

OPTIMALISASI PROSES PENDAFTARAN DENGAN DIGITALISASI DALAM MENGURANGI RESPON TIME PENDAFTARAN PADA PASIEN DIALISIS DI RS UMUM PEKERJA JAKARTA

Andi Ayu Faradiba, Laili Fathiyah

RINGKASAN

Pelayanan Hemodialisis merupakan salah satu pelayanan baru di RS Umum Pekerja. Dalam proses pelayanan hemodialisis, pasien HD rutin terlebih dahulu harus melakukan pendaftaran. Terkadang pasien harus menunggu lama untuk mendaftar karena pendaftaran pasien HD rutin di RS Umum Pekerja masih digabung dengan pendaftaran pasien umum lainnya. Kondisi pasien HD rutin yang perlu segera mendapat tindakan hemodialisis membuat mereka mengalami kesulitan apabila harus menunggu lama untuk pendaftaran. Oleh karena itu dilakukan upaya perbaikan proses pendaftaran pasien HD rutin RS Umum pekerja untuk memberikan kemudahan bagi pasien-pasien HD rutin dan meningkatkan kenyamanan pasien. Perbaikan berupa pendaftaran secara online menggunakan whatsapp dilanjutkan dengan penggunaan group whatsapp pasien HD.

LATAR BELAKANG

Perkembangan digital di dunia mengalami kemajuan yang pesat. Semenjak terjadinya pandemi COVID19, dunia di paksa untuk mengalami perubahan, terutama di bidang digital. Di RSU pekerja pun akhirnya dilakukan banyak perubahan dengan menggunakan aplikasi digital, sehingga dapat lebih memudahkan dalam memberikan pelayanan bagi petugas kesehatan dan mendapatkan pelayanan bagi pasien dan keluarganya.

Salah satu unit di RSU Pekerja yang ikut memanfaatkan aplikasi digital adalah unit dialisis. Dimana penggunaan aplikasi digital tersebut agar dapat membantu menyelesaikan beberapa masalah yang di dapatkan di lapangan. Masalah yang ditemukan terkait pendaftaran pasien HD rutin karena masih di gabung di pendaftaran pasien lainnya di rawat jalan. Dimana pasien HD rutin harus menunggu antrian yang cukup lama, sementara terkadang kondisi pasien sedang lemas dan tidak di dampingi keluarga. Akibatnya beberapa pasien HD rutin tidak puas dengan pelayanan di RSU Pekerja terutama dibagian pendaftaran.

Oleh karena itu, upaya yang di lakukan untuk mengurangi waktu tunggu pasien HD rutin dan meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan memanfaatkan aplikasi digital untuk pendaftaran pasien HD rutin dan membantu mengingatkan jadwal HD ke pasien HD rutin.

TUJUAN

Tujuan di lakukan digitalisasi pendaftaran pasien dialisis di RSU Pekerja, agar pasien yang rutin melakukan hemodialisis tidak menunggu lama, karena terkadang pasien datang sendiri dan dalam kondisi lemas, sehingga pasien datang segera mendapat penanganan hemodialisis. Selain itu, dengan digitalisasi tersebut diharapkan dapat menjadi pengingat untuk pasien HD mengenai jadwal HD mereka.

LANGKAH-LANGKAH

Dengan menggunakan metode kaizen yaitu mengidentifikasi masalah, menemukan akar masalah, mengumpulkan ide, menguji, mengimplementasikan ide dan mengevaluasi.

Melalui metode ini, untuk mencari akar masalah yang ditemukan, beberapa pasien kelelahan saat tiba di unit dialisis, waktu perjanjian hemodialisis jadi mundur karena menunggu pasien datang ke unit dialisis dan beberapa kali pasien diantar ke IGD karena sudah tidak kuat di antrian. Oleh karena itu, selanjutnya dilakukan mengumpulkan data respon time pendaftaran pasien HD rutin, setelah itu implementasi ide dengan melakukan kolaborasi dengan tim IT untuk mengadakan pendaftaran online yang dimodifikasi, kemudian dilakukan kembali pencatatan respon time untuk evaluasi.

Di lakukan beberapa modifikasi yang awalnya pasien menggunakan aplikasi whatsapp untuk mendaftar sampai akhirnya dibuat group pasien HD selain untuk pendaftaran juga untuk mengingatkan pasien mengenai jadwal HD mereka.

Before	Before	After
1. Pasien HD rutin datang ke RSUD Pekerja sebelum jadwal HD	1. Pasien mendaftar melalui WA atau telepon RSUD Pekerja, sehari sebelum jadwal HD, terkadang pasien lupa daftar padahal sudah diingatkan oleh tim HD. Bagian pendaftaran menginput data pasien sehari sebelum jadwal HD Respon time : 2 menit Money : pulsa dan internet	1. Staf HD mendaftarkan pasien rutin HD sesuai jadwalnya dan sudah konfirmasi. Respon time : 0 menit Money : Internet
2. Pasien atau keluarga mengambil antrian untuk pendaftaran Respon time : < 1 menit	2. Pasien datang ke RSUD Pekerja sesuai jadwal Sebelumnya Tim HD memastikan pasien telah terdaftar di pendaftaran.	2. Staf pendaftaran mendaftarkan pasien HD rutin, sambil mengecek rujukan Respon time : 0 menit Money : -
3. Pasien menunggu untuk pendaftaran Respon time : rata2 12 menit (5 pasien di depan)	3. Pasien langsung menuju ke pendaftaran tanpa mengantri Respon time : < 1 menit	3. Pagi hari saat absen, staf HD mengambil SEP dan berkas pasien HD rutin Respon time : 0 menit Money : -
4. Pasien diberikan berkas SEP dan identitas pasien Respon time : 4 menit	4. Pasien diberikan berkas SEP dan gelang identitas pasien Respon time : 4 menit	4. Pasien langsung menuju ruangan HD tanpa mengantri

5. Pasien menuju ke Ruang HD	5. Pasien menuju ke Ruang HD	
Total Respon Time : rata2 +/- 17 menit	Total Respon Time : rata2 +/- 7 menit	Total respon time : 0 menit

HASIL

Setelah dilakukan 2 kali perbaikan selama kurang lebih 6 bulan, data respon time pendaftaran pasien HD rutin pada 2 bulan pertama adalah 17 menit per pasien, kemudian berubah menjadi 10 menit per pasien pada bulan ketiga sampai keempat dan akhirnya menjadi 0 menit per pasien. Terkait dengan hal ini juga membuat pasien lebih nyaman karena tidak perlu melakukan antrian di bagian registrasi, ini ditunjukkan dengan angka kepuasan pasien yang mencapai nilai 80%.

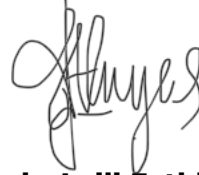
Dengan adanya perbaikan proses pendaftaran untuk pasien HD rutin RSUD Pekerja, respon time pendaftaran untuk pasien semakin singkat, sehingga pasien HD rutin tidak menunggu lama dan pasien HD rutin yang memiliki keluhan dapat segera tertangani.

LEMBAR PENGESAHAN

Makalah dengan judul : **Optimalisasi Proses Pendaftaran Dengan Digitalisasi Dalam Mengurangi Respon Time Pendaftaran Pada Pasien Dialisis Di Rs Umum Pekerja Jakarta** telah disetujui dan disahkan oleh Kepala Rumah Sakit Umum Pekerja.

Jakarta, 07 Oktober 2023

Disetujui Oleh,



dr. Laili Fathiyah, MPH
Kepala Rumah Sakit