menunggu panggilan antrian untuk pendaftaran di poli, pasien memiliki waktu untuk mempersiapkan berkas-berkas yang diperlukan.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk mengajukan penelitian yang berjudul “Desain Media Audiovisual Sebagai Media Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan dalam Bentuk Animasi 2 Dimensi di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang”. Adapun desain audiovisual yang dibuat nantinya dapat digunakan sebagai media penyebaran informasi terkait proses pendaftaran rawat jalan dan lokasi pemeriksaan pasien rawat jalan yang dapat ditampilkan pada layar monitor yang terdapat di wilayah RSUD Dr. Saiful Anwar dan *website* rumah sakit. Selain itu hasil dari desain audiovisual ini diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Saiful Anwar.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Membuat desain media audiovisual sebagai media informasi pendaftaran pasien rawat jalan dalam bentuk animasi 2 dimensi di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

- A. Mengidentifikasi alur pendaftaran pasien rawat jalan.
- B. Mengidentifikasi berkas-berkas yang perlu disiapkan pasien untuk melakukan pendaftaran rawat jalan.
- C. Mengidentifikasi sarana dan prasarana yang tersedia di RSUD Dr. Saiful Anwar untuk pendaftaran pasien rawat jalan.
- D. Membuat desain media audiovisual untuk media informasi pendaftaran pasien rawat jalan.
- E. Mengetahui kelayakan media audiovisual untuk media informasi pendaftaran pasien rawat jalan.

### **1.2.3 Manfaat**

- A. Memperluas materi pembelajaran mengenai manajemen informasi kesehatan di RSUD Dr. Saiful Anwar
- B. Mempelajari alur kerja rekam medis pada kondisi lapangan yang terdapat di RSUD Dr. Saiful Anwar.
- C. Mengetahui dan menganalisis permasalahan terkait proses pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Dr. Saiful Anwar.
- D. Memberikan output kepada rumah sakit untuk membantu meningkatkan pelayanan khususnya untuk pendaftaran pasien rawat jalan.
- E. Meningkatkan motivasi pasien untuk melengkapi keperluan administrasi.
- F. Sebagai media informasi pasien untuk mengetahui lokasi loket pendaftaran yang akan dituju.

## **1.3 Lokasi dan Waktu**

### **1.3.1 Lokasi**

Lokasi kegiatan Praktek Kerja Lapang 3 adalah RSUD Dr. Saiful Anwar yang berlokasi di Jl. Jaksa Agung Suprpto No.2, Klojen, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65112.

### **1.3.2 Waktu**

Waktu pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Lapang 3 dilaksanakan selama 3 bulan pada tanggal 16 Januari 2023 sampai 07 April 2023.

## **1.4 Metode Pelaksanaan**

### **1.4.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian dan pengembangan (*research and development*). Metode penelitian pengembangan ini digunakan untuk menghasilkan dan mengembangkan suatu produk tertentu (Wahyana, 2018). Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan produk berupa media audiovisual (video) yang meliputi alur pendaftaran pasien rawat jalan, berkas-berkas yang perlu disiapkan dan informasi terkait loket pendaftaran rawat jalan.

### **1.4.2 Sumber Data**

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara kepada kepala ruang instalasi rekam medis, kepala ruang rekam medis, penanggung jawab rawat jalan, dan petugas pendaftaran dan observasi terkait proses pendaftaran rawat jalan.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil pengumpulan sumber lain atau pihak lain. Data sekunder pada laporan ini diperoleh dari hasil studi literatur dengan sumber terkait seperti buku, jurnal, peraturan, dan penelitian terdahulu yang dapat memberikan wawasan bagi referensi penyusunan laporan, SPO pendaftaran rawat jalan, alur pendaftaran pasien

### **1.4.3 Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Wawancara**

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait sistem pendaftaran pasien rawat jalan baik pasien umum maupun pasien BPJS. Wawancara dilakukan kepada beberapa petugas pendaftaran rawat jalan yang bertugas di loket umum dan petugas pendaftaran pada beberapa poli. Selain itu wawancara dilakukan kepada kepala instalasi rekam medis RSUD Dr. Saiful Anwar.

#### **b. Observasi**

Pengumpulan data dengan observasi yaitu dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pendaftaran pasien rawat jalan mulai dari pasien mengambil antrian di anjungan sampai pasien mendaftar di poli tujuan serta mempelajari Standar Prosedur Operasional (SOP) untuk pendaftaran pasien rawat jalan.