

**TUGAS AKHIR**

**SISTEM INFORMASI PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI RUMAH SAKIT UMUM MITRAPARAMEDIKA SLEMAN  
YOGYAKARTA**



**DI SUSUN OLEH :**

**WILA ERLINA**

**16001209**

**AKADEMI MANAJEMEN ADMINISTRASI "YPK"**

**YOGYAKARTA**

**2019**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Sistem Informasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan di  
Rumah Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta

Nama : Wila Erlina

Nim : 16001209

Program Studi : Manajemen Administrasi

Konsentrasi : Manajemen Administrasi Rumah Sakit

Tugas akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir program studi Manajemen Administrasi AMA YPK Yogyakarta pada:

Hari : Senin

Tanggal : 1 Juli 2019

Mengetahui

Dosen Pembimbing

Endang Hariningsih S.E., M.Sc  
NIK. 10600105

## **HALAMAN PENGESAHAN**

### **SISTEM INFORMASI PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT MITRA PARAMEDIKA SLEMAN YOGYAKARTA**

Laporan Tugas akhir ini telah diajukan pada Akademik Manajemen Administrasi  
YPK Yogyakarta untuk memenuhi Persyaratan akhir pendidikan pada program

Studi Manajemen Administrasi :

Hari : Selasa

Tanggal : 16 Juli 2019

#### **Tim Penguji**

Ketua

Anggota

Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E., M.M.  
NIK:10600102

Indri Hastuti Listyawati, S.H., M.M.  
NIK:11300113

Mengetahui  
Direktur AMA YPK Yogyakarta

Anung Pramudyo, S.E., M.M.  
NIP. 19780204 200501 1 002

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda - tangan dibawah ini:

Nama : Wila Erlina  
NIM : 16001209  
Judul : Sistem Informasi Pelayanan Pasien Rawat  
Inap Rumah Sakit Mitraparamedika Sleman  
Yogyakarta.

Dengan ini saya mengatakan bahwa Tugas Akhir (TA) ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun kecuali dalam referensi dan bukan merupakan hasil karya orang lain sebagian maupun secara keseluruhan.

Demikian pertanyaan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum.

Yogyakarta, Mei 2019  
Yang Membuat Pernyataan,  
Peneliti,

(Wila Erlina)  
NIM:16001209

## **MOTTO**

“Percayalah kepada Tuhan dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri (Amsal 3:5)”.

“Terkadang orang-orang yang tidak didugalah yang mampu melakukan hal-hal diluar dugaan yang terpenting tetaplah bergerak maju meski lambat karena dalam keadaan tetap bergerak, anda menciptakan kemajuan”.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas Berkat dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan Judul “Sistem Informasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta”.

Pembuatan Tugas Akhir ini untuk melengkapi salah satu persyaratan kelulusan dari program studi administrasi manajemen rumah sakit Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta. Berkat peertolongan dari berbagai pihak yang mau meluangkan waktu dan pikiranya sehingga penulis bisa menyelesaikan proses pembuatan Tugas Akhir ini. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan doa dan dukungan moril maupun materil yang sangat berarti bagi penulis.
2. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M. selaku Rektor Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama ini.
3. Ibu Endang Hariningsih S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses pembuatan proposal ini.
4. Saudara kandung saya yaitu, Abang dan Adik saya terkasih khususnya Abang Pilin Esise dan Adik saya Wili suprianto yang selalu mendukung saya lewat nasehat memberikan semangat dan doa-doanya.

5. Untuk sahabat-sahabat penulis yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini: Sugiarti, triayuningsih, Avi palihama, Fitri meriandani.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis berharap ada saran dan kritikan dari pembaca semua agar penulis bisa menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Yogyakarta, Mei 2019

Penulis

(Wila Erlina)  
NIM:16001209

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Sistem .....	6
B. Informasi .....	8
C. Pelayanan.....	10
D. Pasien.....	11



E. Rawat Jalan.....	12
F. Rumah Sakit .....	16

## **BAB II METODE PENELITIAN**

A. Lokasi Penelitian .....	21
B. Jenis Penelitian .....	21
C. Metode Pengumpulan Data Dan Jenis Data .....	22
D. Metode Analisis Data .....	23

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Rumah Sakit .....	25
1. Profile Rumah Sakit .....	25
2. Sejarah Berdirinya RSUD Mitra Paramedika .....	26
3. Visi, Misi, dan Moto Rumah Sakit.....	27
4. Logo Beserta Artinya .....	28
5. Pelayanan Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika .....	30
6. Struktur Organisasi RSUD Mitra Paramedika .....	32
7. Sumber Daya Manusia RSUD Mitra Paramedika.....	39
B. Pembahasan .....	44
1. Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika .....	44
2. Sistem Informasi Pelayanan RSUD Mitra Paramedika.....	47
3. Kendala-Kendala Dalam Proses Pendaftaran Pasien.....	5

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....56

B. Saran.....57

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Jenis dan Jadwal Pelayanan .....	31
Tabel 4.2 Daftar Direktur RSUD Mitra Dari Periode Ke Periode .....	38
Tabel 4.3 Daftar Ketenagaan RSUD Mitra Paramedika .....	39
Tabel 4.4 Jadwal Praktek Dokter RSUD Mitra Paramedika .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo RSUD Mitra Paramedika Lama.....	29
Gambar 4.2 Logo RSUD Mitra Paramedika Sekarang .....	30
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit.....	33
Gambar 4.4 Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.....	44
Gambar 4.5 Tampilan Login RSUD Mitra Paramedika .....	48
Gambar 4.6 Tampilan Pendaftaran Pasien RSUD Mitra Paramedika .....	49
Gambar 4.7 Pendaftaran Secara Online .....	51
Gambar 4.8 Flowchart Pendaftaran Pasien Online .....	52

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan, penyebab, solusi, dan mengetahui rencana tindakan yang dilakukan ditempat penerimaan pasien.

Metode Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subyek penelitian ini adalah Petugas pendaftaran pasien ditempat penerimaan pasien rawat jalan. Teknik pengumpulan Data dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi pelayanan pasien di Rumah Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta ditempat penerimaan pasien rawat jalan masih mengalami beberapa permasalahan yaitu, antrian terhadap pasien yang mendaftar, komputer yang sering *error*.

Kata Kunci: sistem, informasi, pelayanan.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah Sakit merupakan salah satu Institusi Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara Paripurna. yang menyediakan pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap, dan Gawat Darurat (UGD) bagi masyarakat, yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Undang-Undang RI No 44 Tahun 2009).

Menurut Sistem Kesehatan Nasional, fungsi utama Rumah Sakit adalah menyediakan dan menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan pasien. Pelayanan Rumah Sakit mencakup salah satunya yaitu pelayanan berobat yang meliputi Unit Gawat Darurat, Unit Rawat Jalan, dan Unit Rawat Inap.

Salah satu kualitas pelayanan Rumah Sakit yang yang perlu ditingkatkan adalah di tempat pendaftaran pasien Rawat Jalan, karena tempat pasien rawat jalan mempunyai fungsi atau peran sebagai pemberian pelayanan yang pertama kali diterima pasien atau keluarganya sehingga

baik buruknya mutu pelayanan akan dinilai ditempat penerimaan pasien rawat jalan (Sudra, 2013).

Rawat Jalan adalah salah satu unit kerja Rumah Sakit yang melayani pasien berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan yang dilaksanakan di Rumah Sakit tanpa menginap diruangan rawat inap. Tahapannya yaitu meliputi pendaftaran pasien rawat jalan, pelayanan instalasi rawat jalan, tindakan medis, sistem administrasi pembayaran rawat jalan.

Rumah Sakit Umum Mitra Pramedika Sleman Yogyakarta merupakan salah satu Rumah Sakit di Sleman yang sudah menerapkan sistem informasi manajemen, dan pencatatan data dipoliklinik, dan pencatatan data diruangan rawat jalan sudah menggunakan sistem informasi Rumah Sakit yang berbasis komputer, dengan aplikasi *One Medic*.

Akan tetapi seiring dengan penerapan sistem informasi manajemen rawat jalan pada Rumah Sakit tersebut masih mengalami beberapa masalah, pengolahan administrasi bagi pasien rawat jalan masih berjalan kurang efektif dan efisien. Hal ini disebabkan karena proses pendaftar pasien rawat jalan dan *Billing* sering terjadi *error*, dan dibagian pendaftaran hanya memiliki 2 buah komputer saja, sehingga menyebabkan pelayanan pasien yang mendaftar menjadi terganggu dan menyebabkan antrian dan pasien harus menunggu.

Rumah Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta adalah merupakan Rumah Sakit yang terakreditasi D dan akan menuju ke akreditasi C. Oleh karena itu untuk meningkatkan pelayanan terhadap pasien rawat jalan, maka perlu dilakukan pengembangan Sistem Informasi yang dapat memanfaatkan kemajuan teknologi Informasi.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan Penulisan dengan judul **“Sistem Informasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan permasalahan “Bagaimana Sistem Informasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui Sistem Informasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.



#### **D. Manfaat Penelitian**

Penulisan Tugas Akhir ini memiliki manfaat yaitu:

##### 1. Bagi Penulis

Penulisan Tugas Akhir (TA) ini memiliki manfaat bagi penulis yaitu:

- a. Untuk Mendapatkan pengalaman, pengetahuan, wawasan dan pemahaman tentang Sistem Informasi Pelayanan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.
- b. Untuk menerapkan teori yang telah didapatkan serta sebagai perbandingan antara teori dan praktek.
- c. Penulis dapat melatih diri untuk bekerja pada dunia yang sesungguhnya.
- d. Membentuk mental mahasiswa dalam menghadapi duni kerja dimasa yang akan datang.
- e. Untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan yang belum didapatkan pada saat kuliah dan sekaligus sebagai pengalaman kerja bagi mahasiswa.
- f. Untuk memenuhi Tugas Akhir (TA) sebagai syarat kelulusan.

##### 2. Bagi Rumah Sakit

Penulisan Tugas akhir (TA) ini memiliki manfaat bagi Rumah Sakit yaitu, sebagai masukan dan evaluasi terhadap Sistem Informasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

##### 3. Bagi Akademi AMA YPK Yogyakarta

Penulisan Tugas Akhir (TA) ini memiliki manfaat bagi Akademik yaitu:

- a. Sebagai bahan referensi bagi penulis selanjutnya untuk perpustakaan Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta.
- b. Hasil penulisan ini dapat digunakan sebagai suatu pedoman dan menjadi sumbangan pemikiran atau referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penulisan selanjutnya.
- c. Untuk menjalin kerjasama kepada Rumah Sakit Swasta maupun Rumah Sakit Negeri.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Sistem**

##### **1. Pengertian Sistem**

Menurut Ahmadi (2002), Sistem adalah tatanan yang menggambarkan adanya rangkaian berbagai komponen yang memiliki hubungan serta tujuan bersama secara serasi, terkoordinasi yang bekerja atau berjalan dalam rangka waktu tertentu dan terencana.

Menurut Jogiyanto (2005), mengemukakan bahwa Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata adalah suatu objek nyata, seperti tempat, benda, dan orang-orang yang benar-benar ada dan terjadi.

Sedangkan menurut Indrajid (2011), mengemukakan bahwa sistem mengandung arti kumpulan-kumpulan dari komponen-komponen yang dimiliki unsur keterkaitan antara satu dengan lainnya.

Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem adalah suatu gabungan dari bagian-bagian yang berhubungan untuk membentuk suatu yang diinginkan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Sehingga unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengelolaan tertentu dan rangkaian komponen yang berhubungan satu sama lain dan

mempunyai tujuan yang jelas. Komponen suatu sistem terdiri dari input, *effect*, *outcome* dan mekanisme umpan baliknya. Hubungan antara komponen-komponen sistem ini berlangsung secara aktif dalam suatu tatanan lingkungan.

## 2. Komponen Sistem

Komponen-komponen Sistem, yaitu:

- a. Input adalah sumberdaya atau masukan yang dikonsumsi oleh suatu sistem.
- b. Proses adalah semua kegiatan sistem. Melalui proses ini akan diubah input menjadi output. Proses dari sistem pelayanan adalah semua kegiatan pelayanan mulai dari pengarsipan barang, tempat, dan bagaimana cara melaksanakan kegiatan tersebut.
- c. *Output* adalah hasil langsung dan keluaran suatu sistem. Yang menjadi output dalam suatu sistem pelayanan adalah jasa pelayanan.
- d. *Effect* adalah hasil tidak langsung yang pertama dan proses suatu sistem, pada umumnya effect suatu sistem dapat dikaji pada penambahan pengetahuan, sikap perilaku yang mendapatkan pelayanan.
- e. *Outcome* adalah dampak atau hasil tidak langsung dari suatu sistem, pada umumnya sistem mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:
  - 1) Sistem mempunyai tujuan sehingga perilaku dan kegiatannya mengarah pada tujuan itu.

- 2) Sistem merupakan kesatuan yang utuh dalam keterpaduan, lebih dari sekedar bagian atau sub-sistem.
- 3) Sistem umumnya mempunyai sifat terbuka. Suatu sistem berinteraksi dengan sistem yang lebih besar dan luas yang terdapat dalam lingkungan sistem.
- 4) Sistem melakukan kegiatan-kegiatan transformasi, yaitu mengubah masukan menjadi keluaran sesuai dengan tujuan sistem itu
- 5) Sistem memiliki saling keterkaitan dan saling ketergantungan antara sub-sistemnya sehingga terjadi interaksi antara sub sistem dan lingkungannya.
- 6) Sistem mempunyai mekanisme kontrol sehingga sistem yang baik sampai batas tertentu mampu mengatur dirinya.

## **B. Informasi**

Menurut Mulyanto (2009), Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya, sedangkan data merupakan sumber informasi yang menggambarkan suatu kejadian yang nyata.

Menurut Sutana (2003), Informasi adalah hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat

dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung

Menurut Romney (2015), Informasi adalah data yang dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan. Sebagaimana peranya, penggunaan membuat keputusan yang lebih baik sebagai kuantitas dan kualitas dari peningkatan informasi.

Menurut Tata Sutabrik (2005), kualitas informasi ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:

1. Keakuratan dan teruji kebenarannya

Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan

2. Kesempurnaan informasi

Informasi disajikan dengan lengkap tanpa pengurangan, penambahan, dan perubahan.

3. Tepat waktu

Informasi harus disajikan secara tepat waktu, karena menjadi dasar dalam pengambilan keputusan.

4. Relevansi

Informasi akan memiliki nilai manfaat yang tinggi, jika informasi tersebut dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan.

## 5. Mudah dan murah

Apa bila cara dan biaya untuk memperoleh informasi sulit dan mahal, orang menjadi tidak berminat untuk memperolnya, atau akan mencari jalan alternatifnya sendiri.

## C. Pelayanan

### 1. Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (2005), Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Kotler (2003), Pelayanan (*service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain.

### 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan sebagai berikut:

#### a. *Tangibles* atau Bukti Langsung

Tangitables merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

#### b. *Responsiveness* atau Daya Tanggap

Yaitu kemampuan sebuah intansi atau perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

c. *Emphaty* atau Empati

Emphaty merupakan kemampuan sebuah instansi atau perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu.

## **D. Pasien**

### 1. Pengertian Pasien

Pengertian Pasien menurut Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang praktik kedokteran, yaitu:

Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit.

Menurut Soejadi (1996), Pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya dan menyerahkan pengawasan, perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan atau para medis yang mengobati di Rumah Sakit.

### 2. Hak-Hak Pasien

Hak-hak yang dimiliki pasien sebagaimana diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran, adalah:

- a. Mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis.
- b. Meminta pendapat dokter



- c. Mendapat pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis
  - d. Menolak tindakan medis
  - e. Mendapatkan isi rekam medis.
3. Kewajiban-Kewajiban Pasien

Kewajiban Pasien yang diatur dalam Pasal 53 Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran ini adalah:

- a. Memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya.
- b. Mematuhi nasehat dan petunjuk dokter
- c. Mematuhi ketentuan yang berlaku disarana pelayanan kesehatan.
- d. Memberikan imbalan jasa atau pelayanan yang diterima.

## **E. Rawat Jalan**

### 1. Pengertian Rawat jalan

Menurut Cecep (2012), Pelayanan Rawat Jalan merupakan kegiatan pelayanan medis yang berkaitan dengan kegiatan poliklinik. Karena bersifat rawat jalan maka pasien yang berobat hanya jam kerja saja, pasien tidak menginap dirumah sakit.

Pelayanan Rawat Jalan (*Ambulatory services*) adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran. Karena tingginya biaya perawatan pasien yang kompleks maka diperlukan suatu fasilitas yang bisa memberikan pengobatan yang adekuat dengan biaya yang lebih sedikit intervensi. Bentuk pelayanan ini akan mengurangi pengeluaran biaya

rumah sakit pasien dengan adanya diagnosis awal dan pengobatan dini. Secara sederhana pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (*Hospitalization*) (Feste,1989).

Menurut Standar Pelayanan Rumah Sakit, Dirjen Yanmed Depkes Republik Indonesia (1999), Tujuan dari pelayanan rawat jalan adalah mengupayakan kesembuhan dan pemulihan pasien secara optimal melalui prosedur dan tindakan yang dapat dipertanggung jawabkan

Sedangkan Fungsi dari Pelayanan Rawat Jalan adalah sebagai tempat konsultasi, penyelidikan, pemeriksaan, dan pengobatan pasien oleh dokter ahli dibidang masing-masing yang disediakan untuk pasien yang membutuhkan waktu singkat untuk penyembuhannya atau tidak memerlukan pelayanan perawatan. Poliklinik juga berfungsi sebagai tempat untuk penemuan diagnosis dini, yaitu tempat pemeriksaan pasien pertama dalam rangka pemeriksaan lebih lanjut dalam tahap pengobatan penyakit.

## 2. Prosedur Pelayanan Rawat Jalan

Prosedur pelayanan rawat jalan dirumh sakit menurut Bagus (2010), adalah sebagai berikut:

### a. Penerimaan Pasien Rawat Jalan

Pelayanan bagian penerimaan memegang peran penting di rumah sakit. Kesan baik atau buruknya manajemen Rumah sakit

tergantung pada pelayanan ini. Untuk itu kesiapan petugas, kelengkapan dan prasarana dibagian penerimaan pasien haruslah optimal. Diperlukan petugas yang memiliki dedikasi tinggi seperti terampil, ramah, sopan, simpatik, penuh pengertian, mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik. Prosedur kerja yang jelas dan tegas serta tersusun rapi, data yang akurat, serta peralatan untuk pelayanan harus sesuai standar.

b. Pemeriksaan Dokter

Pelayanan dokter dalam proses rawat jalan merupakan pelayanan utama rumah sakit, dengan tujuan mengupayakan kesembuhan bagi pasien secara optimal, melalui prosedur serta tindakan yang dapat dipertanggung jawabkan. Mereka dapat memberikan dampak langsung pada mutu pelayanan dan dapat memberikan *prestige* pada rumah sakit. Dokter umum maupun dokter spesialis memeriksa pasien dengan menjalankan penatalaksanaan perawatan pasien tersebut yang meliputi pemeriksaan, diagnosa, pemeriksaan tambahan, dan pemeriksaan lanjutan.

c. Hak Perawatan Oleh Dokter

Hak perawatan pasien di ruang pemeriksaan adalah oleh dokter yang bertugas. Pasien mendapatkan proses pengobatan dan nasihat yang diberikan oleh dokter akan tercapai dengan baik bila dokter dapat mengadakan komunikasi timbal balik dengan

pasiennya. Dokter sangat memperhatikan kepentingan pasien, dan bersedia mendengarkan pendapat dan keluhan pasien, akan menyebabkan pasien lebih bersedia mematuhi bimbingan atau nasihat sehingga kesembuhan sebagai produk yang diinginkan oleh kedua belah pihak akan segera terwujud (Isfandyarie, 2006).

d. Pemberian Informasi

Dalam memperoleh penjelasan tentang diagnosis dan terapi dari dokter yang mengobati, pasien memiliki hak dalam memperoleh informasi yang sejelas-jelasnya tentang hal-hal yang berhubungan penyakitnya. Dalam hubungan ini terjadi hubungan dokter dengan pasien, hak pasien atas informasi ini secara otomatis menjadi kewajiban dokter untuk dijalankan baik diminta atau tidak oleh pihak pasien.

3. Faktor-Faktor yang berhubungan dengan Pelayanan Rawat Jalan

Ada tiga faktor yang sangat penting yang menentukan pelayanan rawat jalan menurut Taurany (1986), yaitu:

a. Sarana

Konsep dasar poliklinik pada prinsipnya ditetapkan sebagai berikut:

- 1) Letak poliklinik berdekatan dengan jalan utama, mudah dicapai dari bagian administrasi, terutama oleh bagian rekam medis, berhubungan dekat dengan apotek, bagian radiologi, dan laboratorium.

- 2) Ruang tunggu poliklinik harus cukup luas. Diusahakan ada pemisahan ruang tunggu pasien untuk penyakit infeksi dan non infeksi.
- 3) Sistem sirkulasi pasien dilakukan dengan satu pintu
- 4) Poli-poli yang ramai sebaiknya tidak saling berdekatan.

b. Tenaga

Pimpinan rawat jalan harus seorang tenaga medis tetap yang ikut berpartisipasi dalam kebijakan dan pengambilan keputusan seluruh kegiatan rumah sakit, serta bertanggung jawab langsung kepada direktur.

c. Pasien

Usahakan waktu tunggu dari pengunjung dari pengunjung dapat dikurangi seminimal mungkin melalui pengaturan dari arus dan jumlah pengunjung dikaitkan dengan kapasitas pelayanan yang ada.

## **F. Rumah Sakit**

### **1. Pengertian Rumah Sakit**

Rumah Sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (American Hospital Association, 1974).

Rumah Sakit adalah tempat dimana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat dimana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat dan berbagai tenaga profesi kesehatan lainnya di selenggarakan. (Wolper dan Pena, 1987).

Rumah Sakit adalah pusat dimana pelayanan kesehatan masyarakat, pendidikan serta penelitian kedokteran yang diselenggarakan. (Association Of Hospital Care, 1947).

## 2. Jenis Rumah Sakit

### a. Berdasarkan Jenis Pelayanan

Berdasarkan jenis Pelayanannya Rumah Sakit di Indonesia dibedakan menjadi tiga, yaitu:

#### 1) Rumah Sakit Umum

Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat untuk semua jenis penyakit, mulai dari pelayanan kesehatan dasar sampai dengan pelayanan kesehatan subspecialistis sesuai dengan kemampuannya seperti yang dinyatakan dalam peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 51 Menkes I pos 17/2005, fungsi Rumah Sakit Umum adalah sebagai berikut :

a) Tempat pengobatan (*medical care*) bagi penderita rawat jalan maupun penderita yang dirawat inap.

- b) Tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi dibidang kesehatan.
  - c) Tempat pendidikan ilmu atau latihan tenaga medis maupun para medis.
  - d) Tempat pencegahan dan peningkatan kesehatan.
- 2) Rumah Sakit Jiwa

Rumah Sakit Jiwa adalah rumah sakit yang khusus untuk perawatan gangguan mental serius. Adapun fungsi dan tujuan dari Rumah Sakit Jiwa adalah sebagai berikut:

- a) Melaksanakan usaha pelayanan kesehatan jiwa dan mencegah terjadinya gangguan jiwa pada masyarakat.
  - b) Melaksanakan usaha pelayanan kesehatan jiwa
  - c) Menyembuhkan penderita gangguan jiwa dengan usaha-usaha penyembuhan optimal.
  - d) Rehabilitas dibidang kesehatan jiwa.
- 3) Rumah Sakit Khusus

Rumah Sakit Khusus adalah rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat untuk jenis penyakit tertentu atau berdasarkan disiplin ilmu tertentu . sebagai contoh rumah sakit, khusus mata, paru, jantung, kanker dan lain sebagainya.

b. Berdasarkan Kemampuan

Berdasarkan kemampuan yang dimiliki, Rumah Sakit dibedakan atas lima macam, yaitu:

1) Rumah Sakit Kelas A

Rumah Sakit Kelas A adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis luas. Oleh pemerintah, rumah sakit kelas A telah ditetapkan sebagai tempat pelayanan rujukan tertinggi atau disebut sebagai Rumah Sakit Pusat.

2) Rumah Sakit Kelas B

Rumah Sakit Kelas B adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis luas dan subspesialis terbatas. Rumah Sakit Kelas B didirikan di setiap ibu kota provinsi yang menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit kabupaten.

3) Rumah Sakit Kelas C

Rumah Sakit Kelas C adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Misalnya pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak, serta pelayanan kebidanan dan kandungan. Rumah sakit kelas C ini didirikan di setiap ibu kota Kabupaten yang menampung pelayanan rujukan dari puskesmas.



#### 4) Rumah Sakit Kelas D

Rumah Sakit Kelas D adalah rumah sakit yang memnerikan pelayanan kedokteran umum dan kedokteran gigi. Sama halnya dengan Rumah Sakit Kelas C, rumah sakit kelas D ini jug menampung pelayanan rujukan yang berasal dari puskesmas.

#### 5) Rumah Sakit Kelas E

Rumah Sakit Kelas E dalah rumah sakit khusus yang menyelenggarakan hanya satu macam pelayanan kedokteran saja. Misalnya Rumah Sakit Kanker, Rumah Sakit Jantung, Rumah Sakit Ibu dan Anak dan lain sebagainya.

### 3. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Berikut merupakan tugas sekaligus fungsi dari Rumah Sakit secara Umum, yaitu:

- a. Melaksanakan pelayanan medis, pelayanan penunjang medis
- b. Melaksanakan pelayanan medis khusus
- c. Melaksanakan pelayanan rujukan kesehatan
- d. Melaksanakan pelayanan kedokteran gigi
- e. Melaksanakan pelayanan penyuluhan kesehatan
- f. Melaksanakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta. Obyek Penelitian ini adalah Sistem Informasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

#### **B. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang Sistem Informasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara *holistic* dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan menerapkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2009).

## C. Metode Pengumpulan Data Dan Jenis Data

### 1. Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang akan dianalisis atau diolah untuk menghasilkan suatu kesimpulan (Bawono, 2006). Teknik atau cara untuk mendapatkan data dalam penelitian-penelitian ini yaitu:

#### a. Metode Wawancara (*Interview*)

Metode wawancara yaitu dengan cara tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan objek penelitian. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan satu atau dua orang bagian pendaftaran untuk mengambil data dengan wawancara secara bebas penulis mengajukan beberapa pertanyaan-pertanyaan.

#### b. Metode Pengamatan

Metode Pengamatan adalah metode dengan cara melihat dan mengamati secara langsung apa yang terjadi dan bagaimana kegiatan atau tatanan dilokasi. Dalam hal ini penulis terlibat dalam kegiatan sehari-hari objek yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data.

c. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi adalah metode melalui pengumpulan data arsip, buku-buku laporan serta catatan dari lokasi yang berhubungan dengan objek penelitian.

2. Jenis Data

Adapun jenis data terbagi menjadi dua, yaitu:

d. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Data primer merupakan data-data yang diperoleh dari Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta, yang berasal dari observasi.

e. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder ini dapat diperoleh oleh peneliti dari jurnal, majalah buku, maupun dari internet yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

#### **D. Metode Analisis Data**

Metode Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif. Analisis Deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu keadaan secara obyektif tetapi hasil penelitian tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2005).

Dalam hal ini penulis akan menguraikan dan menjelaskan tentang Sistem Informasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Rumah Sakit Mitra Paramedika**

##### **1. Profile RSU Mitra Paramedika Yogyakarta**

- a. Nama Rumah Sakit : RSU Mitra Paramedika
- b. Jenis Rumah Sakit : Umum
- c. Alamat : Jl. Raya Ngemplak Kemasan  
Widodomartani Ngemplak  
Sleman DIY
- d. Kode Rumah Sakit : 3404179
- e. Kelas Rumah Sakit : D
- f. Telepon : 0274 4461098
- g. Nomor dan Tanggal Izin Pendirian : 506 tanggal 03 Juli 2007
- h. Nomor, Tanggal Izin : 503/5023/764/DKS/2018,18 Mei  
2018.
- i. Kapasitas Tempat Tidur : 50 TT
- j. Kelas Rumah Sakit  
Nomor dan Tanggal Penetapan : HK.02.03/I/1984/2014  
Nomor dan Tanggal Akreditasi : KARS-SERT/326/XII/2016
- k. Pemilik Rumah Sakit : Yayasan Mitra Paramedika
- l. Direktur Utama : dr. Ichsan Priyotomo

## 2. Sejarah Berdirinya RSUD Mitra Paramedika

Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta merupakan sebuah Rumah Sakit Swasta yang bernaung di bawah Badan Hukum Yayasan Mitra Paramedika.

Rumah Sakit ini Terletak di Jalan Raya Ngemplak Kemasan Widodomartani Ngemplak Sleman Yogyakarta. Lokasi tersebut sangat strategis untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan penanganan medis dengan segera.

1. Pada tanggal 6 Maret 2002 di mulai pembukaan BP/RB, dengan pelayanan saat itu meliputi:
  - a. Pelayanan UGD didukung oleh Bidan dan Dokter Jaga 24 jam.
  - b. Poliklinik Dokter Spesialis Penyakit Dalam, Spesialis Kandungan.
  - c. Laboratorium klinik sederhana, dan rawat inap.
2. Melihat perkembangan BP/RB yang cukup cepat maka mulai tahun 2003-2005 merubah diri menjadi RSKBIA, selain pelayanan di atas juga melayani Poliklinik Anak, Bedah (Operasi), THT, dan Gigi.
3. Sehubungan tuntutan dari masyarakat untuk pelayanan yang lebih lengkap maka RSKBIA berubah menjadi RSUD Mitra Paramedika. Dan mendapatkan ijin penyelenggaraan sementara menjadi RSUD Mitra Paramedika dari tanggal 09 September 2006 s/d 09 Maret 2007. Jenis pelayanannya meliputi UGD 24 jam, Poliklinik: Umum, Bedah, Penyakit Dalam, Anak, Kandungan, THT, dan Gigi, pelayanan Laboratorium sederhana, dan siap melayani operasi 24 jam. Untuk melengkapi syarat

perijinan sebagai RSU, berikutnya maka Yayasan membangun Gedung Baru disebelah barat.

4. Pada tanggal 02 April 2007 mulai dioperasionalkan gedung baru sebelah barat sebagai sentral pelayanan rawat jalan dan kamar operasi. Pelayanan juga sudah dilengkapi dengan alat rontgen.
5. Pada tanggal 28 September 2007 mendapatkan ijin tetap sebagai RSU. Kemudian semakin memantapkan pelayanan dengan melengkapi jenis-jenis pemeriksaan seperti penambahan pelayanan spesialis saraf, spesialis bedah tulang, pelayanan fisioterapi dengan SWD (Shock Wave Diathermi), penambahan alat laboratorium spektrofotometer dan haematologi automatic serta pelayanan homecare.
6. Pada tanggal 1 Juni 2011 mulai dioperasionalkan gedung baru sebelah timur dan selatan untuk menunjang pelayanan rawat inap. Gedung sebelah timur dan selatan ini menjadi gedung sentral pelayanan untuk rawat inap. Dan juga telah dilakukan penataan untuk gizi dan laundry di ruangan yang terpisah dengan tempat memasak/dapur.

### **3. Visi, Misi, dan Moto**

Berikut ini Visi, Misi, dan Motto Rumah Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta:



### 1. Visi

Menjadikan Rumah Sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan yang profesional dan paripurna, dengan penuh kasih sayang kepada pasien dan keluarganya serta lebih mengutamakan keselamatan pasien.

### 2. Misi

- a. Menjadi Rumah Sakit yang terdepan sebagai mitra keluarga menuju sehat jasmani dan rohani
- b. Memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sekitar secara terpadu, holistic dan profesional dengan biaya terjangkau.
- c. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, terutama masyarakat Ngemplak dan sekitarnya.
- d. Bersama seluruh karyawan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga tercapai kepuasan pelanggan sekaligus meningkatkan kesejahteraan karyawan secara adil dan merata sesuai dengan kemampuan.

### 3. Motto

Adapun Motto dari Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Yogyakarta yaitu: “Pendamping di waktu Sakit, Sahabat di waktu Sehat”.

### 4. Logo Beserta Artinya

Berikut ini adalah Gambar Logo Rumah Sakit Mitra Paramedika yang

Lama:



Gambar 4.1

Logo RSU Mitra Paramedika Lama  
(2002-2007)

Arti logo:

Adapun arti dari Logo diatas adalah sebagai berikut:

1. Bendera yang bertuliskan "RSKBedah Ibu dan Anak" serta "Mitra Paramedika" melambangkan identitas instansi.
2. Palang : Melambangkan institusi kesehatan
3. Ibu Dan Anak : Melambangkan kasih sayang
4. Bola Dunia : Melambangkan dunia tempat hidup
5. Padi Dan Kapas : Melambangkan kesejahteraan
6. Bisturi (Pisau Operasi) : Melambangkan siap operasi
7. Warna keseluruhan adalah hijau : Melambangkan warna kesembuhan.

Arti keseluruhan:

Dunia Ibu dan Anak beserta bedah terangkul oleh RKBIA Mitra Paramedika.

Berikut ini Logo Rumah Sakit Mitra Paramedika yang sedang digunakan oleh Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta:



Gambar 4.2  
Logo RSUD Mitra Paramedika Sekarang  
(2007-Sekarang)

Logo tidak berubah semenjak dari awal berstatus rumah sakit khusus bedah ibu dan anak dan kemudian menjadi rumah sakit umum, yang berubah hanya tulisan "RSK Bedah Ibu & Anak" Menjadi "Rumah Sakit Umum".

## 5. Pelayanan Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika

Ada beberapa Pelayanan yang ada di Rumah Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Rawat Jalan oleh Dokter Umum maupun Dokter Spesialis
2. Pelayanan Rawat Inap dengan kapasitas tempat tidur 50 tempat, yaitu

Kelas Utama	: 2 Tempat Utama
Kelas I	: 4 Tempat Tidur
Kelas II	: 10 Tempat Tidur
Kelas III	: 28 Tempat Tidur
HCU	: 2 Tempat Tidur
Bayi	: 4 Tempat Tidur

Adapun Jenis Pelayanan yang ada di Rumah Sakit Mitra Paramedika

Sleman Yogyakarta adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1  
Jenis dan Jadwal Pelayanan

No	Kegiatan	Hari	Pukul
1.	Poliklinik Umum	Setiap Hari	24 jam
2.	Poliklinik Obsgyn a. dr. Taufuk Rahman, SpOG b. dr. Agus Wahyu, SpOG	Senin & Rabu Selasa & Jumat	15.00 - 17.00 16.00 - 17.00
3.	Poliklinik Anak a. dr. Intan Kumara, Sp.A b. dr. Uji Asiah, Sp.A	Selasa, Kamis, Senin & Jumat	17.00-19.00 14.00 - 16.00
4.	Poliklinik Penyakit Dalam a. dr. Eko Budiono, Sp.PD b. dr. Andri Rais, Sp.DP	Senin, & Rabu Selasa, Kamis	17.00 - 19.00 14.00 - 16.00
5.	Poliklinik Orthopedi dr. Meiky Fredianto, SpOT	Selasa & Kamis	10.00 – Selesai
6.	Poliklinik Saraf dr. Fajar Maskuri, SpS	Senin, Selasa	16.30 – 18.30
7.	Poliklinik Jantung dr. Hendri Purnasidha, Sp., JP	Senin & Jumat	17.00 – 19.00
8.	a. dr. Dika Amelia, Sp.THT b. dr. Rastro Aryandono, Spk	Senin & Jumat Selasa & Jumat	13.00 – Selesai 16.00– Selesai
9.	Dokter Radiologi dr. Rino Rusdiono, Sp.Rad a. USG Abdomen b. Rontgen	Selasa & Kamis Setiap Hari	19.30 – Selesai Pagi: 07.30 – 14.30 Sore: 14.30 – 20.30

Tabel 4.1  
Jenis dan Jadwal Pelayanan

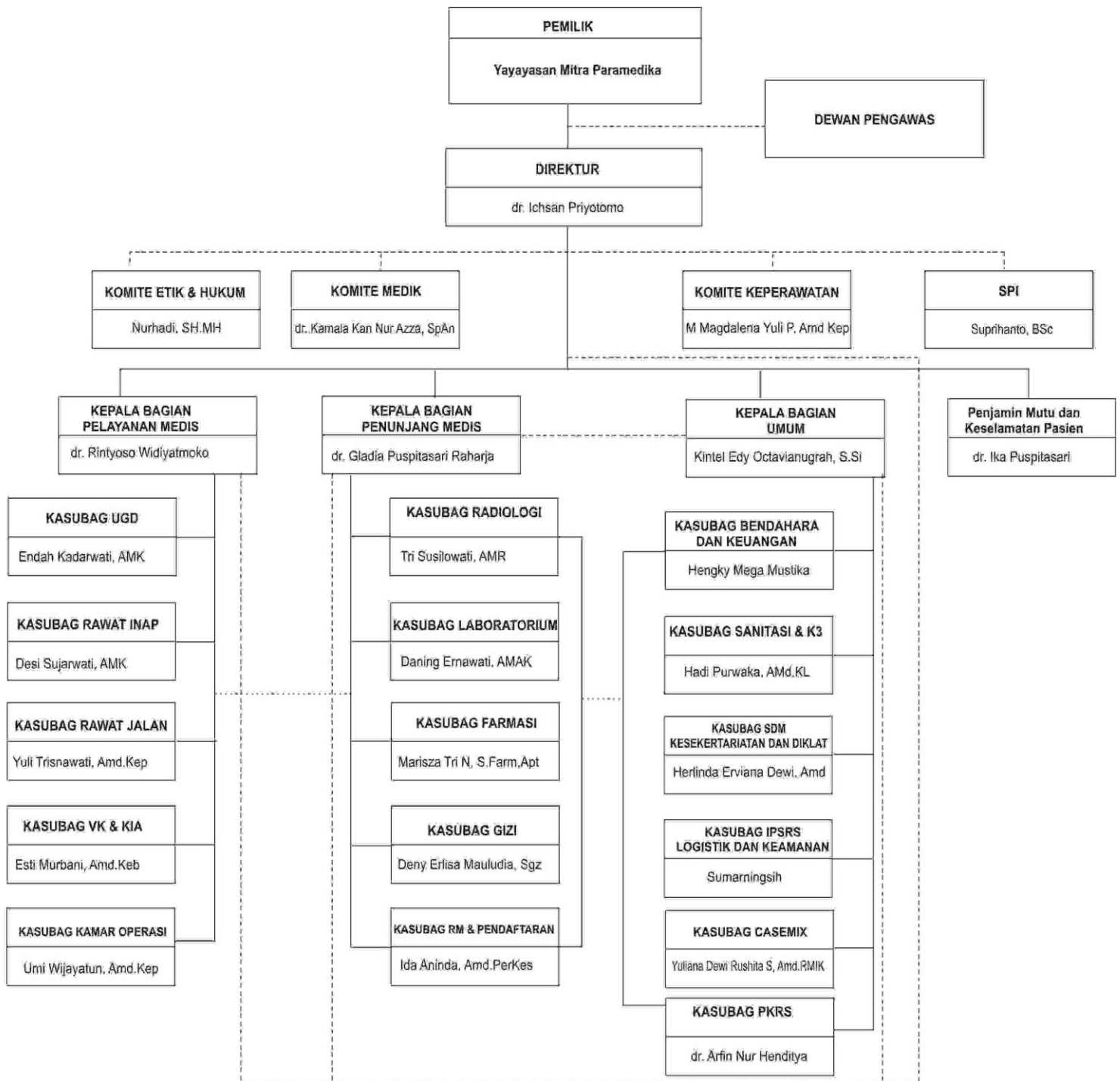
No	Kegiatan	Hari	Pukul
10.	Poliklinik Bedah a. dr. Budi Cahyono, SpB b. dr. Fransisca Crista, SpB c. dr Rinda mulwati, SpB	Senin - Kamis Selasa & Kamis Selasa & Kamis	17.00 - 19.00 16.00 - 19.00 16.00 - 19.00
11.	Poliklinik Gigi dr. Laila, Sp. BM	Senin-Jumat	10.00 -13.00
12.	UGD	Setiap Hari	24 Jam
13.	Bidan	SetiapHari	24 Jam
14.	Operasi	Setiap Hari	24 Jam
15.	Laboratorium	Setiap Hari	24 Jam
16.	Fisioterapi	Rawat Jalan: Selasa & Kamis Rawat Inap: Setiap hari	09.00 – 12.00
17.	Ambulan	Setiap Hari	24 Jam

Sumber: Data Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta

## 6. Struktur Organisasi RSU Mitra Paramedika

Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika termasuk Rumah Sakit Umum Kelas D. Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta ini memiliki fasilitas dan kemampuan pelayanan medis dasar, sehingga rumah sakit terdiri dari: Direktur, Bidang Pelayanan Penunjang Medis, Bidang Umum dan keuangan, Instalasi, Bidang Pengembangan dan Fungsional, Komite Medis dan Fungsional.

Adapun Struktur organisasi yang ada di Rumah Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta adalah sebagai berikut:



Gambar 4.3  
Struktur Organisasi Rumah Sakit Mitra Paramedika

Deskripsi kerja berdasarkan tugas dan wewenang yang dimiliki dalam tiap bagian pada Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika adalah sebagai berikut:

#### 1. Direktur

Direktur RSUD Mitra Paramedika adalah seorang tenaga yang berpengalaman dibidang manajerial rumah sakit yang dipilih oleh yayasan “Mitra Paramedika” dan diberi wewenang untuk mengelola Rumah Sakit juga menjalankan wewenang yayasan serta mempertanggung jawabkannya dalam Laporan tahunan.

Tugas dan Tanggung Jawab Direktur, adalah sebagai berikut:

- a. Membuat dan melaksanakan Bussines Plan Rumah sakit
- b. Mewakili Rumah sakit dalam berhubungan dengan masyarakat, yayasan, pemerintah, karyawan dan organisaasi profesi.
- c. Bertanggung jawab terhadap semua pelayanan yang diselenggarakan di RSUD Mitra Paramedika.

Wewenang Direktur antara lain:

- a. Menjalankan semua kegiatan pelayanan rumah sakit
- b. Mengangkat dan memperkerjakan karyawan
- c. Memakai anggaran sesuai perencanaan
- d. Membuat keputusan sesuai prosedur.

#### 2. Kepala Bidang Pelayanan Medis

Tugas dan fungsinya adalah sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan semua kebutuhan pelayanan dan keperawatan penunjang medis dan pendidikan di seluruh instalasai.

b. Melakukan pengawasan dan pengendalian penggunaan fasilitas dan kegiatan pelayanan medis dan keperawatan.

c. Mengawasi dan mengendalikan penerimaan dan pemulangan pasien  
Pelayanan medis terbagi menjadi beberapa instansi yang masing-masing dikepalai oleh kepala instalasi yang bertanggung jawab langsung kepada direktur rumah sakit, antara lain:

1) Instalasi Rawat Inap

Bertugas mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan medis dan keperawatan di Instalasi Rawat Inap, memantau dan mengawasi penggunaan fasilitas serta menjaga mutu pelayanan di Instalasi Rawat Inap sejak penerimaan sampai pemulangan pasien.

2) Instalasi Rawat Jalan

Bertugas mengkoordinasikan seluruh kebutuhan pelayanan medis di Instalasi Rawat Jalan, memantau dan mengawasi penggunaan fasilitas serta kegiatan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan, serta mengawasi penerimaan pasien.

3) Instalasi Rawat Darurat

Bertugas mengkoordinasikan seluruh kebutuhan pelayanan medis di instalasi gawat darurat memantau dan mengawasi penggunaan fasilitas serta kegiatan pelayanan di instalasi rawat darurat, serta mengawasi penerimaan pasien.



#### 4) Kebidanan dan Keperawatan

Tugas dan fungsinya yaitu melakukan bimbingan pelaksanaan, pemantauan, dan penilaian kegiatan asuhan dan pelayanan pelayanan pelaksanaan etika profesi keperawatan dan peningkatan mutu keperawatan serta melakukan urusan ketatausahaan dan kerumahtanggaan.

#### 5) Instalasi Kamar Operasi

Bertugas antara lain mengkoordinasikan seluruh kebutuhan pelayanan kamar operasi, menjalankan semua kebutuhan pelayanan di Instalasi Kamar Operasi, serta mengawasi penerimaan pasien, dan pengembalian pasien yang mengalami operasi ke Ruang Rawat Jalan dan Rawat Inap.

### 3. Kepala Bidang Penunjang Medis

Kepala Bidang penunjang Medis membawahi sarana penunjang yang dimiliki oleh RSUD Mitra Paramedika yaitu Instalasi Laboratorium, Instalasi Rekam Medis, Instalasi Farmasi, Instalasi Radiologi.

#### a. Instalasi Laboratorium

Instalasi ini bertugas melayani pasien rawat jalan dan rawat inap yang akan melakukan cek kesehatan.

#### b. Instalasi Rekam Medis

Instalasi ini bertanggung jawab atas jalannya kegiatan urusan Rekam Medis dan mengawasi pelaksanaan urusan Rekam Medis.

c. Instalasi Farmasi

Instalasi ini bertugas menyediakan dan mengelola pelayanan obat dan alat kesehatan RSUD Mitra Paramedika.

d. Instalasi Radiologi

Instalasi ini bertugas melayani pasien rawat jalan dan rawat inap yang akan melakukan rontgen dan USG Abdomen di RSUD Mitra Paramedika.

4. Kepala Bidang Umum dan Keuangan

Bidang Umum dan keuangan bertanggung jawab secara langsung kepada direktur Bidang umum dan keuangan membawai 4 ( empat) urusan yaitu:

a. Urusan Tata Usaha dan Personalia

Tugas dan fungsinya adalah menyelenggarakan semua kegiatan yang berhubungan dengan kepegawaian dan ketatausahaan dilingkungan rumah sakit, mengelola dan mencatat semua barang inventaris rumah sakit, melakukan pemilahan, penyusunan data untuk informasi tentang rumah sakit.

b. Urusan Administrasi

Tugas dan fungsinya adalah sebagai tenaga pengawas jalannya pelayanan, pengelolaan pelayanan serta penerimaan dan pengeluaran uang.

c. Urusan Logistik, Gudang dan Distribusi

Tugas dan fungsinya adalah menyediakan keperluan rumah tangga, makan, minum sehari-hari, dan pengadaan di rumah sakit.

d. Urusan Keuangan

Tugas dan fungsinya adalah melakukan penyusunan perencanaan kebutuhan, penyusunan anggaran dan pencatatan transaksi yang terjadi serta penyusunan pelaporan keuangan.

5. Kepala Bidang Pengembangan

Kepala bidang pengembangan membawahi Pembinaan Pelatihan Diklat, Pengembangan Program dan informasi, marketing promosi, dan koperasi karya.

Berikut dibawah ini adalah daftar Direktur dari periode keperiode di Rumah Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta, yaitu:

Tabel 4.2  
Daftar Direktur Dari Periode Ke Periode

No	Periode	Nama Direktur
1.	6 Maret 2002 s/d 13 Juli 2006	H. Sadiyo, SPd
2.	14 Juli 2006 s/d 31 Oktober 2008	dr. Kurnia Yuli Astuti
3.	1 November 2008 s/d 31 Desember 2012	dr. Nur Setyawan E.
4.	1 Januari 2013 s/d 31 Desember 2016	dr. Rofiana Komalasari
5.	21 Maret 2017-20 Maret 2021	dr. Ichsan Priyotomo

Sumber: Data Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

## 7. Sumber Daya Manusia RSU Mitra Paramedika

Berikut ini Daftar Tenaga Medis Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta Periode Akhir Februari 2019, sebagai berikut:

Tabel 4.3  
Daftar Ketenagaan

No	Ketenagaan	Kualifikasi	FT/PT
1.	DokterSpesialis		
	dr. Intan Fatah Kumara, Sp.A	Spesialis Anak	FT
	dr. Agus Widayat, SpOG	Spesialis Kandungan	PT
	dr. Taufik Rahman, SpOG	Spesialis Kandungan	PT
	dr. EkoBudiono, Sp.PD	Spesialis Dalam	PT
	dr. Rhino Rusdiono, Sp.Rad	Spesialis Radiologi	PT
	dr. Kamala Nur Azza, SpAn	Spesialis Anestesi	PT
	dr. Meiky Fredianto, Sp.OT	Spesialis Orthopaedi	PT
	dr. Budi Cahyono Putro, SpB	Spesialis Bedah	PT
	dr. Fajar Maskuri, SpS	Spesialis Saraf	PT
	dr. Henry purnasida Sp.JP	Spesialis Jantung	PT
	dr. Pandit Sarosa, SpAn	Spesialis Anestesi	PT
	dr. Francisca Pratomo, Sp. B	Spesialis Bedah	PT
	dr. Andri Rais, Sp.PD	Spesialis Penyakit Dalam	PT
	dr. Rastro Aryandono, Sp.PK	Spesialis Patologi Klinik	PT
	dr. Dika Irwanti, Sp. THT-KL	Spesialis THT-Kepala	PT
	dr. Uji Asiah, MSc, Sp. A	Spesialis Anak	PT
2.	DokterUmum		
	dr. IkaPuspitasari	S1 Kedokteran	FT
	dr. Rintyoso Widiyatmoko	S1 Kedokteran	FT
	dr. Arfin Nur Henditya	S1 Kedokteran	PT
	dr. Fuad Habibi	S1 Kedokteran	PT
3.	Dokter Gigi		
	Drg. Nova Noerdiany Lestari	S1 Kedokteran	PT
4.	Perawat		
	Endah Kadarwati, AMK	DIII Akper	FT
	Umi Wijayatun, A.md.Kep	DIII Akper	FT
	Setyo Budi Siswanto, A.MK	DIII Akper	FT
	NiningTrisnawati	SPK	FT
	Desi Sujarwati, A.MK	DIII Akper	FT
	Yuli Trisnawati, A.Md.Kep	DIII Akper	FT

Tabel 4.3  
Daftar Ketenagaan

No	Ketenagaan	Kualifikasi	FT/PT
	Catur Heri Sulisty, A.Md.Kep	DIII Akper	FT
	Andri Setiawan, A.Md.Kep	DIII Akper	FT
	Beta Manista, A.Md.Kep	DIII Akper	FT
	Novik Setyaningrum, S.Kep.Ns	Profesi Ners	FT
	Yustina Indrawati, A.Md.Kep	D3 Akper	FT
	Wahyu Prasetyo, A.Md.Kep	D3 Akper	FT
	Oktifa Purama Sari, A.Md.Kep	D3 Akper	FT
	Lina Kurniawati, A.Md.Kep	D3 Akper	FT
	Nita Dewi Wahyuni, A.Md.Kep	D3 Akper	FT
	Dian Arisca, A.Md.Kep	D3 Akper	FT
	Maria Purwati, A.Md. Kep	D3 Akper	FT
	Lindhy Pratiwi, A.Md. Kep	D3 Akper	FT
	Dina Rahma Afiani, A.Md. Kep	D3 Akper	FT
	Ratri Ismawati, A.Md. Kep	D3 Akper	FT
	Naelal Hidayah, A.Md. Kep	D3 Akper	FT
	Rosa Mita Listiani, A.Md. Kep	D3 Akper	FT
	Anisa Febri Hantari, A.Md. Kep	D3 Akper	FT
	Anisa Kusuma Wati, S. ST	D3 Akper	FT
	Ika Siti Maylani, A.Md.Kep	D3 Akper	FT
	Reni Purna Kustina, A.Md.Keb	D3 Akper	FT
	Endi Hardianto, A.Md. Kep	D3 Akper	FT
5.	Bidan		
	Reni Mediastuti, A.Md.Keb	DIII Kebidanan	FT
	EstiMurbani, A.Md.Keb	DIII Kebidanan	FT
	DewiMaghfirotun, A.Md.Keb	DIII Kebidanan	FT
	Tri Widayati, A.Md.Keb	DIII Kebidanan	FT
	Agustin Maryana, A.Md. Keb	DIII Kebidanan	FT
	Nurul Fauziah, A.Md. Keb	DIII Kebidanan	FT
	Panggah Kastuti, A.Md. Keb	DIII Kebidanan	FT
	Bella Pertiwi Putri, A.Md. Keb	DIII Kebidanan	FT
6.	Instalasi Obat		
	Ida Widjiyastuti, S.Si	S1 Farmasi AA	FT
	Ndaryatun	D3 Manaj. Perdagangan	FT
	Ratna WulanNatarini, A.Md.Far	D3 Farmasi	FT
	Iken Dwi Prawita, A.Md.Far	D3 Farmasi	FT
	Marisza Nuhaeni, S.Farm, Ap	Profesi Apoteker	FT
	Laras Hariyanti	SMK Farmasi	FT
	Risvanda Danang Setiawan	SMK Farmasi	FT
	Risalatul Musnidah, A.Md. Far	D3 Farmasi	FT
7.	Analisis Laboratorium		
	Daning Ernawati, AMAK	DIII Analisis Kesehatan	FT
	Ernawati, AMAK	DIII Analisis Kesehatan	FT

Tabel 4.3  
Daftar Ketenagaan

No	Ketenagaan	Kualifikasi	FT/PT
	Eftakhatun, AMAK	DIII Analisis Kesehatan	FT
	Sari Mustikaningrum, AMAK	DIII Analisis Kesehatan	FT
	Deki Wijiatmaja, AMAK	DIII Analisis Kesehatan	FT
	Fari Dwi Akta, AMAK	DIII Analisis Kesehatan	FT
	Risa Ayu Cempaka, AMAK	DIII Analisis Kesehatan	FT
8.	Radiografer		
	Tri Susilowati, AMR	DIII ATRO	FT
	Sigit Pranowo, AMR	DIII ATRO	FT
	Tri Widodo, AMR	DIII ATRO	FT
9.	Fisioterapi		
	Jatmiko Susilo, AMF	DIII Fisioterapi	PT
10.	Tata Usaha		
	Kintel Edy Octavianugrah, S.Si	S1 Biologi	FT
11.	Bagian Keuangan		
	Sumarningsih	SLTA	FT
	Septi Priyani, Amd	DIII Akuntansi	FT
	Hengky Mega Mustika	SMK	FT
	Soffi Prihantantri	SMK	FT
	Putri Zukma Sani, A.Md	DIII Akuntansi	FT
12.	Administrasi		
	Joko Sutanto	SMA	FT
	RizkiPranadanti, A.Md	DIII Teknik	FT
	DewiAryani, A.Md	DIII Keuangan	FT
	Maya Dwi Oktaviana, A.Md	DIII Manaj. Adm RS	FT
	Tita Widya Nurhanafi	SMK	FT
	Intan Tristantriani, A.Md	DIII Manaj. Adm RS	FT
	Novika Tri Saputra	SMK	FT
	Herlinda Erviana Dewi, A.Md	DIII Manaj. Adm. RS	FT
	Anisa Dwi Cahyaningrum	SMK	FT
	Latifatun Amanah, A.Md	DIII Manaj. Adm. RS	FT
	Ana Fauziah, A.Md. Sek	DIII Sekretaris	FT
	Ridwan Danny, A.Md. RMIK	DIII Manaj. Adm. Rs	FT
13.	Rekam Medis		
	Hamdani Mustofa, A.Md.RMIK	DIII RekamMedis	FT
	Ida Aninda, A.Md.PerKes	DIII RekamMedis	FT
	Yuliana Dewi A.Md.RMIK	DIII RekamMedis	FT
	Rofiq Febri Nugroho	DIII RekamMedis	FT
	Nofitasari, A.Md. RMIK	DIII RekamMedis	FT
	Tyas Pratiwi, A.Md. RMIK	DIII RekamMedis	FT
	Ridwan Danny, A.Md. RMIK	DIII RekamMedis	FT
	Wisnu Aji Sudrajat, A.Md. Kes	DIII AKL	FT
14.	IPSRS		

Tabel 4.3  
Daftar Ketenagaan

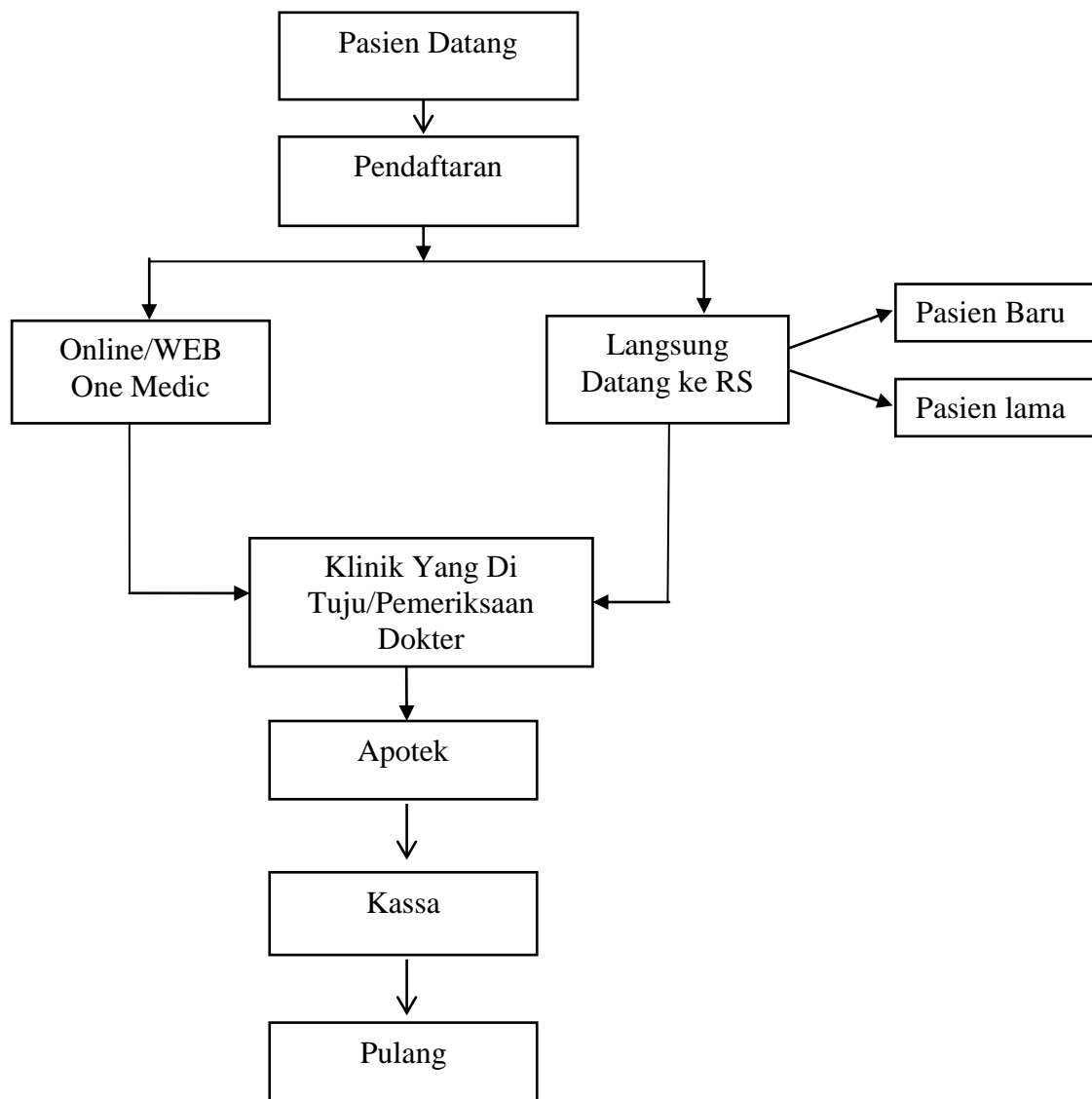
No	Ketenagaan	Kualifikasi	FT/PT
	Jumeno	SLTA	FT
15.	Pekarya/Cleaning Service		FT
	Lanjar Riyadi	SLTA	FT
	Wafik Jumadi	SLTA	FT
	Tutiyaning	SMEA	FT
	Margaretha Sri Lestari Ningsih	SLTA	FT
	Sudiyono	SMK	FT
	Hepy Oky Kris Haryanto	SMP	FT
	Afrizal Korian Isnani	SMA	FT
	Tri Purwanto	SMP	FT
16.	Sopir		
	Sutrisno	SLTA	FT
	Handoko	SLTA	FT
17.	Gizi		
	Deny Erlisa Mauludia, SGz	S1 Gizi	FT
	Sri Rahayu	SLTA	FT
	Sri Sulasmi	SLTP	FT
	Hantriyah	SLTA	FT
	Arinda Dwi Saputri, A.Md. GZ	DIII Gizi	FT
18.	Laundry		
	Surtini	SLTA	FT
	Ponijah	SLTP	FT
	Suryani	SMA	FT
19.	Satpam		
	Gugus Nurwantoko	SLTA	FT
	Sarjana	SLTA	FT
	Nurwanto	SLTA	FT
	Panggung Muryanto	SLTA	FT
	Surya Widagda Pratama	SMK	FT
20.	Petugas Kamar Operasi		
	Stephanus	Perawat Anaestesi	FT
	Nurhadi	Perawat Bedah / OK	FT
	Widayat	Perawat Bedah / OK	FT
21.	Teknologi Informasi (IT)		
	Arif Nur Hidayat	SMK	FT

Sumber: Data Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

## B. Pembahasan

### 1. Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.

Berikut ini adalah Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta, yaitu:



Gambar 4.4  
Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan  
di RSU Mitra Paramedika



Berikut penjelasan dari gambar 4.4:

1. Pasien datang ke RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta
2. Pasien mendaftarkan diri dibagian pendaftaran,
3. Jika pasien mendaftar secara Online atau WEB maka pasien menunjukan nomor antrian dan menunjukan berkas persyaratan yang dibutuhkan dalam proses pendaftaran pasien seperti kartu identitas pasien, menunjukan surat rujukan jika ada.
4. Pasien kunjungan baru

Pasien kunjungan baru adalah pasien yang baru pertama kali datang ke Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika, untuk keperluan mendapatkan pelayanan. Berikut ini prosedur penerimaan pasien kunjungan baru di RSUD Mitra Paramedika:

- a. Setiap pasien baru diterima di tempat penerimaan pasien
- b. Pasien diwawancarai oleh petugas guna mendapatkan data identitas yang akan diisi pada formulir ringkasan riwayat klinik.
- c. Data pada pasien baru diinput pada komputer
- d. Mencetak kartu pasien, karena setiap pasien baru akan memperoleh nomor pasien yang akan digunakan sebagai kartu pengenal, yang harus dibawa setiap kunjungan berikutnya ke Rumah Sakit yang sama
- e. Mencetak nomor urut poli
- f. Mencetak kuitansi pembayaran
- g. Mencetak kartu index pasien

- h. Setelah selesai dalam proses pendaftaran, pasien baru dipersilahkan untuk menunggu dipoliklinik yang akan dituju. Dan petugas pendaftaran mempersiapkan berkas data (Rekam Medis) pasien, kemudian dikirim ke poliklinik tujuan pasien.

#### 5. Pasien Kunjungan Lama

Pasien kunjungan lama adalah pasien yang pernah datang sebelumnya ke Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta, untuk keperluan mendapatkan pelayanan. Berikut ini prosedur penerimaan pasien kunjungan lama di RSUD Mitra Paramedika:

- a. Setiap pasien kunjungan lama diterima di tempat penerimaa pasien
  - b. Pasien diwawancarai tentang poliklinik yang akan dituju
  - c. Melaksanakan transaksi pendaftaran pasien lama dengan mengentry nomor pasien (Nomor Rekam Medis).
  - d. Mencatat nomor urut poliklinik
  - e. Mencetak kuitansi pembayaran
  - f. Setelah selesai melaksanakan proses pendaftaran, pasien diminta untuk menunggu dipoliklinik yang akan dituju.
6. Pasien diperiksa oleh dokter dipoliklinik yang dituju
7. Setelah selesai diperiksa oleh dokter yang memeriksa, pasien ke apotik, untuk menebus resep obat, dengan membawa data/catatan rekam medisnya.
8. Pasien melakukan pembayaran di kassa
9. Pasien pulang.

## **2. Sistem Informasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.**

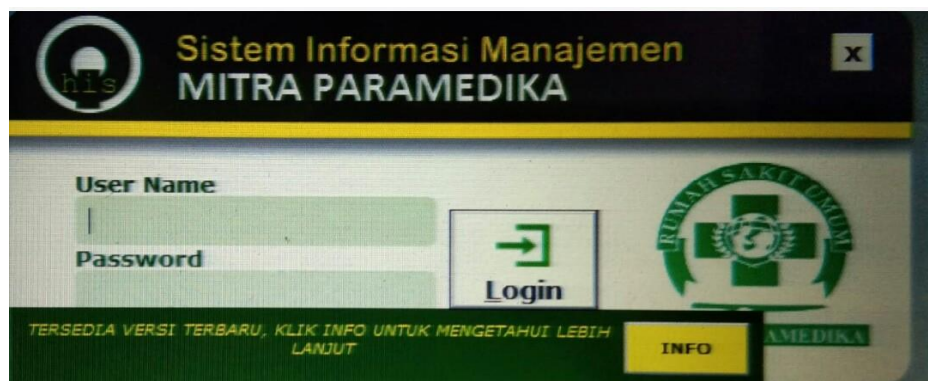
Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa petugas pendaftaran Rumah Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta, bahwa dalam melakukan kegiatan pendaftaran pasien sudah menggunakan Sistem Informasi Rumah Sakit, sehingga semuanya dilakukan dengan cara komputerisasi. Oleh karena itu, hal ini membuat pekerjaan setiap petugas lebih efektif dan efisien. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa dibagian pendaftaran rawat jalan, pendaftaran IGD, pencatatan data dipoliklinik, dan pencatatan data diruangan rawat jalan sudah menggunakan sistem informasi rumah sakit yang berbasis computer, dengan aplikasi *One Medic*.

Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan yang menggunakan aplikasi *One medic*, di Rumah Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta, yaitu dimulai dengan jalanya *Form Login*, dimana tidak semua orang mempunyai hak untuk membuka dan mengoperasikan Sistem Informasi ini. Setelah pengguna memasukkan *ID* dan *Password* maka akan terbuka form menu Sistem Informasi Pendaftaran dimana form ini berisikan menu-menu untuk mengoperasikan sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan. Setelah dipilih form yang ingin dioperasikan, operasikan form tersebut sesuai dengan kebutuhan. Setelah itu tutup sistem informasi pendaftaran rawat jalan.

Adapun Implementasi Sistem Informasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta yang menggunakan Sistem *One Medic* Sebagai berikut:

a. Tampilan *Login*

Form *login* ini merupakan menu aplikasi *One Medic* yang pertama kali muncul pada saat *user* ingin memasuki aplikasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Paramedika. Untuk masuk kedalam menu utama aplikasi *One Medic* ini *user* diminta untuk memasukkan *username*, mengisi *password* dan sesuai data yang telah tersedia. Kemudian *user* harus memilih yang terdapat pada menu ini yaitu *command button*, “*Login*” yang digunakan untuk masuk kedalam menu utama. Tampilan *login* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 4.5 Tampilan *Login* di Web One Medic

b. Pendaftaran Pasien

Form data pasien pada aplikasi *One Medic* digunakan untuk mendaftarkan pasien baru dan pasien lama. Terdapat beberapa perintah dalam mengoperasikan aplikasi *One Medic*, yaitu; *simpan*: *Simpan* untuk menambah data pasien yang baru, *ubah* untuk mengubah data pasien yang mengalami kesalahan dalam pendataan pasien, dan *Search* untuk mencari data pasien yang telah disimpan dalam *database*. Tampilan data pasien dalam aplikasi *One Medic* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

The screenshot shows a web-based patient registration form for 'MITRA PARAMEDIKA'. The form is titled 'Daftar Pasien Rawat Jalan' and is displayed in a browser window. The form contains several sections of input fields:

- Personal Information:** Nama, No. RM (002966), Tempat Lahir, Tanggal Lahir (06/26/2019), Umur (tahun), Alamat, Kode Pos, Propinsi (DI YOGYA), Kabupaten, Kecamatan, Kelurahan, Telepon, NO WhatsApp, No. Identitas.
- Demographics:** Jenis Kelamin (Pria/Wanita), Status (Single/Menikah/Janda/Duda), Agama (NONE), Ras (NONE), Pendidikan (NONE), Pekerjaan (Akuntan), Warga Negara (Indonesia), Nama Ayah, Pekerjaan Ayah, Nama Ibu, Suami/Istri.
- Insurance:** Asuransi yang Dimiliki (No Asuransi).

Buttons at the bottom of the form include 'Simpan', 'Cetak Kartu Berobat', and 'Selesai'. The background shows a menu system on the left and a list of doctors on the right. The browser window title is 'MITRA PARAMEDIKA - [Rawat Jalan]' and the user name is 'RIDWAN DANNY SAPUTRA'.

Gambar 4.6 Tampilan Pendaftaran Pasien di Web One Medic

### c. Data Jadwal Praktek Dokter

Maksud dan tujuan dari form data jadwal praktek dokter rawat jalan dalam aplikasi *One Medic* yaitu untuk menginputkan seluruh pasien yang telah mendaftar dengan pelayanan dokter tersebut di rumah sakit sehingga data sesuai dengan tujuan pelayanan, dapat disimpan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan periode yang diinginkan. Menu data jadwal praktek dokter rawat jalan dapat menyimpan, mengedit, dan menghapus data pasien sesuai dengan keinginan pengguna sehingga memudahkan pengguna dalam mengelola data jadwal praktek dokter. Tampilan data jadwal praktek dokter yang ada dalam aplikasi *One Medic* dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Jadwal Praktek Dokter RSUD Mitra Paramedika

No	Hari	Poli	Jam
1.	Senin	Gigi (drg. Nova)	11.00
2.		Mata (dr. Farida Sp.M)	12.00
3.		THT (dr. Dika Sp.THT)	13.00
4.		Anak (dr.Uji Sp.A)	14.00
5.		Saraf (dr. Fajar Sp.S)	16.00
6.		Dalam (dr. Eko Sp.PD)	17.00
7.		Obsygin (dr. Taufik Sp.OG)	16.00
8.		Bedah (dr. Budi Sp.B)	19.00
1.	Selasa	Gigi (drg. Nova)	11.00
2.		Mata (dr. Farida Sp.M)	12.00
3.		THT (dr. Dika Sp.THT)	13.00
4.		Anak (dr.Uji Sp.A)	16.00
5.		Saraf (dr. Fajar Sp.S)	17.00
6.		Dalam (dr. Eko Sp.PD)	13.00
7.		Obsygin (dr. Taufik Sp.OG)	16.00
8.		Bedah (dr. Budi Sp.B)	16.00
1.	Rabu	Gigi (drg. Nova)	11.00
2.		Mata (dr. Farida Sp.M)	12.00
3.		THT (dr. Dika Sp.THT)	13.00
4.		Anak (dr.Uji Sp.A)	14.00
5.		Saraf (dr. Fajar Sp.S)	17.00
6.		Dalam (dr. Eko Sp.PD)	17.00
7.		Jantung (dr. Hendri Sp.JP)	19.00
8.		Ortho (dr. Amri Sp.OT)	18.00
9.		Obsygin (dr. Taufik Sp.OG)	16.00
10.		Bedah (dr. Budi Sp.B)	16.00
1.	Kamis	Gigi (drg. Nova)	1.00
2.		Mata (dr. Farida Sp.M)	12.00
3.		THT (dr. Dika Sp.THT)	13.00
4.		Anak (dr.Uji Sp.A)	14.00
5.		Bedah (dr. Budi Sp.B)	16.00
6.		Dalam (dr. Eko Sp.PD)	19.00
1.	Jumat	Gigi (drg. Nova)	11.00
2.		Mata (dr. Farida Sp.M)	12.00
3.		THT (dr. Dika Sp.THT)	13.00
4.		Anak (dr.Uji Sp.A)	14.00
5.		Dalam (dr. Eko Sp.PD)	17.00

6.		Jantung (dr. Hendri Sp.JP)	19.00
7.		Obsygin (dr. Taufik Sp.OG)	16.00
8.		Bedah (dr. Budi Sp.B)	16.00
1.	Sabtu	Gigi (drg. Nova)	08.00
2.		Anak (dr.Uji Sp.A)	13.00
3.		Dalam (dr. Eko Sp.PD)	17.00
4.		Bedah (dr. Budi Sp.B)	19.00
5.		Obsygin (dr. Taufik Sp.OG)	13.00

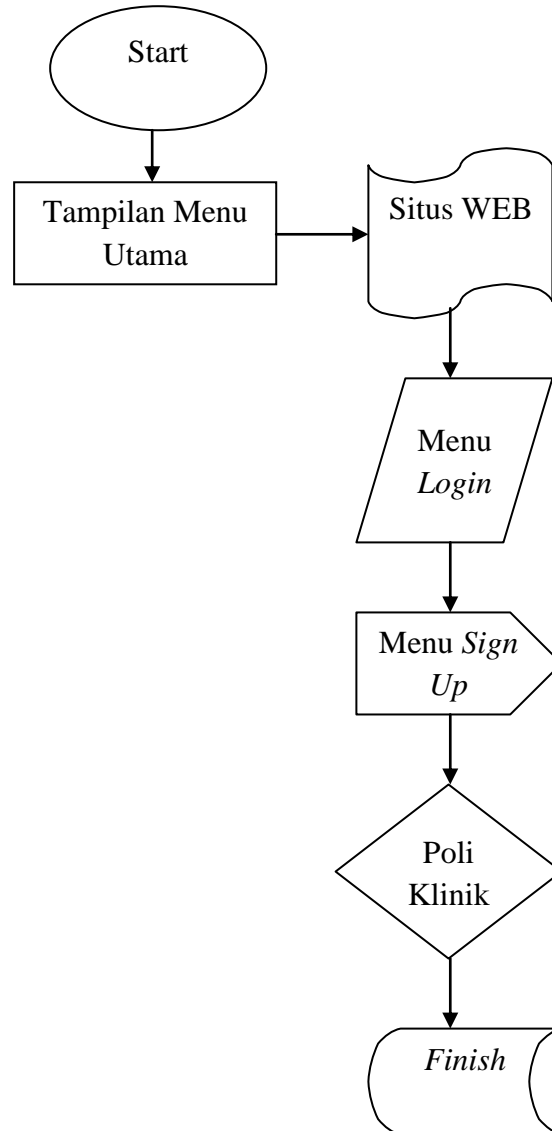
#### d. Pendaftaran Secara Online

Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Mitra Paramedika, pada umumnya dilakukan dengan cara pasien langsung datang ke rumah sakit, selain pasien datang sendiri ke rumah sakit pasien juga dapat melakukan pendaftaran melalui online atau WEB. Dengan dibangunnya aplikasi pendaftaran pasien rawat jalan berbasis WEB, dimana aplikasi ini dapat membantu masyarakat dalam melakukan pendaftaran berobat.

Berikut ini tampilan pelayanan pendaftaran secara online dalam aplikasi *One Medic* dapat dilihat pada gambar 4.6:

Gambar 4.7 Pendaftaran Secara Online di Web One Medic

Pelayanan online ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran poliklinik rawat jalan. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada flowchart berikut ini:



Gambar 4.8  
Flowchart Pendaftaran Pasien Online Rawat Jalan



Adapun keterangan pada gambar diatas adalah sebagai berikut:

1. Start adalah langkah awal yang digunakan dalam pendaftaran pasien online.
2. Tampilan menu utama adalah daftar untuk memilih menu yang akan kita buka.
3. Situs WEB, dapat membantu masyarakat dalam melakukan pendaftaran tanpa harus menunggu antrian di rumah sakit, melalui WEB: [www.rsmitraparamedika.co.id](http://www.rsmitraparamedika.co.id) dan proses pendaftaran online bisa dilakukan satu hari sebelum tanggal kunjungan.
4. Menu *Loging*, menu ini digunakan untuk masuk kemenu utama sebelum melakukan pendaftaran.
5. Menu *Sign Up*, menu ini digunakan untuk masuk keberanda agar dapat menginput identitas pasien
6. Poli Klinik, pasien dapat memilih poli klinik tujuan dan tanggal rencana kunjungan.
7. Klik *Finish*, dengan mengklik *finish* maka data akan otomatis tersimpan, kemudian dapat mencetak bukti pengaftaran online tersebut dan datang ke rumah sakit dengan menunjukan bukti pendaftaran.

Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSU Mitra Pramedika Sleman Yogyakarta dilayani setiap hari senin sampai dengan hari juma't, dimulai pada pukul 07.30 WIB sampai dengan 13.00 WIB, pendaftaran pasien hari sabtu dimulai pukul 07.30 WIB sampai dengan 11.30 WIB, sedangkan

pendaftaran pasien online dilakukan pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 13.30 WIB.

### **3. Kendala-Kendala Dalam Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta.**

Beberapa faktor yang menjadi kendala dalam pemberian pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta, yaitu:

#### **a. Keterlambatan Mengumpulkan Berkas**

Dari hasil wawancara dari beberapa petugas dibagian Pendaftaran RSUD Mitra Paramedika, yang menjadi penghambat pelayanan pendaftaran pasien RSUD Mitra Paramedika, yaitu pasien tidak membawa persyaratan dokumen yang dibutuhkan seperti identitas, kartu berobat (bagi pasien yang sudah pernah berobat di RSUD Mitra paramedika), membawa surat rujukan yang salah, dan keterlambatan mengumpulkan berkas. Dalam hal ini mengakibatkan pelayanan pasien *online* dilayani terlebih dahulu, dan pelayanan pasien yang mendaftar secara manual dilayani harus menunggu sampai nomor antrian dipanggil.

#### **b. Mesin (*Machine*)**

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti selama Penelitian, sering terjadinya *error* terhadap komputer, karena *Server maintace* dan mesin pencetak *Tracer* juga sering terjadi *error*, kertas

*tracer* tidak keluar, sehingga sering kali pasien didaftarkan secara manual.

c. Pasien *Online* dan *non online*

Untuk tempat pendaftaran pasien *online* dan *non online* di loket atau komputer yang sama, sehingga mengakibatkan antrian bagi pasien yang mendaftar secara langsung (*non online*).

**4. Upaya-Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala Dalam Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.**

Adapun upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang sering terjadi dipendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit tersebut yaitu:

- a. Pasien yang mendapatkan nomor antrian terlebih dahulu yang didahulukan dari pasien *online*, dan petugas terus memberikan informasi agar pasien tidak terlambat ataupun salah dalam mengumpulkan berkas identitas pasien atau surat rujukan.
- b. Komputer yang sering terjadi *error* yaitu segera menghubungi bagian IT, agar dapat membantu petugas pendaftaran pasien.
- c. Menambah komputer lagi, agar proses pendaftaran pasien baik pasien *online* atau pasien *non online* bisa berjalan dengan lancar tanpa harus menunggu antrian.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian, Sistem Informasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta, pencatatan data dipoliklinik, dan pencatatan data diruangan rawat jalan sudah menggunakan sistem informasi rumah sakit yang berbasis komputer dengan aplikasi *One Medic*.
2. Sistem Informasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta, masih memiliki kekurangan dalam pelaksanaannya, terkendala oleh pasien ketika datang ke rumah sakit tidak membawa dokumen atau persyaratan yang dibutuhkan seperti identitas, kartu berobat, membawa surat rujukan yang salah, sehingga pelayanan pasien *online* dilayani terlebih dahulu, hal itu mengakibatkan pasien harus menunggu sampai nomor antrianya dipanggil.
3. Sistem Informasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSUD Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta pada komputer penerimaan pasien

rawat jalan pernah terjadi *error* sehingga kertas *tracer* sering tidak keluar.

4. Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta, baik pendaftaran pasien *online* ataupun pasien *non online* di loket atau komputer yang sama.
5. Sistem informasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta, dari segi keamanan dan kontrol sistem masih belum aman dan terkendali baik dalam pengaksesan, karena *password* bisa diberikan kepada pegawai siapapun atas dasar rasa sungkan antara pegawai.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, maka untuk memperbaiki Sistem Informasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta, beberapa saran atau rekomendasi yang dapat diajukan antara lain:

1. Hendaknya komputer dibagian pendaftaran pasien di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Sleman Yogyakarta ditambah lagi, agar proses penerimaan pasien lebih lancar, tidak mengakibatkan antrian dan pasien harus menunggu.
2. Sebaiknya dilakukan penambahan komputer, untuk pemisahan pendaftaran secara *online* dan *non online* di bagian penerimaan pasien.

3. Sebaiknya keamanan *password* tidak diberikan kepegawai siapapun, kecuali petugas pendaftaran yang bertugas disitu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi. 2002. *Psikologi Sosial*. Rineka Cipta. Jakarta
- Cecep Triwibo. 2013. *Kesehatan Lingkungan*. Yogyakarta
- Depkes RI. 1999. Keputusan MenKes RI Nomor 1333/MenKes/SK/XII/1999. Tentang *Standar Pelayanan Rumah Sakit*.
- Depkes RI. 2004. UU No.29 tahun 2004. Tentang *Praktek Kedokteran*
- Edhy Sutanta. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Graha Ilmu. Yogyakarta`
- Indrajit. 2006. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Edisi Ketiga. Yogyakarta`
- Jogiyanto. 2005. *Analisa dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. Prentice Hall. New Jersey
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Mulyanto. 2009. *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Romney. 2005. *Accounting Information Systems*. England
- Soejadi. 1996. *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit Umum*. Jakarta. Kata Bina
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta.
- Tata Sutabri. 2012. *Konsep Sistem Informasi*. Andi. Yogyakarta.

# **LAMPIRAN**





Menyusun status Pasien di Ruang Rekam medic



Membantu petugas Rekam Medik mencari status pasien



Melayani Pasien mendaftar



Mencari status Pasien



Foto bersama karyawan Pendaftaran



Wawancara salah satu Petugas Pendaftaran