

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan di rumah sakit bersifat komprehensif, kuratif, dan rehabilitatif sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat. Dalam menjalankan pelayanan kesehatan, rumah sakit didukung dengan adanya unit rekam medis yang merupakan sumber informasi medis milik pasien.

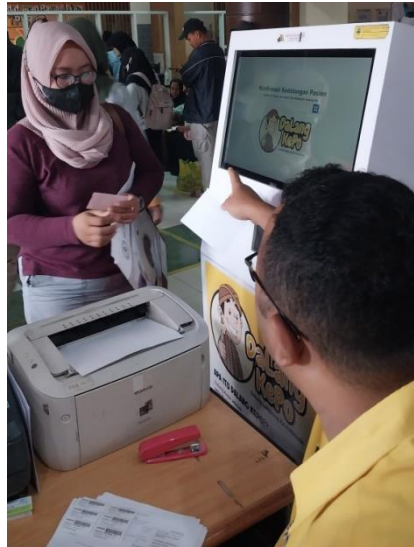
Unit Rekam Medis merupakan bagian yang disediakan untuk melayani dan mengolah berkas rekam medis sesuai kebutuhannya. Ruang lingkup unit kerja rekam medis sangat luas, salah satunya yaitu bagian *admission* / pendaftaran. Unit pendaftaran merupakan gerbang utama dari pelayanan pasien, dimana tersimpan data sosial pasien didalamnya. Oleh karena itu, tempat pendaftaran harus diperhatikan kualitasnya karena petugas akan berhadapan langsung dengan pasien.

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, teknologi mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dan menjadikan pola hidup manusia menjadi semakin efektif dan efisien. Perkembangan teknologi tersebut dapat dimanfaatkan di berbagai bidang, salah satunya yaitu bidang kesehatan. Sebagai penyedia layanan kesehatan, rumah sakit juga memerlukan sebuah sistem informasi yang efektif guna menjunjung tinggi mutu pelayanan. Di era saat ini, banyak rumah sakit yang telah menerapkan sistem informasi rumah sakit, yaitu sistem informasi yang komprehensif dan terintegrasi dengan rancangan khusus untuk mengelola segala aspek layanan kesehatan, mulai dari administrasi, keuangan, dan kebutuhan klinis lainnya. Selain Sistem Informasi Rumah Sakit, dengan berkembangnya teknologi, maka setiap rumah sakit berlomba-lomba meningkatkan kualitas atau mutu pelayanannya, yang tentu saja dijalankan dalam segala aspek di rumah sakit. Hal tersebut juga diterapkan pada RSUD dr. Adhyatma, MPH Provinsi Jawa Tengah.

RSUD dr. Adhyatma, MPH Provinsi Jawa Tengah merupakan Rumah Sakit Umum kelas B Pendidikan dengan jumlah kunjungan pasien yang cukup padat setiap harinya. Unit pendaftaran pada RSUD dr. Adhyatma, MPH dibagi menjadi 3 bagian, yaitu Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Gawat Darurat, Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap, serta Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. Pendaftaran rawat jalan sendiri terdiri dari 3 loket, loket 2 khusus untuk pasien *fast track* dan kemoterapi, sedangkan loket 3 dan 4 untuk pendaftaran pasien rawat jalan baik pasien lama maupun baru. Untuk mengembangkan kualitas pelayanan, RSUD dr. Adhyatma, MPH mengembangkan suatu inovasi baru pada Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan, yaitu aplikasi Datang Langsung ke Poliklinik atau disingkat dengan “Dalang Kepo”.

Aplikasi “Dalang Kepo” merupakan sebuah sistem untuk pendaftaran pasien rawat jalan yang ingin kontrol ke poliklinik. “Dalang Kepo” dibuat pada tahun 2020 dengan tujuan awal untuk mempermudah akses pelayanan kesehatan pada era Pandemi Covid-19. Pasien yang ingin kontrol dapat langsung meng-*scan* surat kontrol dengan mandiri lalu langsung menuju ke poliklinik tanpa perlu mengantri. Inovasi tersebut menjadi program unggulan RSUD dr. Adhyatma, MPH selama masa pandemi dan terus digunakan hingga saat ini.

Berdasarkan hasil observasi didapatkan bahwa seiring dengan berakhirnya masa pandemi, pasien yang berkunjung kembali padat sehingga menyebabkan loket “Dalang Kepo” semakin tidak kondusif. Pasien yang seharusnya dapat langsung menuju poliklinik saat ini masih tetap harus mengantre juga. Hal tersebut tentunya tidak sesuai dengan selogan “Dalang Kepo” yaitu datang langsung ke poli. Pasien pengguna BPJS dibutuhkan untuk rekam sidik jari terlebih dahulu. Namun, pada loket “Dalang Kepo” tidak tersedia alat *fingerprint*, sehingga pasien diarahkan untuk mengambil nomor antrian loket 2. Selain itu pada SOP disebutkan bahwa “Dalang Kepo” seharusnya menerapkan *self service*, sedangkan dikarenakan pasien yang datang tidak hanya dari usia muda, banyak pasien usia tua yang kebingungan apabila diterapkan *self service*, sehingga masih membutuhkan bantuan dari petugas.



Gambar 1.1 Kegiatan *scan barcode* di loket "Dalang Kepo"

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas terkait alur penerimaan pasien “Dalang Kepo” dijelaskan bahwa pasien datang dan mengambil nomor antrian loket 2, kemudian melakukan *scan barcode* surat kontrol di loket “Dalang Kepo”. Setelah itu pasien diarahkan untuk melakukan rekam sidik jari di loket 2.



Gambar 1.2 Kegiatan rekam sidik jari di loket 2

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa alur “Dalang Kepo” terbilang kurang efisien karena pasien masih harus dialihkan ke loket 2. Hal tersebut mengakibatkan bertambahnya *jobdesk* pada petugas loket 2, dimana yang seharusnya khusus untuk pasien *fast track* dan kemoterapi, akhirnya juga menerima pasien dari loket “Dalang Kepo”.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Alur Penerimaan Pasien Pada Sistem ‘Dalang Kepo’ di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Adhyatma, MPH Provinsi Jawa Tengah”.

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui alur penerimaan pasien pada sistem “Dalang Kepo” di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Adhyatma, MPH Provinsi Jawa Tengah.

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi faktor penyebab alur penerimaan pasien “Dalang Kepo” menjadi tidak efisien dengan unsur 5M (*Man, Money, Machines, Materials, dan Methods*)
- b. Menganalisis perencanaan (*plan*) upaya perbaikan alur penerimaan pasien pada sistem “Dalang Kepo” di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Adhyatma, MPH Provinsi Jawa Tengah
- c. Melaksanakan (*do*) upaya perbaikan alur penerimaan pasien pada sistem “Dalang Kepo” di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Adhyatma, MPH Provinsi Jawa Tengah
- d. Melakukan pemeriksaan (*check*) upaya perbaikan alur penerimaan pasien pada sistem “Dalang Kepo” di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Adhyatma, MPH Provinsi Jawa Tengah
- e. Menyusun tindak lanjut (*action*) terkait alur penerimaan pasien pada sistem “Dalang Kepo” di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Adhyatma, MPH Provinsi Jawa Tengah

1.3 Manfaat

1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

Dapat meningkatkan pengetahuan serta membuka wawasan mahasiswa terkait alur penerimaan pasien di rumah sakit.

1.3.2 Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi arsip atau dokumen yang dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai referensi penelitian berikutnya terkait alur penerimaan pasien di rumah sakit.

1.3.3 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah masukan serta pertimbangan untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit terkait alur penerimaan pasien rawat jalan pada sistem ‘Dalang Kepo’.

1.4 Lokasi dan Waktu

1.4.1 Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian dilaksanakan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan pada RSUD dr. Adhyatma, MPH Provinsi Jawa Tengah yang terletak di Jalan Walisongo KM 8,5 No. 137, Semarang, Jawa Tengah.

1.4.2 Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian dilakukan saat pelaksanaan magang di RSUD dr. Adhyatma, MPH Provinsi Jawa Tengah dengan periode 3 bulan, mulai tanggal 25 September 2023-15 Desember 2023.

1.5 Metode Pelaksanaan

1.5.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu analisis kualitatif deskriptif. Analisis kualitatif deskriptif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

1.5.2 Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang dibutuhkan yaitu petugas pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD dr. Adhyatma, MPH Provinsi Jawa Tengah.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian yang dibutuhkan yaitu penerapan sistem “Dalang Kepo” pada pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD dr. Adhyatma, MPH Provinsi Jawa Tengah.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati penerapan penerimaan pasien rawat jalan dengan sistem “Dalang Kepo” di RSUD dr. Adhyatma, MPH Provinsi Jawa Tengah,

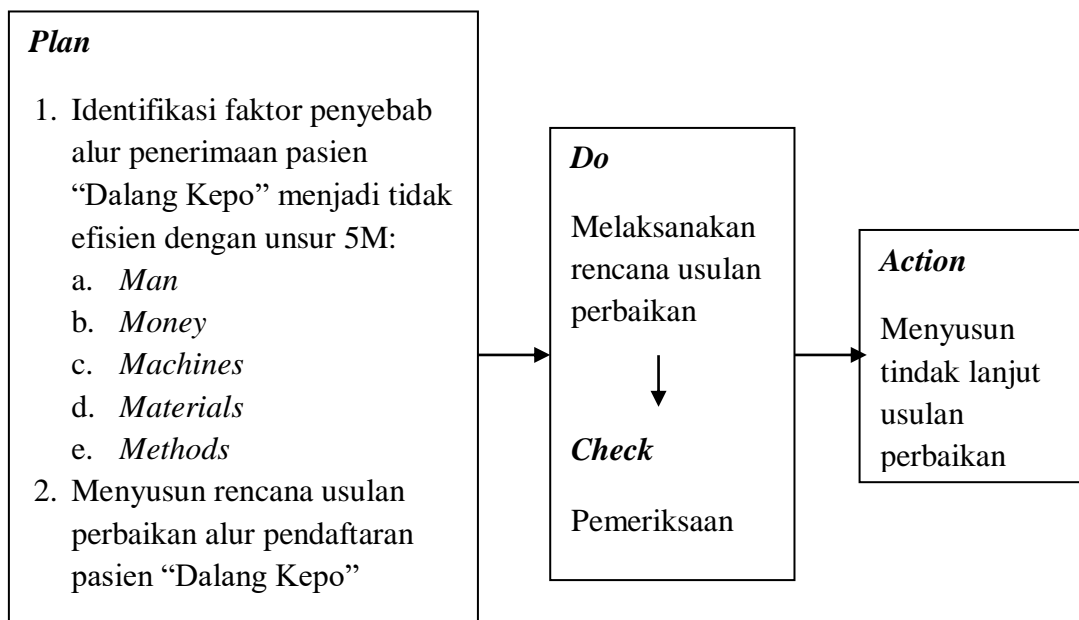
b. Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap petugas pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD dr. Adhyatma, MPH Provinsi Jawa Tengah.

c. Triangulasi Metode

Teknik triangulasi dilakukan dengan cara membandingkan hasil observasi dengan wawancara untuk memperoleh keabsahan informasi.

1.5.4 Kerangka Konsep



Gambar 1.3 Kerangka Konsep