

Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Berbasis Desktop Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit 'Aisyiyah Bojonegoro

Retno Nurhayati¹, Hesti Eka Herawati¹

¹Program Studi D3 Perekam dan Informasi Kesehatan
Stikes Muhammadiyah Bojonegoro

ABSTRACT

Background: Outpatient registration service at Aisyiyah Hospital Bojonegoro when officers register new patients, the family incorrectly provides data on sick patients, the data provided is the register or the patient's family. Online registration (via Whatsapp) only took effect in January 2019 and no evaluation has been carried out, and there is a problem, namely the invalid pin that the patient gets when registering online and the patient when visiting the hospital enters the pin obtained into the queue application, it turns out that the pin does not match what the patient got So the patient had to re-register and get a new queue number. **Objective:** The purpose of this study was to identify an overview of the desktop-based registration system and flow for outpatients at Aisyiyah Bojonegoro Hospital. And evaluate the outpatient desktop-based registration information system at 'Aisyiyah Bojonegoro Hospital. **Method:** The method used in this research is descriptive method with qualitative approach. **Results:** This study produces a summary that the desktop-based registration system flow is in accordance with the SOP, but in the online registration of outpatients, the online registration flow is appropriate and not in accordance with the SOP. From the problem, the data obtained was an error where in one week there were 350 patients who registered and found 3 wrong patient PINs, because the officer entered the check date incorrectly, for example, the patient checked on the 07th, the officer entered the 6th even though the patient registered on the 6th. what the patient gets cannot be used during the checkup, and the patient must re-register to get a new queue. **Conclusions:** Researchers can conclude that there are two registrations at the Hospital 'Aisyiyah bojonegoro, namely direct registration and online registration via whatsapp. As for the problems or obstacles experienced during the outpatient online registration process, there are network errors, incorrect pins that have been given by the patient, program errors during the registration process.

Key words: Evaluation of Outpatient Registration Information System, Desktop-Based Outpatient Registration Information System

ABSTRAK

Latar belakang: Pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro saat petugas melakukan pendaftaran pada pasien baru, keluarga salah memberikan data pasien yang sakit yang terjadi data yang diberikan adalah yang mendaftar atau keluarga pasien. Pendaftaran online (melalui Whatsapp) baru diberlakukan bulan januari 2019 dan belum dilakukan evaluasi, dan terjadi masalah yaitu ketidakvalidan pin yang didapat pasien saat mendaftar online dan pasien saat berkunjung ke rumah sakit memasukkan pin yang didapat ke dalam aplikasi antrian, ternyata pin tersebut tidak cocok dengan apa yang didapat pasien Sehingga pasien harus mendaftar ulang dan mendapat nomer antrian baru. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi gambaran sistem dan alur pendaftaran berbasis desktop pasien rawat jalan di Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro. Dan mengevaluasi sistem informasi pendaftaran berbasis desktop pasien rawat jalan di Rumah Sakit 'Aisyiyah Bojonegoro. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. **Hasil:** Penelitian ini menghasilkan sebuah rangkuman bahwa pada alur sistem pendaftaran berbasis dekstop sudah sesuai dengan SOP, tetapi pada pendaftaran online pasien rawat jalan alur pendaftaran online ada yang sesuai dan belum sesuai dengan SOP. Dari masalah yang didapat data yang error dimana dalam satu minggu ada 350 pasien yang mendaftar dan menemukan 3 PIN pasien yang salah, dikarenakan petugas salah mengentri tanggal priksa misalnya pasien priksa pada tanggal 07 petugas mengentri tanggal 6 padahal pasien daftar pada tanggal 6. Jadi kesalahan pin yang didapat pasien tidak dapat digunakan saat priksa, dan pasien harus mendaftar ulang untuk mendapatkan antrian yang baru. **Simpulan:** Peneliti dapat menyimpulkan bahwa Pendaftaran di Rumah Sakit 'Aisyiyah bojonegoro ada dua pendaftaran

yaitu pendaftaran langsung dan pendaftaran online melalui whatsapp. Adapun Masalah atau kendala yang dialami saat proses pendaftaran online pasien rawat jalan terdapat kendala jaringan yang error, pin yang tidak sesuai yang telah diberikan pasien, program yang error saat proses pendaftaran.

Kata kunci: Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan, Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis Dekstop

Korespondensi:

Retno Nurhayati, Program Studi Diploma III Perkam dan Informasi Kesehatan Stikes Muhammadiyah Bojonegoro,
Jl. Ahmad Yani No. 14 Kapas Bojonegoro, Email : retnonurhayati@stikesmuhbojonegoro.ac.id,
Mobile : +6281329660556

PENDAHULUAN

Sistem informasi telah berkembang seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat dan telah terbukti berperan dalam berbagai kegiatan. Keberadaan sistem informasi mendukung peningkatan kinerja yang efisiensi, efektif dan produktif bagi berbagai instansi, baik instansi pemerintahan, swasta maupun perorangan atau individual. Sektor kesehatan yang merupakan salah satu sektor penting yang sedang mendapat perhatian besar dari pemerintah (Heryanto, 2010).

Menurut Kotler (2002) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), pendaftaran adalah proses, cara, perbuatan mendaftar (mendaftarkan), pencatatan nama, alamat dan sebagainya ke dalam daftar. Manajemen Unit Kerja Rekam Medis, pendaftaran adalah pelayanan pertama di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Beberapa pasien memutuskan berobat di suatu fasilitas pelayanan kesehatan dengan mempertimbangkan tempat pendaftaran pasien yang nyaman, cepat dan petugas yang memuaskan (Budi, 2011).

Menurut hasil observasi di Rumah Sakit 'Aisyah Bojonegoro bahwa dalam sistem pendaftaran pasien rawat jalan secara langsung terdapat masalah yang peneliti temukan yaitu di pelayanan pendaftaran rawat jalan saat petugas

melakukan pendaftaran pada pasien baru, keluarga salah memberikan data pasien yang sakit yang terjadi data yang diberikan adalah yang mendaftar atau keluarga pasien. Pendaftaran online (melalui Whatsapp)

baru diberlakukan bulan januari 2019 dan belum dilakukan evaluasi, dan terjadi masalah yaitu ketidakvalidan pin yang didapat pasien saat mendaftar online dan pasien saat berkunjung ke rumah sakit memasukkan pin yang didapat ke dalam aplikasi antrian, ternyata pin tersebut tidak cocok dengan apa yang didapat pasien. Sehingga pasien harus mendaftar ulang dan mendapat nomer antrian baru.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa terjadi kesalahan data yang error dimana dalam satu minggu ada 350 pasien yang mendaftar dan menemukan 3 PIN pasien yang salah, dikarenakan petugas salah mengentri tanggal priksa misalnya pasien priksa pada tanggal 07 petugas mengentri tanggal 6 padahal pasien daftar pada tanggal 6. Jadi kesalahan pin yang didapat pasien tidak dapat digunakan saat priksa, dan pasien harus mendaftar ulang untuk mendapatkan antrian yang baru hal tersebut mengakibatkan pelayanan yang kurang optimal.

Berdasarkan hasil observasi di Rumah Sakit 'Aisyah Bojonegoro pada tanggal 06 Mei 2019 dan pada tanggal 20 Mei 2019, yang peneliti lakukan dalam permasalahan yang terjadi penyebabnya adalah petugas melakukan kesalahan pada input data pasien seperti pasien tidak mengerti tanggal lahirnya, dan pasien saat itu tidak membawa kartu identitas dan petugas belum menyimpan data pasien yang sudah didaftarnya. Kejadian data pasien yang

hilang petugas mengeluhkan saat penginputan data yang dikarenakan aplikasi tiba-tiba hang atau error. Jadi penyebab dari masalah yang terjadi mengarah pada petugas dan aplikasi yang digunakan.

Dari masalah yang ada di Rumah Sakit 'Aisyiah Bojonegoro, perlu adanya evaluasi sistem informasi pendaftaran yaitu perbaikan sistem aplikasi error, agar dapat menjadi bahan pertimbangan kepada pihak pengembang atau pembuat aplikasi. Sehingga dalam mengevaluasi permasalahan diatas dapat menjadikan pelayanan kesehatan lebih baik dan optimal.

Berdasarkan latar belakang diatas masalah yang terjadi, maka peneliti mengambil judul pada Tugas Akhir yang berjudul "Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Berbasis Desktop Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit 'Aisyiah Bojonegoro".

BAHAN DAN METODE

Desain dan subjek

Desain penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli - Agustus 2019. Tempat penelitian dilaksanakan di RS 'Aisyiah Jl. Hasyim Asy'ari No. 17 Bojonegoro. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 8 petugas pendaftaran rawat jalan.

HASIL

1. Mengidentifikasi Gambaran Sistem dan Alur Pendaftaran Berbasis Desktop Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit 'Aisyiah Bojonegoro.

Tabel 1. Role Data Wawancara

No.	Nama Responden	Deskripsi Pertanyaan	Jawaban	Prosentase
1.	Responden 1	Apakah sistem informasi	proses pendaftaran yang	71 %
	Responden 3	pendaftaran sudah berjalan	berjalan saat ini sudah	
	Responden 5	dengan baik atau sudah sesuai	sesuai SPO dengan	
	Responden 6	dengan SOP?	ketentuan dan prosedur	
	Responden 7		yang berlaku	

Pengumpulan dan pengukuran data

Metode Pengumpulan Data

1) Wawancara (Interview)

Wawancara dilakukan kepada 3 orang petugas yang bertugas di bagian pendaftaran Peneliti melakukan wawancara secara face to face kepada subyek penelitian. Wawancara ini menggunakan pedoman wawancara.

2) Observasi (Pengamatan)

Pengamatan penelitian ini adalah pengamatan terhadap sistem pada pendaftaran online dan pendaftaran manual pasien rawat jalan dengan menggunakan check list observasi.

Analisis data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yaitu dengan menggambarkan hasil penelitian pada suatu keadaan yang dijabarkan terhadap kenyataannya. Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2015).

No.	Nama Responden	Deskripsi Pertanyaan	Jawaban	Prosentase
2.	Responden 2	Apakah sistem informasi pendaftaran sudah berjalan dengan baik atau sudah sesuai dengan SOP?	sistem informasi pendaftaran yang berjalan saat ini sudah sesuai SPO, terkadang masih belum sesuai dengan prosedur yang ada	14 %
3.	Responden 4	Apakah sistem informasi pendaftaran sudah berjalan dengan baik atau sudah sesuai dengan SOP?	sampai saat ini bagus dan sudah lancar, tetapi ada sedikit kendala yaitu masalah teknis	14%

2. Mengevaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan berbasis Desktop di Rumah Sakit 'Aisiyah Bojonegoro.

a. Data Error Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa terjadi kesalahan data yang error dimana dalam satu minggu ada 350 pasien yang mendaftar dan menemukan 3 PIN pasien yang salah, dikarenakan petugas salah mengentri tanggal priksa misalnya pasien priksa pada tanggal 07 petugas mengentri tanggal 6 padahal pasien daftar pada tanggal 6. Jadi kesalahan pin yang didapat pasien tidak dapat digunakan saat priksa, dan pasien harus mendaftar ulang untuk mendapatkan antrian yang baru hal tersebut mengakibatkan pelayanan yang kurang optimal.

b. Evaluasi Input, Proses, Output Dan Dampak

Tabel 2. Role Data Wawancara

No.	Nama Responden	Deskripsi Pertanyaan	Jawaban	Prosentase
1.	Responden 2 Responden 3 Responden 5 Responden 6	Siapa yang melakukan pengarahan terhadap pendaftaran online disaat pasien kebingungan?	yang mengarahkan yaitu petugas khusus pendaftaran online, dan petugas informasi waktu shift sore, mereka juga dari petugas pendaftaran	57 %
2.	Responden 1 Responden 4 Responden 7	Siapa yang melakukan pengarahan terhadap pendaftaran online disaat pasien kebingungan?	petugas khusus pendaftaran online, dan pada malam hari petugas pendaftaran igd yang menghendel	43 %
3.	Responden 1 Responden 2 Responden 3	Apakah dalam mengatasi kendala saat mendaftar online perlu menggunakan	untuk mengatasi masalah secara kondisional saja, karena belum adanya SPO tentang mengatasi	71 %

	Responden 4 Responden 6	SOP atau dengan secara kondisional?	masalah.	
4.	Responden 5 Responden 7	Apakah dalam mengatasi kendala saat mendaftar online perlu menggunakan SOP atau dengan secara kondisional?	seharusnya mengatasi kendala saat pendaftaran online menggunakan SPO, tetapi untuk saat ini dengan cara kondisional saja.”	29 %
5.	Responden 4 Responden 5	Apa saja kendala yang didapat saat pasien mendaftar online?	kendalanya yaitu yang pertama terdapat di human error nya dengan permasalahan pin yang tidak sesuai atau data pasien yang tidak ada diregister belum disimpan dan petugas salah mengentri data yaitu pada tanggal priksa dan jam priksa, kemudian saat proses pendaftaran program tersebut terkadang error	29 %
6.	Responden 2 Responden 3 Responden 6	Apa saja kendala yang didapat saat pasien mendaftar online?	kendalanya itu ada di jaringan internetnya dan masalah terkait pin yang tidak sesuai itu mungkin petugas harus mengecek terlebih dahulu, jika terdapat nomor pin yang sama maka petugas harus mengentri data pasien yang baru dikarenakan dari masalah tersebut biasanya petugas lupa menyimpan data saat menutup aplikasi	43 %
7.	Responden 1 Responden 7	Apa saja kendala yang didapat saat pasien mendaftar online?	kendalanya yaitu pasien tidak tau jadwal praktker dokter, dan ada juga dokter yang cuti mendadak, sehingga kita belum sempat memberitahu pasien. Hal tersebut banyak terjadi pada pasien pulang setelah opname	29 %
8.	Responden 1 Responden 3 Responden 5 Responden 7	Apa dampak penerapan sistem informasi pendaftaran online terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit ‘Aisiyah?	dampak dari pendaftaran online yang positif yaitu pasien merasa senang mendapatkan nomer antrian terlebih dahulu dari pasien yang mendaftar langsung dan itu pasien	57 %

			juga bisa mendaftar di hari-hari sebelumnya semisal dalam waktu satu minggu pasien masih mendapatkan nomer antrian terlebih dahulu, untuk dampak negatif pasien terkadang tidak datang atau lupa mengkonfirmasi saat sudah waktunya jam pemeriksaan di klinik sehingga pelayanan menjadi terhambat	
9.	Responden 2 Responden 4 Responden 6	Apa dampak penerapan sistem informasi pendaftaran online terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit 'Aisiyah?	dampak positif dari pendaftaran online pasien langsung mendapatkan nomer antrian tanpa harus mengantri, dan dampak negatifnya yaitu pasien selalu menyepelekan jika tidak segera datang ke klinik yang dituju	43 %

BAHASAN

1. Mengidentifikasi Gambaran Sistem dan Alur Pendaftaran Berbasis Desktop Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit 'Aisiyah Bojonegoro.

Alur pendaftaran berbasis desktop pasien rawat jalan yaitu dimulai dengan petugas menayakan pasien klinik yang dituju, lalu petugas menanyakan kepada pasien apakah sudah pernah berobat di RS 'Aisiyah atau belum, kemudian petugas meminta kartu identitas, petugas menanyakan pasien apakah bertanggung asuransi atau pasien umum, petugas melakukan entri data, selanjutnya petugas menjelaskan general consent pada pasien baru, dan petugas mengarahkan pasien ke kasir untuk melakukan pembayaran.

Menurut Hatta (2008) prosedur tempat pendaftaran pasien rawat jalan adalah Pasien mendaftar ketempat penerimaan pasien, petugas pendaftaran mencatat pada buku register pasien, nomor rekam medis dan data identitas pasien, membuat KIB (Kartu Identitas Berobat) untuk diberikan kepada pasien, yang harus dibawa apabila pasien tersebut berobat ulang, bagi pasien yang berkunjung ulang petugas pendaftaran meminta KIB pasien, bila tidak membawa maka data pasien dicari melalui KIUP (Kartu Indeks Utama Pasien), setelah itu petugas mengambil berkas pasien sesuai dengan nomor rekam medisnya.

Berdasarkan fakta dan teori diatas, bahwa alur pendaftaran berbasis desktop telah sejalan dengan teori hatta, yaitu pasien

mendaftar ketempat penerimaan pasien,memberi nomer rm pada pasien baru dan membuat KIB untuk diberikan kepada pasien baru. Begitu juga dengan pendaftaran online yaitu dengan cara petugas melakukan respon terhadap pasien melalui handphone pendaftaran lalu petugas mendaftarkan pasien dengan menanyakan identitas pasien yang sesuai, petugas menanyakan klinik yang dituju, tanggal priksa, waktu priksa, dan dokter yang dituju, kemudian petugas mencetak karcis sementara pada program appointment agar data pasien masuk ke regrister klinik yang dituju, dan petugas memberikan nomor pin dan nomor antrian untuk mencetak karcis. Tetapi pada alur pendaftaran online ada yang sesuai dan ada yang belum sesuai dengan SPO.

2. Mengevaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis Desktop di Rumah Sakit ‘Aisyah Bojonegoro.

Pada evaluasi sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan berbasis desktop di rumah sakit ‘aisyah bojonegoro, bahwa hasil penelitian yang dihasilkan peneliti yaitu terdapat pada Man bahwa petugas pendaftaran yang mana mempunyai tugas mendaftarkan pasien yang datang langsung maupun pasien yang mendaftarkan online. Machine bahwa di rumah sakit ‘Aisyah bojonegoro sarana yang ada yaitu komputer

sebagai akses pendaftaran pasien rawat jalan dan handphone sebagai media pendaftaran online pasien rawat jalan. Matherial bahwa pendaftaran pasien rawat jalan adalah pelayanan utama yang ada di rumah sakit dan seluruh data identitas pasien. Methode bahwa metode yang digunakan adalah menerapkan alur dan prosedur sesuai dengan SPO pendafataran pasien rawat jalan.

Sedangkan Menurut Rusdarti (2008) dalam Pujilestari (2016), manajemen merupakan suatu proses yang terdiri dari kegiatan pengaturan, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan 5 unsur manajemen atau sarana manajemen yaitu : man, money, material, machine, dan methode.

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan peneliti bahwa sudah sesuai dengan teori yang ada dimana masalah yang didapat di sistem informasi pendaftaran bahwa masalah atau kendala yang dialami saat proses pendaftaran online pasien rawat jalan terdapat kendala jaringan yang error, pin yang tidak sesuai yang telah diberikan pasien, program yang error saat proses pendaftaran. Sehingga pelayanan yang

diberikan pada pasien masih kurang maksimal dan perlu melakukan evaluasi terhadap sistem yang berjalan maupun petugas yang ada dipendaftaran, yaitu dengan cara mengevaluasi dengan cara Man, Machine, Matherial, Methode.

Muhammad & Muljono Damopolii.(2016).
Action Research. Jakarta: Kencana

SIMPULAN DAN SARAN

Pendaftaran di Rumah Sakit 'Aisyiah bojonegoro ada dua pendaftaran yaitu pendaftaran langsung dan pendaftaran online melalui whatsapp. Pendaftaran rawat jalan maupun pendaftaran online sudah berjalan dengan baik atau sesuai dengan SPO, akan tetapi petugas terkadang masih belum melakukan sesuai SPO, yaitu petugas lupa menyimpan data pasien setelah pasien itu sudah di daftar petugas. 2. Masalah atau kendala yang dialami saat proses pendaftaran online pasien rawat jalan terdapat kendala jaringan yang error, pin yang tidak sesuai yang telah diberikan pasien, program yang error saat proses pendaftaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013).Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional. (2015). Tentang RPJMN R12015-2019.
- Al Bahra. (2015). Analisis dan Desain.Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nursalam. (2013). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis.Edisi 3. Jakarta. Salemba Medika.
- Tambunan, RM. (2011). Standard Oparating Procedures (SOP). Edisi Pertama.Jakarta:Maiestas Publishing. Yaumi,