



DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RSUP Dr. SARDJITO
YOGYAKARTA



PERSI AWARD 2023

***MANLESS REGISTRATION CORNER* sebagai UPAYA
MENINGKATKAN AKSESIBILITAS PASIEN RAWAT JALAN
di RSUP Dr SARDJITO**



KATEGORI TOPIK
Innovation in Healthcare IT

Disusun oleh
Sjamsul Arifin
Dwi Septikawati
Novi Dwi Lestari

INSTALASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
RSUP Dr SARDJITO

2023

***MANLESS REGISTRATION CORNER* sebagai UPAYA MENINGKATKAN
AKSESIBILITAS PASIEN RAWAT JALAN di RSUP Dr SARDJITO**

Sjamsul Arifin, Dwi Septikawati, Novi Dwi Lestari

RINGKASAN

Latar belakang: RSUP Dr Sardjito merupakan Rumah Sakit Rujukan PPK III dengan cakupan pelayanan 2700-3500 pasien per hari. Cakupan pendaftaran online rawat jalan sebesar 75%, Sebagian pasien masih mendaftar *onsite*. **Tujuan:** Melakukan perbaikan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUP Dr Sardjito. **Tahapan Kegiatan:** desain penelitian ini merupakan penelitian *action research*. Peneliti melakukan intervensi berupa implementasi *Manless Registration Corner* di IRJ Reguler. **Hasil:** Perbaikan rerata waktu layanan pendaftaran di loket dari 32 menit menjadi 15 menit setelah implementasi. Waktu tunggu layanan di *Manless Registration Corner* adalah 1 menit. Jumlah loket pendaftaran berkurang dari semula 5 loket pendaftaran menjadi 3 loket. **Kesimpulan:** *Manless Registration Corner* efektif untuk perbaikan kualitas dan percepatan waktu layanan pendaftaran di rawat jalan RSUP Dr Sardjito

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
RINGKASAN	2
DAFTAR ISI	3
I. LATAR BELAKANG	4
II. TUJUAN	4
III. TAHAPAN KEGIATAN	5
IV. HASIL	9
DAFTAR PUSTAKA	13

I. LATAR BELAKANG

RSUP dr Sardjito merupakan Rumah Sakit tipe A serta sebagai rujukan PPK III untuk pasien-pasien JKN. Saat ini cakupan pelayanan rawat jalan rerata berkisar 2700-3500 pasien rawat jalan setiap harinya. RSUP dr Sardjito memberikan pelayanan untuk pasien JKN maupun pasien non JKN, baik pembiayaan umum maupun pembiayaan dengan menggunakan asuransi.

Mengikuti perkembangan teknologi informasi saat ini, RSUP dr Sardjito telah memberikan fasilitas pendaftaran *online* bagi pasien yang akan memanfaatkan pelayanan rawat jalan, pendaftaran *online* dapat dimanfaatkan baik untuk pasien lama maupun pasien baru. Cakupan pendaftaran *online* saat ini adalah 75%. Namun beberapa pasien terkendala dalam melakukan pendaftaran *online* sehingga pasien tetap melakukan pendaftaran secara *onsite* di rumah sakit.

Sistem pendaftaran rawat jalan di rumah sakit secara konvensional akan membutuhkan sumber daya yang tidak sedikit, seperti petugas registrasi, mesin antrian, ruang tunggu pendaftaran yang luas beserta kursi tunggu yang sesuai dengan jumlah pasien. Dan sistem pendaftaran konvensional dengan jumlah pasien RSUP dr Sardjito yang besar, maka akan otomatis berpengaruh terhadap waktu tunggu layanan pendaftaran serta waktu pelayanan rawat jalan yang saat ini ditetapkan dengan target 120 menit setiap pasien.

Pasien yang melakukan pendaftaran secara *onsite*, sebelumnya mengambil nomor antrian di mesin anjungan antrian pendaftaran. Pasien menunggu dipanggil di depan loket pendaftaran. Pasien dipanggil oleh petugas pendaftaran sesuai dengan nomor antrian. Petugas pendaftaran yang bertugas terdiri dari 5 orang petugas dengan pembagian 4 petugas untuk memberikan pelayanan pendaftaran pasien JKN, serta 1 orang petugas untuk pelayanan pendaftaran pasien umum/asuransi serta loket pasien percepatan.

Berdasarkan hasil observasi di atas, maka dibuat pendaftaran rawat jalan dengan konsep pendaftaran mandiri oleh pasien menggunakan mesin pendaftaran tanpa petugas yaitu *Manless Registration Corner*. Pasien yang terkendala *gadget* dapat tetap melakukan pendaftaran *onsite* di rumah sakit tanpa antrian.

II. TUJUAN

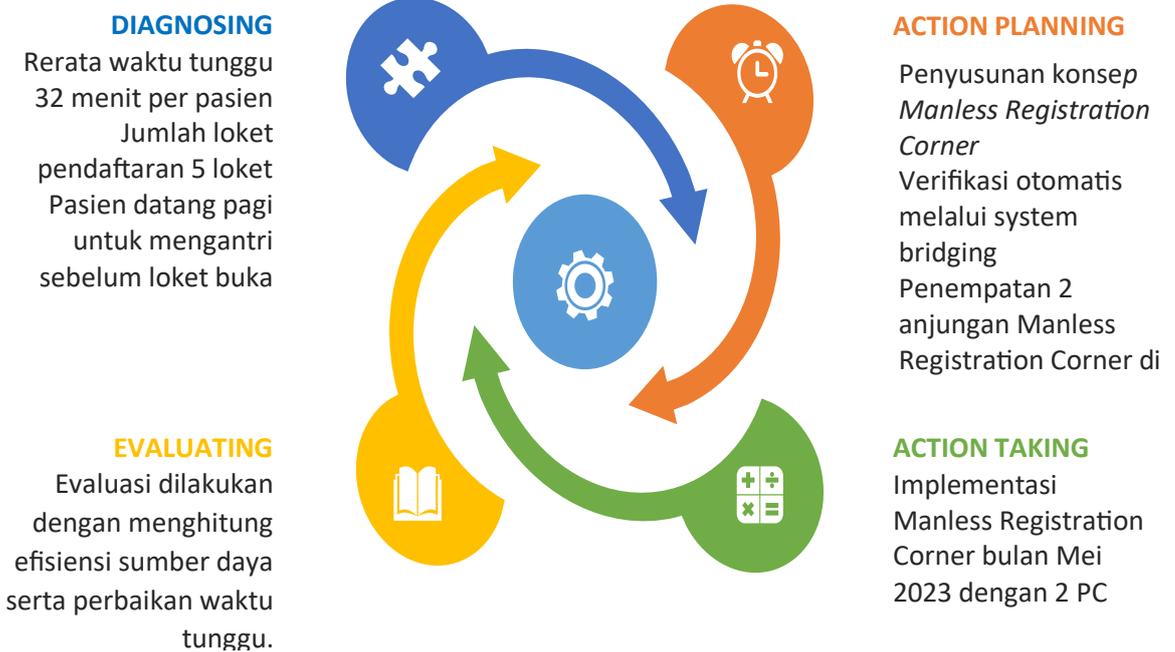
1. Tujuan Umum

Melakukan perbaikan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUP Dr Sardjito

2. Tujuan Khusus

- 1) Memberikan kemudahan pendaftaran rawat jalan bagi pasien yang mendaftar *onsite*
- 2) Mengurangi jumlah antrian loket pendaftaran pasien rawat jalan
- 3) Efisiensi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan
- 4) Mengurangi waktu tunggu antrian pendaftaran

III. TAHAPAN KEGIATAN



1. Tahap *Diagnosing*

Hasil wawancara pasien, pasien *onsite* cenderung datang lebih pagi dan sebagian sudah mulai mengantri sejak pukul 06.00 pagi. Rerata pasien menunggu 32 menit untuk mendapatkan pelayanan di loket pendaftaran. Dan rerata pelayanan di loket pendaftaran setiap pasiennya memakan waktu 5-7 menit, dengan jumlah loket pendaftaran sebanyak 5 loket.

2. Tahap *Action Planning*

Berdasarkan hasil observasi di atas, maka disusun konsep pendaftaran pasien mandiri tanpa petugas pendaftaran yang disebut *Manless Registration Corner*, menggunakan Personal Computer pada ergotron yang disebar di beberapa titik rawat jalan, dengan rincian prosedur sebagai berikut:

- a. Manless Registration corner diperuntukkan untuk pasien yang telah memiliki nomor rekam medis di RSUP dr Sardjito.
- b. Sistem dapat dimanfaatkan untuk pasien dengan pembiayaan umum, JKN maupun asuransi non JKN
- c. Pada pasien dengan pembiayaan JKN, sistem akan membaca surat rujukan dan poli tujuan yang sesuai dengan rujukan online BPJS
- d. Untuk pasien yang memiliki lebih dari 1 rujukan, maka dapat memilih rujukan dan poli tujuan yang sesuai
- e. Pendaftaran pasien otomatis akan terverifikasi oleh sistem
- f. Tampilan hasil akhir pendaftaran akan muncul tujuan poliklinik beserta nomor antrian poliklinik
- g. Pasien dapat langsung menuju poliklinik setelah menyelesaikan pendaftaran

Pada tahap ini juga dilakukan beberapa kegiatan perencanaan untuk pelaksanaan program, yaitu:

- a. Penetapan titik penempatan Anjungan Pendaftaran Mandiri
Manless Registration Corner dimulai implementasi di Instalasi Rawat Jalan Reguler dikarenakan IRJ Reguler merupakan area terbesar dari pelayanan rawat jalan.
- b. Perencanaan dan pengadaan kebutuhan perangkat pengolah data (PPD)
 - 1) 2 buah *Personal Computer*
 - 2) 2 buah Ergotron



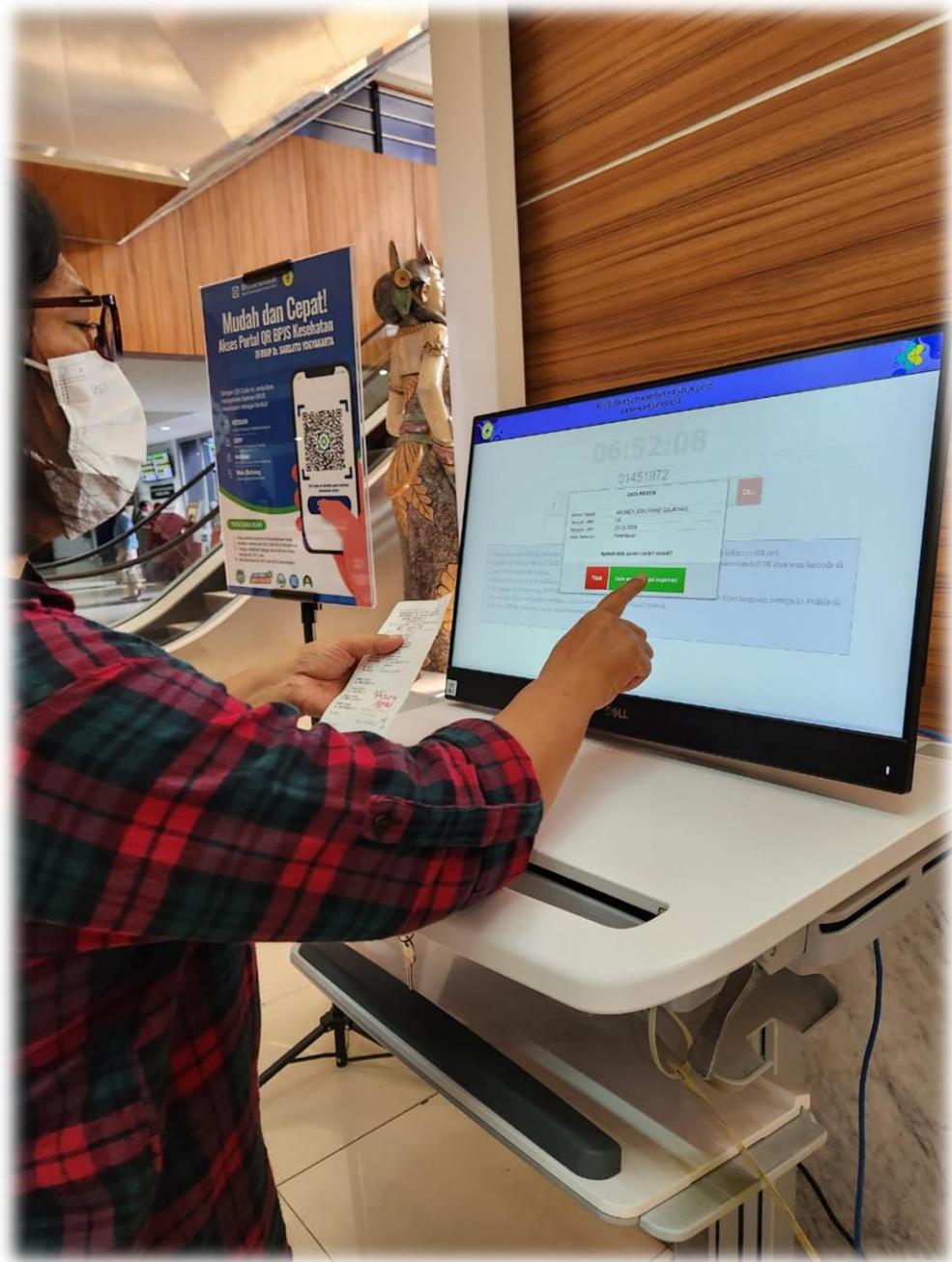
Gambar. 1 Corner /APM Pendaftaran onsite



Gambar. 2 APM cek in Pendaftaran online

3. Tahap *Action Taking*

Manless Registration Corner mulai implementasi pada April 2023 dengan target pengguna adalah pasien lama yang datang onsite untuk melakukan pendaftaran. Pada tahap implementasi ini 2 loket pendaftaran juga ditutup agar pasien lebih memilih untuk melakukan pendaftaran di anjungan pendaftaran mandiri.



Gambar 3. Customer memanfaatkan APM Pendaftaran Onsite

4. Tahap Evaluating

Evaluasi program dilakukan mingguan dengan perbaikan tampilan menyesuaikan kebutuhan pasien.

IV. HASIL

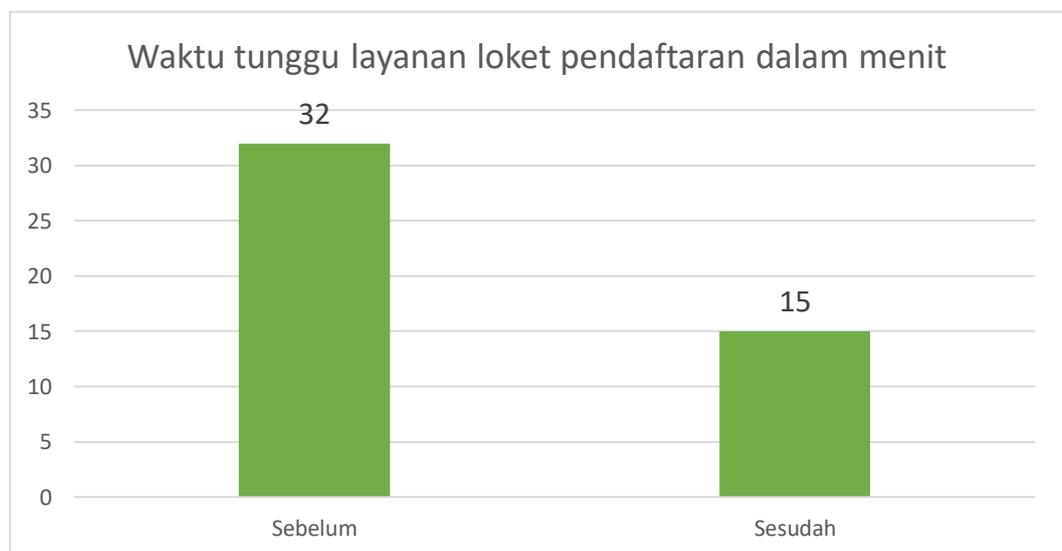
Program *Manless Registration Corner* telah berjalan selama 5 bulan. Keunggulan dari sistem ini adalah sistem ini dikembangkan dengan otomatisasi verifikasi terkait dengan persyaratan administrasi BPJS. Tidak diperlukan petugas untuk melakukan verifikasi online. Sistem dirancang untuk melakukan verifikasi secara otomatis melalui bridging sistem BPJS.

Penggunaan *Manless Registration Corner* di rawat jalan regular dengan hasil perbaikanditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1. Tabel Hasil Perbaikan Layanan Pendaftaran

No	Perbaikan	Sebelum	Sesudah
1.	Jumlah loket pendaftaran	5 loket	3 loket
	Jumlah SDM loket pendaftaran	5 SDM	3 SDM
3.	Jumlah Anjungan Registrasi Mandiri	-	2 anjungan
4.	Waktu tunggu layanan loket pendaftaran	32 menit	15 menit
5.	Waktu antri anjungan pendaftaran mandiri	-	1 menit

Grafik1. Waktu Perbaikan Layaan Pendaftaran

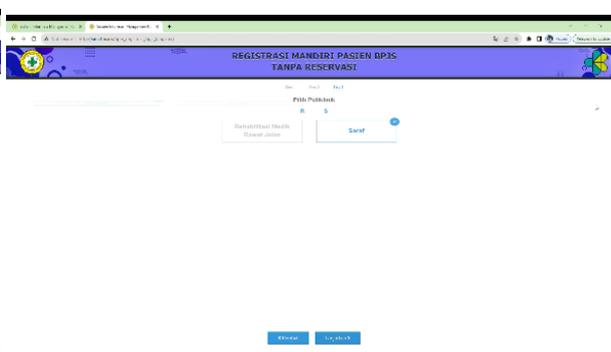
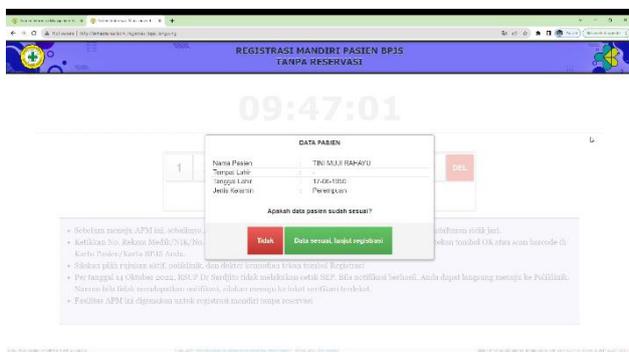


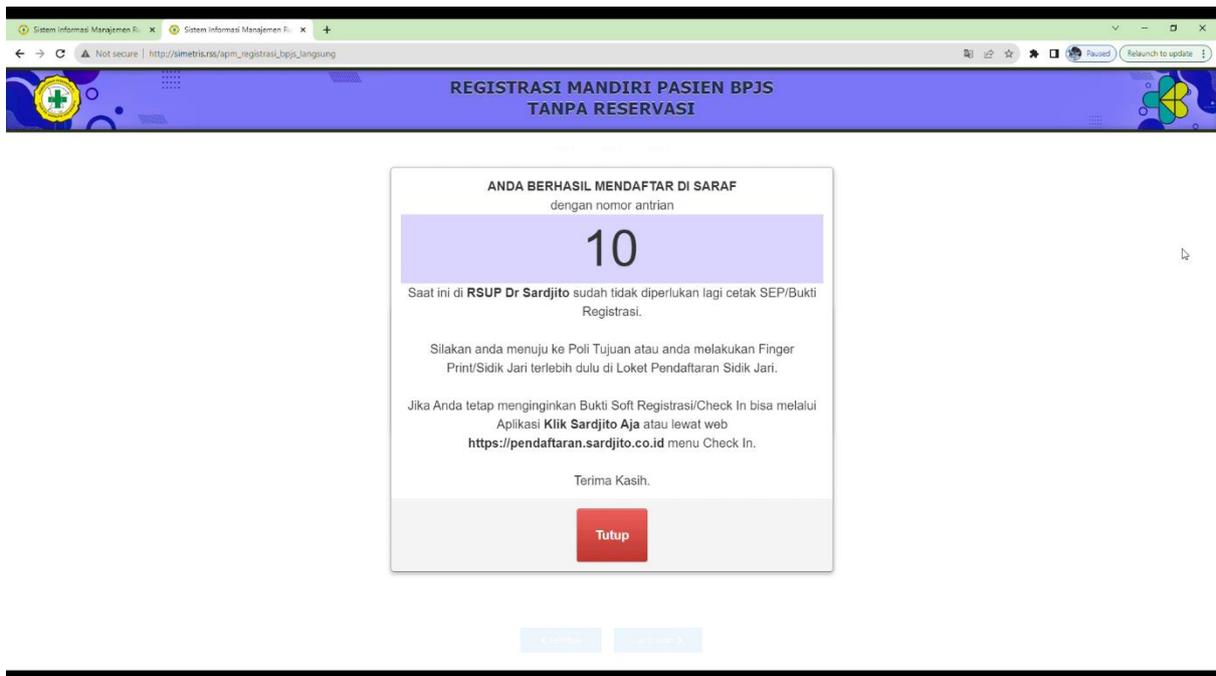
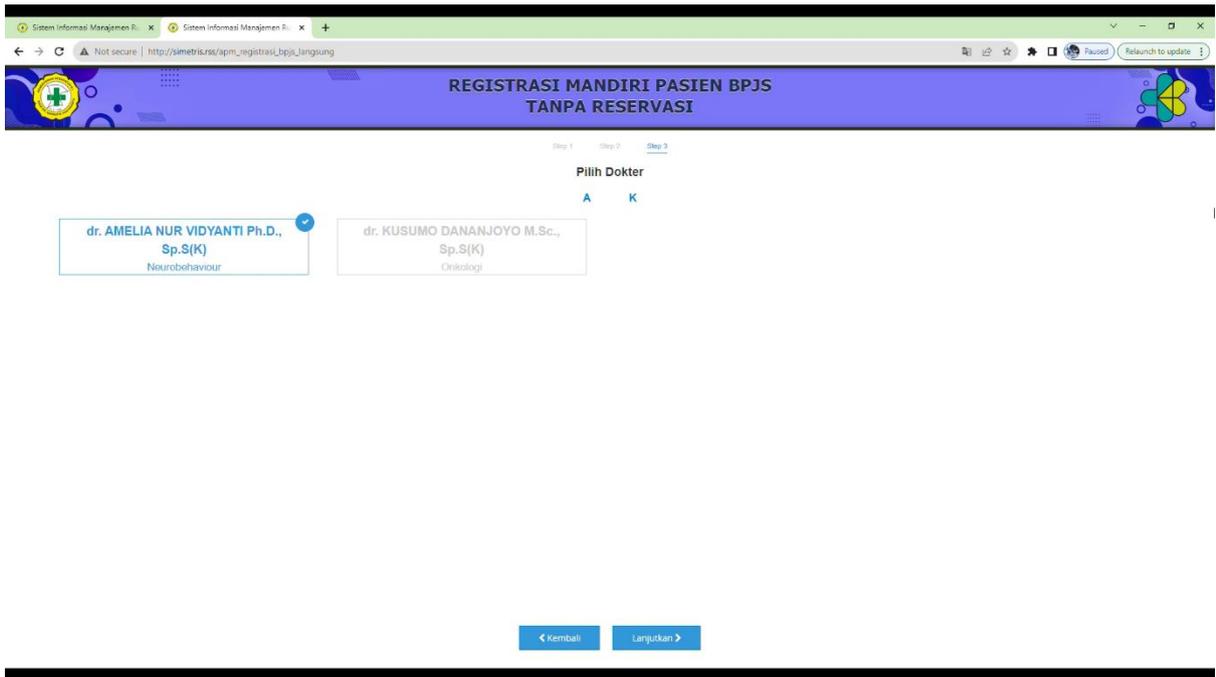


Gambar 3. Alur Pendaftaran lewat loket

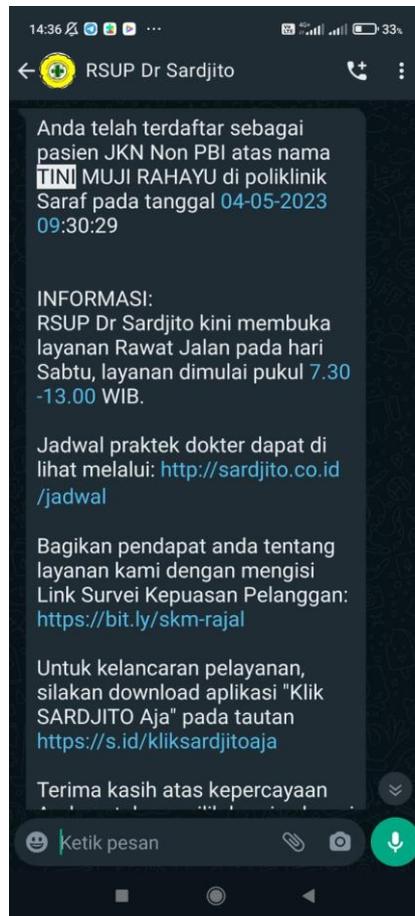


Gambar 4. Alur Pendaftaran lewat APM





Gambar 5. Menu-menu APM Pendaftaran Onsite



Gambar 6. Notifikasi Pasien setelah melakukan Pendaftaran

Dampak perbaikan layanan dari implementasi *Manless Registration Corner* dapat dijelaskan sebagai berikut, yaitu:

a. Efisiensi pelayanan

Implementasi *Manless Registration Corner* mampu memecah antrian di loket registrasi rawat jalan. Dengan program tersebut, loket pendaftaran yang semula beroperasi sebanyak 5 loket saat ini cukup dengan 3 loket pendaftaran, dimana secara otomatis rumah sakit dapat melakukan efisiensi dari sisi SDM, yang semula membutuhkan 5 petugas, saat ini cukup dengan 3 petugas di loket pendaftaran.

b. Percepatan waktu tunggu pendaftaran

Waktu tunggu pendaftaran yang semula 32 menit, setelah penerapan *Manless Registration Corner* rerata waktu tunggu pendaftaran di loket pendaftaran adalah 15

menit. Antrian pasien yang memanfaatkan *Manless Registration Corner* hanya 1 antrian pasien saja, dengan waktu pendaftaran hanya 1 menit. Jadi pasien akan menghemat waktu antrian pendaftaran serta waktu proses pendaftaran.

Pengembangan teknologi informasi dengan otomatisasi pelayanan akan meminimalisir kompleksitas pelayanan di rumah sakit. Selain hal tersebut akan meningkatkan efisiensi rumah sakit berupa perbaikan kualitas layanan, percepatan alur pelayanan, efisiensi sumber daya manusia, serta peningkatan kinerja rumah sakit.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah penerapan *Manless Registration Corner* efektif untuk perbaikan kualitas dan percepatan layanan pendaftaran di rawat jalan RSUP Dr Sardjito. Untuk program selanjutnya yaitu optimasi penggunaan dan penambahan APM Sehingga kedepan akan *zero* loket pendaftaran dan sebagai saran untuk penelitian selanjutnya dikembangkan untuk pasien baru.

DAFTAR PUSTAKA

1. Khodambashi (2013), 'Business Process Re-engineering Application in Healthcare in A Relation to Health Information Systems', *Procedia Technol.*
2. R. Martinho, R. Rijo, and A. Nunes (2015), 'Complexity Analysis of a Business Process Automation: Case Study on A Healthcare Organization', *Procedia Comput.*

Lampiran

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Sjamsul Arifin, S.Hut., M.Kom
Tempat, tanggal Lahir : Ponorogo. 5 Oktober 1973
Jabatan : Pranata Komputer Ahli Muda
Instansi/ RS : RSUP Dr. Sardjito
Alamat : Jl. Kesehatan No. 1 Sekip Yogyakarta
No Tlp/ Fax Kantor : (0274)87333 Pesawat 1642
No Hp/Alamat email : 0817261615/arifin@sardjitohospital.co.id
Alamat Kantor : Instalasi SIMRS
Judul Makalah : *Manless Registration Corner* sebagai Upaya Meningkatkan Aksesibilitas Pasien Rawat Jalan di RSUP Dr Sardjito

Dengan ini menyatakan bahwa makalah yang dikirim untuk mengikuti lomba PERSI AWARDS 2023, tidak keberatan bila akan dipublikasikan oleh PERSI Pusat dengan tujuan untuk menyebarluaskan pengetahuan dan pengalaman dalam manajemen Rumah Sakit

Mengetahui

Direktur SDM, Pendidikan dan Penelitian
RSUP Dr. Sardjito



drg. Nusati Ikawahju, M.Kes

Penulis



Sjamsul Arifin, S.Hut., M.Kom