

Inovasi Sistem Registrasi Pasien di RSUD Gambiran Kota Kediri

Patient Registration System Innovation at Gambiran Hospital, Kediri City

Reni Trianing Tyas^{1*}, Andra Dwitama Hidayat², Nurhadi³, Agustinus Nugroho Pudji Lestarjo⁴

^{1,2,3,4}Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri

*reni.tyas@iik.ac.id

Abstract : *The online registration application at RSUD Gambiran Kota Kediri is a digital service system designed for outpatient registration. Before this application was introduced, patients were required to manually register by waiting in long queues at the registration counters. The patient admission process serves as the initial interaction that significantly shapes patients' perceptions of the healthcare services provided by the facility. It is essential for registration staff to accurately assess patients' needs before directing them to the appropriate healthcare services. Based on interviews and observations at RSUD Gambiran, there are five registration methods for outpatient clinic visits, categorized into online and offline options. Counters 1 and 2 handle registration for existing patients, while counters 3 and 4 are designated for new patient registration. Counters 5 and 6 are used for patients registering via the JKN Mobile and SISBRO applications, and counters 7 and 8 are reserved for priority patients through the Fast Track system. Each counter is equipped with desks, chairs, and computers to support the registration process. The queue number issuance area is strategically placed behind the waiting chairs and near the entrance to the outpatient registration counters. With the implementation of the online registration application, the registration process is expected to become more streamlined, enhancing efficiency and improving patient access to healthcare services at RSUD Gambiran.*

Keywords: *Registration, Outpatient Care, Innovation*

Abstrak Aplikasi pendaftaran online di RSUD Gambiran Kota Kediri merupakan layanan penerimaan pasien yang menggunakan internet untuk layanan rawat jalan. Pasien atau keluarga harus melakukan pendaftaran secara manual dan mengantri di loket pendaftaran, yang sering kali memakan waktu lama. Proses pendaftaran ini merupakan tahap awal yang sangat berpengaruh terhadap kesan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Petugas pendaftaran harus dapat mengenali kebutuhan pasien sebelum mendaftarkan mereka ke layanan yang tepat. Berdasarkan wawancara dan observasi di RSUD Gambiran, terungkap ada lima cara pendaftaran pasien rawat jalan yang terdiri dari dua jenis, yaitu daring dan luring. Berikut rincian sistem pendaftaran: Loket 1 dan 2 untuk pasien lama, Loket 3 dan 4 untuk pasien baru, Loket 5 dan 6 untuk pasien yang menggunakan aplikasi JKN Mobile dan SISBRO, serta Loket 7 dan 8 untuk pasien prioritas (Fast Track). Setiap loket dilengkapi dengan meja, kursi, dan komputer sebagai fasilitas pelayanan. Nomor antrian dapat diambil di area belakang kursi tunggu, yang dekat dengan pintu masuk loket pendaftaran rawat jalan. Dengan hadirnya aplikasi pendaftaran online, diharapkan proses pendaftaran menjadi lebih cepat dan mempermudah pasien dalam mengakses layanan kesehatan di RSUD Gambiran

Kata kunci: Registrasi, Rawat Jalan, Inovasi

Pendahuluan

Pasien dan keluarga berharap mendapatkan informasi yang jelas dan baik di instalasi rawat jalan yang merupakan fasilitas atau layanan yang menyediakan sumber informasi sebelum pasien menerima terapi atau layanan lebih lanjut, hingga jika diputuskan bahwa pasien membutuhkan rawat inap. Layanan rawat jalan merujuk pada layanan yang diberikan kepada pasien yang berobat tanpa perlu menginap, dengan durasi kurang dari 24 jam, mencakup seluruh tindakan diagnosis dan pengobatan. Menurut Hakam (2018), layanan rawat jalan meliputi rangkaian layanan kesehatan/medis yang berhubungan dengan layanan klinik, dimulai dari tempat penerimaan pasien, ruang tunggu pasien, layanan pemeriksaan dan terapi, pemeriksaan laboratorium (jika diperlukan), layanan resep di apotek, layanan

administrasi dan pembiayaan di kasir, hingga pasien kembali pulang. Keberhasilan layanan rawat jalan sangat dipengaruhi oleh kelancaran proses registrasi pasien.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022, registrasi pasien merupakan proses pendaftaran, dimana pendaftaran tersebut dimulai dari pengisian data demografi pasien dan data sosial. Data identitas setidaknya mencakup nama lengkap pasien, nomor rekam medis dari rumah sakit dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sesuai KTP. Jika pasien tidak membawa kartu identitas atau tidak diketahui identitasnya, maka identitas pasien tersebut diisi berdasarkan surat keterangan atau pengantar dari lembaga yang berwenang dalam urusan pemberdayaan, jaminan, rehabilitasi dan perlindungan sosial, atau dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Sementara itu, data sosial minimal mencakup informasi tentang agama, pekerjaan, pendidikan, dan status perkawinan pasien.

Pada masa lalu, registrasi pasien sangat bergantung pada loket pendaftaran, di mana pasien diminta untuk mengisi data identitas diri pada formulir rekam medis berbasis kertas. Salah satu kendala yang sering dihadapi oleh sarana layanan kesehatan yang masih menyelenggarakan rekam medis berbasis manual atau paper-based adalah terjadinya penumpukan antrian, yang dapat mengakibatkan keterlambatan dalam proses pelayanan kepada publik. Untuk mengatasi masalah ini, telah dikembangkan inovasi pendaftaran pasien secara online. Sejak dikeluarkannya Permenkes No. 24 tahun 2022, registrasi pasien diharapkan dapat dilakukan sepenuhnya secara online. Dengan adanya aturan ini telah menumbuhkan berbagai inovasi, khususnya pada sistem registrasi pasien. Pendaftaran online merupakan wujud dari inovasi yang tercipta di fasilitas pelayanan kesehatan. Hal ini dapat mendukung pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Menurut jurnal Septian (2021) ditemukan bahwa alur prosedur penerimaan pasien di unit rawat jalan di berbagai fasilitas layanan Kesehatan sangat bervariasi, tergantung pada metode pendaftaran, teknologi yang digunakan, dan kebijakan masing-masing rumah sakit dalam mendaftarkan pasien rawat jalan secara online. Dalam proses pendaftaran rawat jalan, fasilitas kesehatan dapat menggunakan berbagai metode pendaftaran, sehingga pasien memiliki pilihan sesuai dengan kebutuhan mereka. RSUD Gambiran merupakan rumah sakit milik pemerintah Kota Kediri, memberikan layanan kesehatan untuk rawat jalan, rawat inap, dan rawat darurat. RSUD Gambiran memiliki lima metode pendaftaran rawat jalan yang telah diterapkan, yaitu pendaftaran secara online dan offline, antara lain melalui loket pendaftaran (onsite) untuk pasien baru maupun lama menggunakan SIMRS (Medify), pendaftaran Fast Track untuk pasien prioritas, pendaftaran di Mesin APM (Anjungan Pasien Mandiri), pendaftaran via Aplikasi Whatsapp (SISBRO), serta pendaftaran melalui Aplikasi JKN Mobile. Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan pada kalimat diatas, penulis tertarik untuk melakukan riset mengenai inovasi pendaftaran rawat jalan yang telah diterapkan di RSUD Gambiran Kota Kediri sebagai bagian dari upaya mendukung inovasi dalam sistem registrasi pasien rawat jalan.

METODE PENELITIAN

Riset ini merupakan penelitian dengan jenis deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus (case study). Jenis penelitian kualitatif lebih berfokus pada pertanyaan penelitian dengan tujuan untuk mengumpulkan data secara direct (Ahmad, 2015). Data yang relevan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa teknik pengumpulan data, yaitu wawancara untuk mendapatkan informasi melalui tanya jawab berdasarkan pedoman wawancara yang telah disiapkan, observasi yang dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati kondisi yang sebenarnya (Jayanto, 2024). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada staf pendaftaran, staf rekam medis, dan staf IT di RSUD Gambiran Kota Kediri pada periode 8-26 Januari 2024.

Penelitian ini berfokus pada sistem registrasi pasien di loket pendaftaran, yang mencakup lima metode yang terbagi menjadi dua kategori, yaitu online dan offline. Metode tersebut meliputi pendaftaran langsung di loket (onsite) menggunakan SIMRS (Medify) untuk pasien baru dan lama, pendaftaran Fast Track bagi pasien prioritas, pendaftaran melalui Mesin APM (Anjungan Pasien Mandiri), pendaftaran via aplikasi WhatsApp (SISBRO), serta pendaftaran melalui aplikasi JKN Mobile. Adapun subjek penelitian ini adalah proses alur pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Gambiran Kota Kediri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi pendaftaran online RSUD Gambiran Kota Kediri merupakan sistem berbasis digital yang dirancang untuk memudahkan pasien rawat jalan. Sebelum aplikasi ini diterapkan, pasien harus datang langsung ke loket pendaftaran manual untuk mengambil antrian, yang seringkali membutuhkan waktu tunggu cukup lama. Proses penerimaan pasien menjadi tahap awal pelayanan yang diterima pasien saat tiba di fasilitas kesehatan, sehingga memberikan kesan pertama terhadap kualitas pelayanan di tempat tersebut. Petugas pendaftaran bertugas untuk mengidentifikasi kebutuhan pasien sebelum mengarahkan mereka ke layanan kesehatan yang sesuai. Pelayanan diberikan berdasarkan kebutuhan pasien yang telah disesuaikan dengan tenaga kesehatan yang tersedia di rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di RSUD Gambiran ditemukan ada 5 cara dalam mendaftar rawat jalan poli yang dibagi menjadi 2 macam yaitu online dan offline yang diantaranya adalah melalui loket pendaftaran bagi pasien baru maupun lama menggunakan SIMRS (*Medify*), pendaftaran *Fast Track* untuk pasien prioritas, pendaftaran di Mesin APM (Anjungan Pasien Mandiri), pendaftaran melalui Aplikasi *Whatsapp* (SISBRO) serta pendaftaran melalui Aplikasi *JKN Mobile*.

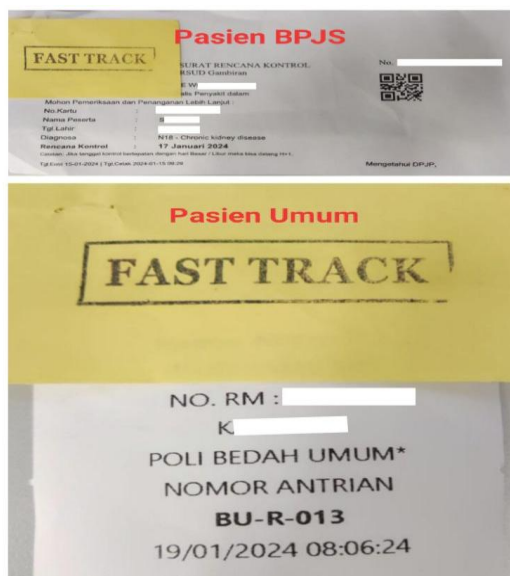
1. Pendaftaran



Loket pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Gambiran Kota Kediri terdiri dari beberapa loket dengan pembagian tugas yang spesifik. Tempat penerimaan pasien nomor 1 dan 2 melayani pendaftaran pasien lama, tempat penerimaan pasien nomor 3 dan 4 untuk pasien baru, tempat penerimaan pasien nomor 5 dan 6 untuk pasien yang mendaftar melalui JKN Mobile dan SISBRO, serta tempat penerimaan pasien nomor 7 dan 8 untuk pasien Fast Track. Setiap loket dioperasikan oleh satu petugas yang dilengkapi dengan meja, kursi, dan komputer sebagai fasilitas pelayanan. Area pengambilan nomor antrian berada di belakang kursi tunggu dan dekat dengan pintu masuk loket pendaftaran rawat jalan. Di sana terdapat petunjuk mengenai tata cara pengambilan nomor antrian, dan satpam siap membantu pasien mengambil nomor antrian. Proses pendaftaran dimulai dengan pasien atau keluarganya mengambil nomor antrian. Setelah itu, pasien menunggu di ruang tunggu sambil menyiapkan dokumen yang diperlukan, seperti surat rujukan bagi pasien BPJS atau surat kontrol. Ketika

nomor antrian dipanggil, pasien melakukan registrasi di loket. Setelah pendaftaran selesai, pasien umum diarahkan ke kasir terlebih dahulu sebelum menuju poliklinik yang dituju.

2. Pendaftaran *Fast Track*



Pasién *fast track* rawat jalan adalah pasien yang bisa langsung mendapatkan pelayanan pendaftaran tanpa harus menunggu nomor antrian. Pasien yang berhak menjadi pasien *fast track* adalah pasien rawat jalan yang sudah menunggu di ruang tunggu, namun saat menunggu ada kejadian yang tidak diharapkan. Kriteria nya apa saja?

Kriteria *Fast track* (Jalur Cepat):

- a) Pasién lansia
- b) Pasién dalam kondisi lemas
- c) Pasién dengan resiko jatuh
- d) Anak dibawah umur 5 tahun
- e) Pasién batuk berkepanjangan
- f) Pasién dengan kondisi sakit berat saat datang
- g) Pasién Thalasemia

Alur pendaftaran pasien *fast track* hampir sama dengan pendaftaran biasa, dimana pasien tetap mendaftarkan dirinya melalui loket pendaftaran. Namun yang membedakan pasien *fast track* dengan pasien loket pendaftaran lain yaitu pasien ini tidak perlu mengantri maupun menunggu di ruang tunggu. Hal ini dikarenakan pasien *fast track* lebih diprioritaskan untuk segera mendapatkan perawatan. Prosedur pendaftarannya diawali dengan pasien atau keluarga mengambil nomor antrian. Lalu satpam akan mengidentifikasi masuk kriteria *fast track* atau tidak, jika iya maka akan diberi kartu *fast track* berwarna kuning yang akan ditempel di berkas pasien dan akan diarahkan menuju ke loket 7 atau loket 8. Setelah selesai melakukan pendaftaran, pasien akan diarahkan ke poliklinik tujuan untuk mendapatkan perawatan.

3. Pendaftaran di Mesin APM (Anjungan Pasién Mandiri)



Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) adalah mesin berbasis web yang memungkinkan pasien rawat jalan di RSUD Gambiran mendaftar secara mandiri tanpa perlu melalui loket pendaftaran. Mesin ini memiliki tampilan yang mirip dengan mesin ATM, tetapi fungsinya digunakan untuk pendaftaran dan penerbitan Surat Eligibilitas Pasien (SEP). APM hanya dapat digunakan untuk pasien rawat jalan, dengan kemampuan menerbitkan SEP yang terintegrasi dengan Sistem Vclaim BPJS Kesehatan serta mendaftarkan pasien ke dalam SIMRS.

Pasien atau keluarga yang berkunjung langsung ke RSUD Gambiran dapat menggunakan APM, dengan syarat surat kontrol digital telah diterbitkan sebelumnya. Surat kontrol digital ini ditandai dengan barcode, yang dapat dipindai oleh pasien untuk secara otomatis mengisi data yang dibutuhkan untuk registrasi. Namun, jika dokter belum menerbitkan jadwal kontrol digital, mesin APM tidak dapat digunakan.

APM sangat membantu dalam mengurangi waktu tunggu pasien dan mengurangi kepadatan antrian di loket pendaftaran. Agar sistem ini berjalan optimal, diperlukan sosialisasi kepada semua pengguna, termasuk pasien yang akan memanfaatkan mesin ini secara mandiri. Diharapkan, dengan keberadaan APM, waktu tunggu untuk pasien rawat jalan dapat dipersingkat, serta tingkat kepuasan pasien, baik BPJS maupun umum, dapat meningkat karena proses pendaftaran menjadi lebih efisien. Dengan kemajuan teknologi, pengembangan lebih lanjut pada sistem APM diharapkan dapat memberikan manfaat yang lebih maksimal bagi para pengguna.

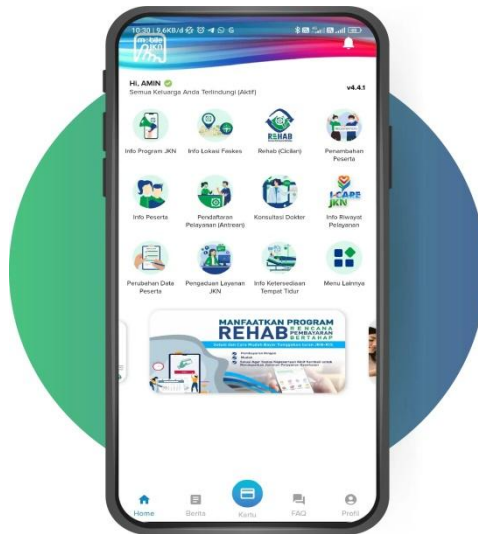
4. Pendaftaran melalui Aplikasi *Whatsapp* (SISBRO)

Pendaftaran pasien rawat jalan secara online menggunakan WhatsApp ialah proses registrasi layanan rawat jalan yang dilakukan menggunakan sistem tersebut. Sistem ini digunakan untuk mempermudah pasien dalam mendaftar pemeriksaan pada hari yang telah dijadwalkan, khususnya untuk pasien atau pendaftar yang sudah mempunyai nomor rekam medis di RSUD Gambiran Kota Kediri. Prosedur pendaftaran online melalui WhatsApp meliputi langkah-langkah berikut:



- a) Pasien dapat melakukan pendaftaran melalui WhatsApp dengan menghubungi nomor 08821-789-4000 dan mengirimkan pesan dengan kata "Daftar" ke nomor tersebut.
- b) Pasien akan diarahkan untuk mendaftarkan diri dengan format yang telah disediakan. Format untuk pendaftaran pasien melalui SISBRO adalah #No Rekam Medis#Nama Pasien#Tujuan Poliklinik #Cara Bayar#Tanggal Booking.
- c) Kemudian pasien kembali menerima balasan dari petugas. Petugas pendaftaran akan memberikan barcode untuk keperluan scan saat pasien berobat ke RSUD Gambiran Kota Kediri.
- d) Pasien datang ke RSUD gambiran Kota Kediri Sesuai dengan tanggal booking yang telah ditentukan saat mendaftar.
- e) Pasien melakukan scan barcode untuk mendapatkan nomor antrian C (Pasien Online). Pasien harus melakukan scan 15 menit sebelum jam yang telah ditentukan sebelumnya, dan jika terlambat ditoleransi 10 menit.
- f) Pasien menunggu dipanggil oleh petugas pendaftaran rawat jalan di ruang tunggu.
- g) Pasien 'SISBRO' melakukan konfirmasi pendaftaran di loket 4.
- h) Setelah konfirmasi pendaftaran selesai, pasien diarahkan ke poliklinik tujuan.

5. Pendaftaran melalui Aplikasi *Mobile JKN*



Mobile JKN merupakan sistem dengan berbagai fitur yang dimiliki oleh BPJS kesehatan dan dapat diakses oleh seluruh pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan. Aplikasi *Mobile JKN* menyediakan fitur seperti Antrian Online, informasi ketersediaan kamar rawat inap, serta jadwal operasi. Langkah-langkah pendaftaran melalui Aplikasi JKN Mobile adalah sebagai berikut:

- a) Unduh aplikasi Mobile JKN di App Store atau Play Store.
- b) Tekan daftar jika belum melakukan pendaftaran Mobile JKN sebelumnya.
- c) Masukan NIK dan kode captcha kemudian tekan "Verifikasi".
- d) Akan muncul terkait status akun Mobile JKN apakah sudah terdaftar atau belum.
- e) Jika belum terdaftar, isikan NIK atau nomor kartu JKN sesuai dengan jenis kartu yang dipilih kemudian isikan password sesuai ketentuan dan tekan "DAFTAR".
- f) Pastikan nomor HP atau Email sudah teregistrasi di BPJS Kesehatan kemudian pilih salah satu metode verifikasi.
- g) Masukan nomor HP yang sudah teregistrasi untuk pilihan verifikasi via SMS dan kemudian tekan "KIRIM KODE VERIFIKASI".
- h) Kode OTP akan dikirim via SMS, kemudian masukkan nomor kode verifikasi dan tekan "VERIFIKASI".
- i) Setelah registrasi akun berhasil, pengguna bisa menggunakan beragam fasilitas didalamnya.
- j) Untuk mendaftarkan diri sebagai pasien di rumah sakit pilih 'Pendaftaran Pelayanan'
- k) Pilih "Fasilitas kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut"
- l) Klik pasien yang akan didaftarkan
- m) Klik nomor rujukan yang akan secara otomatis tertera jika sebelumnya sudah menerima rujukan
- n) Klik waktu kunjungan
- o) Klik dokter yang dituju
- p) Pilih "Daftar Pelayanan"
- q) Nomor antrian peserta BPJS Kesehatan akan muncul dan terekam di aplikasi. Kemudian pasien hanya perlu menunjukkan nomor antrian di aplikasi saat berobat.
- r) Pasien melakukan check in kedatangan di loket 1.

KESIMPULAN

Implementasi layanan registrasi melalui berbagai sistem penerimaan pasien secara daring di RSUD Gambiran telah dilaksanakan dengan baik. Implementasi registrasi online menjadi salah satu potensi rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, menarik lebih banyak kunjungan, dan memperbaiki pengalaman layanan bagi pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sangat besar kepada seluruh petugas di Instalasi Rekam Medis, Instalasi Rawat Jalan (IRJ), dan Instalasi Teknologi Informasi RSUD Gambiran Kota Kediri atas dukungan perijinan dalam melaksanakan penelitian ini, serta partisipasi dalam pembukaan data yang diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Jayanto, D. L., Zuliana, N. M., Poonwong, P., Hidayat, A. D., Djusmin, V. B., Firmansyah, R., ... & Ardila, N. M. I. (2024). Design of website-based online reservation and queue application at UPTD Puskesmas Kayen Kidul. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*.
2. Kemenkes RI. (2022b) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022.
3. Mulyana, M., Situmorang, M., & Larasty, G. (2023). Analisis Umum Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Klinik Utama X Tahun 2022. *Warta Dharmawangsa*.
4. Rizki, A. (2019). Inovasi Facilitating Service di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek (Studi Tentang Reservasi Online Support System). In Skripsi.
5. Sabrina, M., & Ulfa, H. M. (2021). Gambaran Dukungan Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020.
6. Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan*.
7. Widjaja, L., Widodo, A., & Aula Rumana, N. (2021). Revitalisasi Sistem Registrasi Rawat Jalan Menuju Electronic Medical Record Di Klinik Khalifah Kabupaten Tangerang. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*.