

REGISTRASI ONLINE DAN ELEKTRONIK SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD NGUDI WALUYO WLINGI KABUPATEN BLITAR

Nah Purwati¹, Ahsin Daroini²

¹Magister Manajemen, Universitas Islam Kadiri

²Magister Agribisnis, Universitas Islam Kadiri

Email:purwatinah@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan data hasil pemantauan RSUD Ngudi Waluyo Wlingi, Blitar, dalam tiga tahun terakhir pengguna layanan publik SMS GATEWAY mengalami penurunan. Peningkatan pengguna SMS GATEWAY berada di tahun 2018 kondisi ini dipicu karena aplikasi ini masih baru banyak masyarakat yang antusias, mudah, dan di tahun 2018 data di hitung dari bulan awal hingga bulan ke-12.

Kata Kunci : Registrasi Online, SMS Gateway, Sistem Informasi Rumah Sakit

ABSTRACT

Based on data from the monitoring results of Ngudi Waluyo Wlingi Hospital, Blitar, in the last three years the user of GATEWAY SMS public service has decreased. The increase in GATEWAY SMS users is in 2018, this condition is triggered because this application is still new, many people are enthusiastic, easy, and in 2018 the data is calculated from the initial month to the 12th month.

Keyword : Online Registration, SMS Gateway, Hospital Information System

A. Latar Belakang Teoritis

Berdasarkan pasal 4 UU NO. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap instansi pemerintah dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Tujuannya adalah merubah stigma masyarakat terkait dengan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah selama ini, yang masuk ke dalam kategori buruk, sehingga secara perlahan akan menghilang (PANRB, 2019).

Akibat dari penggunaan sistem yang masih manual adalah banyak calon pasien yang harus berangkat pagi buta untuk mendapatkan nomor antrian awal, agar mendapatkan pelayanan terlebih dahulu dan dapat kembali pulang dengan cepat. Melihat permasalahan tersebut, pada pertengahan tahun 2017 hingga saat ini RSUD Ngudi Waluyo Wlingi mulai melakukan inovasi sistem pendaftaran calon pasien baru maupun lama melalui aplikasi SMS GATEWAY. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah calon pasien rawat jalan untuk mendapatkan pelayanan cepat, tepat, dan tidak menghabiskan waktu.

B. Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini

menggunakan pendekatan kualitatif. Hal ini didasarkan pada permasalahan dan tujuan yang hendak dicapai yaitu berusaha untuk mendiskripsikan secara komperhensif mengenai data yang data yang diperoleh di lapangan secara adanya (taken for granted) melalui pemahaman, interpretasi, dan pendalaman tentang pengembangan pelayanan, pendaftaran rawat jalan di RSUD Ngudi Waluyo Wling Kab Blitar dengan cara peneliti terlibat langsung dengan subyek dilingkungan penelitian.

Karakteristik penelitian kualitatif yang harus dikerjakan oleh peneliti adalah tampak pada bagian berikut ini:

- a. Pengumpulan data dilakukan dalam latar yang wajar atau alamiah (natural settings). Sumber data pokok dalam penelitian ini diperoleh peneliti melalui upaya memahami gejala yang terjadi secara alamiah dalam aktifitas pendaftaran online dan elektronik Sianoman (sistem antrian nomor mandiri). Peneliti tidak rekayasa atas realita data lapangan atau peneliti juga melakukan intervensi atas aktifitas pasien dalam registrasi online ataupun sianoman. Untuk mendapatkan gambaran data tentang registrasi online dan sianoman sekaligus mempermudah

- peneliti untuk mengali data ,maka atas saran dari pembimnbing peneliti juga live di loket pendaftaran rawat jalan RSUD Ngudi Waluyo Wlingi.
- b. Dalam penelitian ini ,kedudukan peneliti adalah sebagai kunci (menentukan) dalam penjarangan data karena peneliti sendiri merupakan instrument pokok dalam penelitian ini .Alat-alat yang lain seperti angket,film,pita rekaman,dan sebagainya hanyalah sebagai alat bantu (bila memang diperlukan);bukan pengganti peneliti itu sendiri sebagai pengkontruksi realitas atas dasar pengalaman dimedan penelitian. Dalam kontek ini peneliti berusaha memaksimalkan sumber daya 1orang pendamping sebagai pengambil gambar dari aktifitas registrasi online dan elektronik ,informan yang terecort dalam kegiatan wawancara .Sedangkan untuk memudahkan peneliti memahami hasil wawancara dengan pasien atau keluarga ,maka dilakukan jejak rekam suara dengan menguankan alat perekam suara
 - c. Meskipun penelitian kualitatif sering memperhatikan hasil akibat berbagai focus yang saling membentuk simultan,namun lebih lazim menelaah proses-proses yang terjadi,termasuk didalamnya bagaimana orang- orangnya saling berinteraksi dalam latar alamiah yang menjadi secara mendalam oleh peneliti itu sendiri.Pemaknaan tersebut didasarkan atas kerangka penelitian sebagi pijakan penelitian dalam aktifitas pasien dan stakeholder yang terkait seperti petugas loket pendaftaran rawat jalan,kepala rekam medik,kasubag rekam medik ,perawat dokter. Hampir semua (kebanyakan penelitian kualitatif menggunakan analisis induktif ,terutama pada tahap-tahap awal.Pendekatan ini memungkinkan munculnya permasalahan baru yang perlu diidentifikasi dan dijadikan focus penelitian.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) “Ngudi Waluyo” Wlingi adalah Rumah Sakit kelas tipe B milik Pemerintah Kabupaten Blitar. Penetapan tersebut oleh Menteri Kesehatan dengan surat keputusan No. 1176/Menkes/SK/X/2004 pada tanggal 18 Oktober 2004, ditindaklanjuti dengan

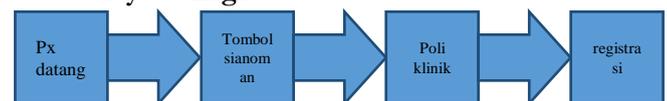
Keputusan Bupati Blitar No. 293/2004 tanggal 23 Nopember 2004. Penetapan sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) pada tahun 2008 dengan Keputusan Bupati No. 188/255/409.012/KPS/2008 dan dilaksanakan efektif pada bulan Januari 2009. Pada tahun 2017 RSUD “Ngudi Waluyo” Wlingi ditetapkan sebagai RSUD tipe B Pendidikan dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. HK.02.02/I/4604/2017 yang memiliki kapasitas 275 tempat tidur (IT).

Pelayanan registrasi pasien rawat jalan merupakan salah satu kegiatan di Rumah Sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu.Hal tersebut diperjelas peraturan menteri kesehatan republic Indonesia nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medik.dan dituangkan pada pasal 3 ayat 1.dan juga disebutkan bahwa di akreditasi snars I bahwa rumah sakit wajib melakukan pendaftaran online.[]oket pendaftaran merupakan bagian dari instalasi Rekam medik yang memiliki tenaga D3 rekam medik dan di kepalai oleh seorang D3 Rekam medik yang sesuai dengan beban kerja dan petugas penunjang lainnya agar tercapai sasaran dan tujuan di loket pendaftaran.petugas di loket pendaftar dengan kualifikasi pendidikan adalah semua dari SMA /sma sederajat.Uraian tugas tertulis dari masing- masing staf Rekam Medik harus ada peninjauan kembali paling sedikit setiap tiga tahun sesuai dengan kebijakan dan prosedur di instalasi rekam medik.

Fokus 1. Data Informasi Penting

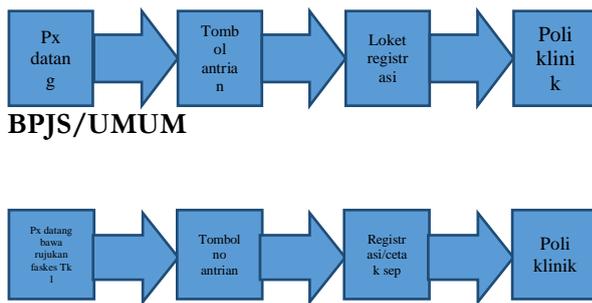
Temuan penelitian yang berkaitan dengan fokus satu imformasi tentang registrasi online dan elektronik di RSUD Ngudi Waluyo Wlingi dapat digambarkan sebagaimana berikut ini :

1. Alur Pasien Rawat Jalan Registrasi /Loket TPPRJ RSUD “Ngudi Waluyo Wlingi



Gambar 1.1Alur pasien lama BPJS/UMUM

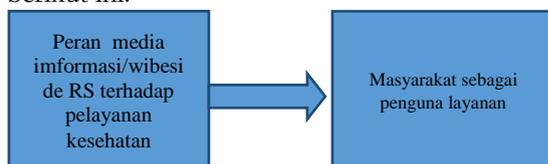
Gambar 1.2. Alur Pasien Baru



Gambar 1.3. Alur Pasien Rujukan Umum/BPJS

Fokus ketiga. : 3 Pasien Akses Informasi Via Layanan online sebelum ke Rumah Sakit

Temuan peneliti yang berkaitan dengan fokus ke tiga yaitu bagaimana pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh aplikasi bahwa rumah sakit ngudi waluyo wlingi belum aktif mengabdikan website sehingga masyarakat membuka website informasi itu terkadang masih yang ada 2 hari yang lalu ,yang akhirnya masyarakat itu masih sangat minimalnya mendapatkan informasi ,yang akhirnya belum seluruh pelanggan tahu dan mengerti tentang kemajuan di rumah sakit. Terkait dengan penelitian. fokus 3 dapat dijelaskan seperti gambar berikut ini:



Gambar 1.4. peran media informasi terhadap pelanggan atau konsumen rumah sakit

Fokus Empat . . Sasaran Program SMS Online Pada Pasien Lama

SMS online adalah salah satu layanan unggulan MOS. Layanan ini memungkinkan pasien rawat jalan untuk mendaftar lewat SMS .Sasaran program SMS Online ini adalah pasien lama di RSUD Ngudi Waluyo Wlingi. Harapan dan program ini adalah pasien mendapatkan kenyamanan dalam mendaftar dan tidak perlu antri terlalu lama.Peran sistem informasi online sangat banyak membantu untuk pelayanan di dunia kesehatan.Fasilitas pelayanan kesehatan dapat menggunakan

media online sebagai promosi kesehatan maupun mempermudah pelayanan.masyarakat juga sangat terbantu dengan kemudahan mengakses layanan dan ketersediaan informasi tentang kesehatan. Melihat KONDISI SERBA DIGITAL rsud Ngudi Waluyo Wlingi Kabupaten Blitar membuat terobosan baru pelayanan kesehatan online.

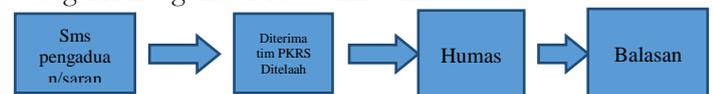
Temuan penelitian terkait dengan fokus ke empat yaitu sasaran program SMS online dapat dijelaskan sebagaimana gambar berikut ini.

Format SMS GETWAY
Daftar#nomor#nomor RM#poli tujuan #katagori Kirim ke 0822-3333-318

Nantinya pasien akan mendapatkan balasan verifikasi data dan pemberitahuan berkas yang harus dibawa saat hari kontrol dan jam pelayanan.

Fokus Lima. SMS Online Layanan Rawat Jalan Sebagai Layanan Kritik Dan Saran

Temuan penelitian terkait dengan fokus 5.yaitu sms sebagai layanan kritik dan saran bagaimana cara pasien melakukan kritik maupun saran ke rumah sakit,itu bisa melalui google map ,sms,pakai kotak saran.Berdasarkan temuan penelitian pada fokus lima maka dapat dijelaskan sebagaimana gambar 1.5. berikut ini:



Proposisi Temuan Penelitian

Proposisi yang di peroleh dari analisis temuan adalah sebagai berikut

Fokus Pertama : Data Dan Informasi Penting ini untuk dilakukan registrasi.

Proposisi 1: cara mendapatkan informasi tentang tata cara atau SPO (standar operasional prosedur tentang pendaftaran rawat jalan),sistem antrian pasien di pendaftaran rawat jalan ,dan kepastian pasien akan dilaya

Fokus Kedua: Pelayanan Kesehatan Yang Dipengaruhi Oleh Aplikasi teknologi

Proposisi 1: Sianoman

Proposisi 2: antrian di poli klinik yang masih lama menunggu untuk pelayanan pemeriksaan.

Fokus Ketiga: Pasien Akses Informasi Via Layanan online sebelum ke Rumah Sakit

Proposisi 1 Kemudahan akses

informasi kesehatan telah mengubah profil pasien saat ini, mereka telah mengetahui informasi tentang penyakitnya sebelum datang untuk berkonsultasi dengan dokter. Hal ini menyebabkan perubahan hubungan antara dokter dan pasien dari berkonsultasi menjadi berdiskusi.

Proposisi 2. Peran sistem informasi online sangat banyak untuk pelayanan di dunia kesehatan.

Proposisi 3. Fasilitas pelayanan kesehatan dapat menggunakan media online sebagai promosi kesehatan maupun mempermudah pelayanan.

Proposisi 4. Pasien mendaftar pada H-1 waktu kontrol.

Fokus 4 : Sasaran Program SMS Online Pada Pasien Lama

Proposisi 1: sms online memang diperuntukan pasien lama

Fokus Lima: SMS Online Layanan Rawat Jalan Sebagai Layanan Kritik Dan Saran Dari Pasien Dan Masyarakat Umum

Proposisi 1: selain untuk pendaftaran pasien juga sebagai sarana kritik dan saran

Proposisi 2: diharapkan para pasien mendapatkan kenyamanan dalam mendaftar dan tidak perlu antri terlalu lama.

D. Kesimpulan

Hasil penelitian tentang registrasi online dan elektronik sebagai upaya peningkatan pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Ngudi Waluyo Wlingi Kabupaten Blitar diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Dengan registrasi online dan elektronik keruwetan di loket pendaftaran pasien rawat jalan sudah tidak terjadi.
2. Melalui registrasi online dan elektronik pasien yang berobat ke rumah sakit tidak perlu datang pagi – pagi untuk ambil nomor antrian
3. Dengan registrasi online dan elektronik maka berkas pasien bisa disiapkan secara cepat.
4. Dengan informasi penting dari rumah sakit tentang pelayanan mudah diakses.
5. Melalui akses informasi via layanan online sebelum ke rumah sakit merubah status pasien yang awalnya konsultasi ke dokter menjadi diskusi dengan dokter, karena pasien sebelumnya sudah membuka tentang informasi pelayanan.

6. Melalui sms online layanan rawat jalan bisa melakukan kritik dan saran tentang pelayanan, sarana prasarana, dan sebagainya.

E. Rekomendasi

Penelitian ini dilakukan dalam konteks pelayanan registrasi online dan elektronik pasien rawat jalan. Oleh karena itu dalam mengungkapkan makna dari latar alamiah yang menjadi fokus penelitian dengan kapasitas sumberdaya yang dimiliki peneliti tentunya terdapat keterbatasan dalam berkonstruksi aspek yang terkait dengan informasi yang diteliti. Terlebih jika melihat realita yang terbangun dari fokus penelitian setidaknya dapat lebih difokuskan penelitian dengan lebih mendalami informasi yang menjadi fokus penelitian. Sehingga dalam kaitannya pengembangan penelitian lebih lanjut konstruksi fokus penelitian dapat dipersempit dengan maksud lebih mendalami aspek yang terkait fenomena dalam ranah kajian penelitian. Adapun pengembangan dapat dilakukan dengan model intervensi peneliti melalui program introduksi teknologi atau program pengembangan registrasi berbasis rekam medik.

F. Daftar Pustaka

- A. Muwafik Saleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Jakarta
- Aji, W. U., Arief, M., & Pujihastutik, A. (2008). Pengelolaan Data PASIEN Masuk, Keluar dan Transfer di Tempat pendaftaran Pasien RSUD Jati Husada Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*, 1-15. (Journal Article)
- Anwar, A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*; Jakarta; Binarupa Aksara.
- Budi, Savitri Citra. 2011. *Manajemen Unit Kerja Rekam Medik*. Yogyakarta : Quantum Sinergis Media.
- Effendi, M. (2015). Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Permata Bekasi, *Jurnal Fakultas Komputer Jurusan Sistem Informatika Universitas Muhammad Husni Thamrin Jakarta*.
- Fajar, Laksana, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Tjiptono. 2011. *Kualitas Pelayanan*. Bayumedia, Malang.
- Ibrahim, M. A. 2015. *Metodologi Penelitian*

- Kualitatif : Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif*. Bandung :Alfabeta.
- Izzudin,A.F. (2017). Pengembangan Sistem Pengolaan Data Pasien Berbasis Web Di Klinik. *Jurnal Pendidikan Teknik Informatika.(Journal Article)* Jurnal SISFOKOM,volume 07,nomor 02 ,September 2018,174.Perancangan informasi registrasi online.
- Larasati, Endang. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik (Public Service Reform) dan Partisipasi Publik*. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta:Salemba Empat.
- Novita,P.,Supriyanta,A.R.,&Jaya,T.S.(2018) Aplikasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Hi.Muhammad Yusuf Lampung Utara. *Manajemen Informatika .(Journal Article)*
- Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di PKU Muhammadiyah Sruweng dengan Menggunakan Metode Hot-Fit. *Seminar Nasional Informatika Medis (SNIMed)* IV, p. 78.
- Sudian T. (2011). Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Sutedja, Wira. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo, Anggota IKAPI
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.