

**TUGAS AKHIR**  
**SISTEM PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT**  
**JALAN DI RUMAH SAKIT DKT DR.SOETARTO**  
**YOGYAKARTA**



**DISUSUN OLEH :**  
**ALDA MEIDY AFINDA**  
**17001214**

**AKADEMI MANAJEMEN ADMINISTRASI YPK**  
**YOGYAKARTA**

**2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Sitem Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah  
Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta

Nama : Alda Meidy Afinda

NIM : 17001214

Program Studi : Manajemen Administrasi Rumah Sakit

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Program Studi Manajemen Administrasi AMA YPK Yogyakarta pada :

Hari :

Tanggal :

Mengetahui  
Dosen Pembimbing

Ir. Edi Cahyono, M.M.  
NIK. 11308115

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**SISTEM PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI**  
**RUMAH SAKIT DKT DR.SOETARTO YOGYAKARTA**

Laporan Tugas Akhir ini telah diajukan pada Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan pada Program Studi Manajemen Administrasi.

Disetujui dan disahkan pada :

Hari :

Tanggal :

**Tim Penguji**

Ketua

Anggota

Indri Hastuti Listyawati, SH, M.M.  
NIK 11300113

Siti Nurhayati, S.E., M.M.  
NIK 11600118

**Mengetahui**  
Direktur AMA YPK

Anung Pramudyo, S.E., M.M.  
NIP. 197802042005911002

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alda Meidy Afinda

NIM : 17001214

Judul Tugas Akhir : Sistem Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di  
Rumah Sakit DKT dr. Soetarto Yogyakarta

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

Demikian pernyataan 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,  
Yang membuat pernyataan

Alda Meidy Afinda

## **MOTO**

”KARENA SESUDAH KESULITAN ITU ADA KEMUDAHAN”

(Q.S. ALAM NASYRAH 94:6)

”TIDAK ADA KESUKSESAN MELAINKAN DENGAN PERTOLONGAN

ALLAH”

(Q.S. HUUD : 88)

## **PERSEMBAHAN**

Yang Utama Dari Segalanya

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan kasih sayang-Nya telah memberikan kekuatan, membekali dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini saya persembahkan :

1. Untuk kedua orangtua saya, papa Basri dan mama Dahniar Terimakasih telah sudi dan ikhlas membesarkan saya dengan segala perjuangan dan pengorbanannya, serta memberikan do'a, kasih sayang, semangat, motivasi dan tenaga agar saya bisa belajar dengan baik.
2. Kedua kakak laki-laki saya Andra Dian Lutfi dan Afanda Alan Edward yang selalu memberi semangat, selalu mendukung dan mengingatkan saya untuk belajar dan serius dalam kuliah, dan tidak lupa untuk mentransfer uang bulanan. Thankyou broo
3. Untuk Dosen pembimbing saya Bapak Ir. Edi Cahyono, M.M. yang telah membimbing saya dengan baik dan memberikan ilmu yang bermanfaat untuk saya.
4. Seluruh Dosen pengajar di AMA YPK Yogyakarta, Terimakasih untuk semua ilmu dan didikan yang telah kalian berikan kepada saya.

5. Untuk Ka Theresia Amalia, Ka Petrus Regar dan teman-teman yang lain  
Terimakasih karena tidak hanya memberikan dukungan dan nasehat tetapi juga membantu banyak hal.
6. Dan Terimakasih untuk semua pihak yang telah membantu dan mendo'akan saya.

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah Yang Maha Esa, Dzat yang hanya kepada-Nya kitaberibadah. Saya memuji-Nya dan bersyukur kepada-Nya dengan pujian yang paling tinggi dan tiada habisnya, sebaik-baik pujian yang harus dipujikan hanyalah untuk – Nya. Saya bersaksi bahwasanya tidak ada Tuhan yang berhak disembah kecuali Allah, tidak ada sekutu baginya. Shalawat dan salam semoga Allah limpahkan kepada junjungan kita yang mulia, Rasulullah Muhammad Shallallahu 'alaihi wasallam, juga kepada keluarganya, sahabat-sahabatnya dan orang-orang yang mengikutinya dengan baik sampai hari kiamat.

Penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Diploma tiga (III) konsentrasi Manajemen Administrasi Rumah Sakit AMA YPK Yogyakarta. Adapun judul Tugas Akhir ini adalah “Sistem Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit DKT dr. Soetarto Yogyakarta”.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis banyak menerima bantuan, baik berupa dorongan semangat, motivasi maupun sumbangan pikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang setulus-

tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan terutama kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kasih, karunia – Nya dan perlindungan – Nya kepada penulis.
2. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M. selaku Direktur AMA YPK Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di kampus tercinta ini.
3. Bapak Ir. Edi Cahyono, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatian untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
4. Seluruh jajaran dosen pengajar AMA YPK Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
5. Kepada seluruh staf akademik, pegawai perpustakaan, dan karyawan AMA YPK Yogyakarta yang telah banyak memberikan bantuannya selama masa studi.
6. Kedua orang tua yang tercinta, saudara, dan kekasih yang telah membimbing dan memotivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Terimakasih atas kasih sayang, perhatian, nasehat, semangat, kepercayaan dan do'a yang tiada henti. Semoga bisa jadi kebanggaan keluarga dan berguna bagi sesama. Amin
7. Seluruh teman-teman AMA YPK Yogyakarta angkatan 2017, atas kebersamaan yang menyenangkan dan memberi warna tersendiri selama kuliah.

8. Seluruh pihak – pihak yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu – persatu yang telah banyak memberikan bantuan, pengarahan, dan kerjasama dalam penyusunan tugas akhir ini, maupun dalam kehidupan penulis.

Dalam berbagai bentuk dan sisi penulis menyadari bahwa tugas akhir yang dibuat ini pastinya belum sempurna, hal ini karena masih kurangnya pengalaman dan terbatasnya ilmu pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam pencapaian kesempurnaan tugas akhir ini pada masa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terkira dan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat. Amin

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 10 Juni 2020

Penulis  
Alda Meidy Afinda

## 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>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK. ....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
A. Rumah Sakit .....	6
B. Pelayanan Rawat Jalan. ....	9

C. Sistem .....	12
D. Pendaftaran Pasien.....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
A. Jenis Penelitian .....	15
B. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	15
C. Sumber Data .....	16
D. Teknik Pengumpulan Data .....	16
E. Teknik Analisis Data. ....	18
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>20</b>
A. Gambaran Umum Rumah Sakit.....	20
1. Identitas Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta .....	20
2. Sejarah Berdirinya RSDKT dr.Soetarto Yogyakarta .....	21
3. Visi, Misi, Tujuan dan Motto Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta.....	24
4. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas Unit Rekam Medis ...	25
5. Sarana dan Prasarana .....	24
6. Jadwal Dokter .....	27
7. Deskripsi Tugas Unit Rawat Jalan RS DKT dr.Soetarto Yogyakarta.....	28
B. Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	29
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>35</b>
A. Kesimpulan.....	35
B. Saran .....	36

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Pejabat Kepala RS DKT dr.Soetarto Yogyakarta .....	23
Tabel 4.2	Jadwal Dokter Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta ...	26

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi RS DKT dr.Soetarto Yogyakarta .....	24
Gambar 4.2	Alur Pendaftaran Pasien Baru Dengan Penjamin BPJS.....	32
Gambar 4.3	Alur Pendaftaran Pasien Baru TNI/PNS, TNI/PURNAWIRAWAN Dan Keluarga .....	33
Gambar 4.4	Alur Pendaftaran Pasien Non BPJS/UMUM.....	34
Gambar 4.5	Alur Pendaftaran Pasien Lama Dengan Jaminan BPJS.....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit DKT  
dr.Soetarto Yogyakarta
- Lampiran 2 : Gambaran Kondisi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit  
DKT dr.Soetarto Yogyakarta

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang bagaimana Sistem Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu pengamatan langsung ke rumah sakit atau observasi untuk melihat secara dekat kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, sistem pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yang digunakan di rumah sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta ada 2 yaitu sistem pendaftaran pasien secara online dan sistem pendaftaran pasien secara offline. Sistem pendaftaran pasien secara online berarti pasien dapat melakukan pendaftaran ke poli dengan menggunakan internet namun sistem online ini hanya berlaku untuk pasien yang sudah memiliki kartu berobat atau pasien lama. Sistem pendaftaran pasien secara offline berarti pasien diharuskan melakukan pendaftaran di rumah sakit, sistem ini berlaku untuk pasien lama dan baru.

***Kata kunci*** : *Sistem Pelayanan Pendaftaran, Pasien Rawat Jalan.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sedangkan menurut surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no. 159b/MENKES/PER/II/1988 tentang rumah sakit, pelayanan kesehatan di rumah sakit berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan pelayanan penunjang medik. Selain itu, rumah sakit juga menyediakan beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, salah satu pelayanan rumah sakit yang sangat umum yaitu pelayanan rawat jalan.

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan di unit pelaksanaan fungsional rawat jalan terdiri dari poliklinik umum dan poliklinik spesialis serta unit gawat darurat. Menurut Roomer (1981) yang di kutip oleh Azwar (1996), pelayanan rawat jalan tampak berkembang lebih pesat dibandingkan dengan pelayanan rawat inap, peningkatan angka

utilisasi pelayanan rawat jalan di rumah sakit dua sampai tiga kali lebih tinggi dari peningkatan angka utilisasi pelayanan rawat inap.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan No. 66/MENKES/II/1987 rawat jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit/puskesmas/klinik, untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal diruang inap. Salah satu bagian yang melayani pasien rawat jalan dan mendaftarkan pasien baru maupun lama baik pasien umum ataupun asuransi yaitu tempat pendaftaran pasien rawat jalan(TPPRJ). Pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) adalah tempat pendaftaran pasien rawat jalan yang mempunyai tugas pokok menerima pasien rawat jalan dan mencatat pendaftaran pasien(registrasi).

Pelayanan pendaftaran pasien merupakan bagian yang sangat penting dalam kaitannya dengan sarana pelayanan kesehatan. Proses pendaftaran pasien merupakan kontak pertama kali antara petugas rumah sakit dengan pasien atau keluarganya. Oleh karena itu, baik buruknya pelayanan pendaftaran pasien dapat menjadi salah satu acuan penilaian bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan pada sebuah rumah sakit, namun masih terdapat permasalahan pada pelayanan pendaftaran pasien yang berjalan saat ini di beberapa rumah sakit atau klinik, sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Sabarguna (2004) yang menyatakan bahwa keluhan yang sering terdengar dari pihak pemakai pelayanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran adalah petugas

administrasi, sarana yang kurang memadai, kelambatan pelayanan, dan lain-lain.

Pelayanan rumah sakit mengadakan informasi secara intensif. Informasi memainkan peranan vital dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi dapat digunakan sebagai sarana strategis untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini perlu disadari bahwa pelanggan rumah sakit dapat berupa pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal adalah pemilik, pimpinan dan seluruh karyawan rumah sakit, sedangkan pelanggan eksternal adalah pasien, keluarga pasien, rekanan pemasok, dan juga masyarakat luas (Aditama, 2006).

Salah satu indikator dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah meningkatkan pelayanan pendaftaran pasien, sebagai mana tercantum di dalam Keputusan Menteri Kesehatan No.129/MENKES/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, yang di dalamnya disebutkan bahwa pelayanan minimal pendaftaran cepat jika waktu tunggu kurang dari 10 menit dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit. Lamanya pelayanan pasien rawat jalan selain karena jumlah pasien yang cukup banyak, juga dikarenakan penggunaan kartu berobat sebagai bukti telah berobat yang tidak jarang pasien lupa untuk membawa saat berobat atau hilang dan sehingga tidak jarang kartu berobat harus dibuat kembali dan menyebabkan proses pelayanan pendaftaran pasien relatif lebih lama.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Sistem Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

Bagaimana Sistem Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui Sistem Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat secara Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini bermanfaat bagi upaya peningkatan mutu pendidikan dan memberikan sumbangsih teoritis pada dunia pendidikan dan khususnya yang berkaitan tentang pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

#### **a. Bagi penulis**

Penelitian ini merupakan lanjutan dari proses belajar mengajar dalam rangka mencoba menerapkan ilmu yang pernah penulis terima dengan keadaan yang ada di lapangan, sehingga penulis harapkan dengan penelitian ini dapat menjadi pengalaman praktis dan mengetahui sejauh mana kemampuan teoritis tersebut dapat diterapkan dalam praktek sehari – hari.

b. Bagi perguruan tinggi

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam ilmu manajemen administrasi rumah sakit.

c. Bagi rumah sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen di Rumah sakit serta para pelaksanaan kegiatan sebagai upaya perbaikan proses pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien.

2. Manfaat Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan mengungkapkan masalah yang timbul serta saran-saran untuk memecahkannya, sehingga pada akhirnya dapat memberikan manfaat.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Rumah Sakit**

##### 1. Pengertian Rumah Sakit

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Kementerian kesehatan Republik Indonesia dalam penjelasan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 56 tahun 2014 menyatakan bahwa rumah sakit sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Dari aspek pembiayaan bahwa di rumah sakit memerlukan biaya operasional dan investasi yang besar dalam pelaksanaan kegiatannya, sehingga perlu didukung dengan ketersediaan pendanaan yang cukup dan berkesinambungan.

Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotive, preventif, kuratif, dan rehabilitative. Rumah sakit mempunyai tujuan yaitu untuk mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Sesuai dengan Undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit dibedakan menjadi beberapa jenis dan klasifikasi, sebagai berikut:

## 2. Fungsi Rumah Sakit

Berdasarkan UU RI Nomor 44 Tahun 2009, Rumah Sakit mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit
2. Pemeliharaan dan peningkat kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan paripurna
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapsiran teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

### 3. Jenis Rumah Sakit

Ada beberapa jenis rumah sakit, yaitu:

#### a. Rumah sakit berdasarkan jenis pelayanan

##### 1) Rumah Sakit Umum

Rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.

##### 2) Rumah Sakit Khusus

Rumah sakit yang khusus memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya.

#### b. Rumah sakit berdasarkan kepemilikan

##### 1) Rumah Sakit Publik / Pemerintah

Rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan badan hukum yang bersifat nirlaba. Rumah sakit publik yang dikelola oleh pemerintah dan pemerintahan daerah diselenggarakan berdasarkan pengelolaan Badan Layanan Umum atau Badan Layanan Umum Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang. Rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah dan pemerintah daerah tidak dapat dialihkan menjadi rumah sakit privat.

## 2) Rumah Sakit Privat / Swasta

Rumah sakit yang dikelola oleh badan hukum dengan tujuan profit yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT). Rumah sakit privat dapat ditetapkan menjadi rumah sakit pendidikan setelah memenuhi persyaratan dan standar rumah sakit pendidikan. Rumah sakit pendidikan oleh Menteri Kesehatan setelah berkoordinasi dengan Menteri yang membidangi urusan pendidikan. Rumah sakit pendidikan merupakan rumah sakit yang menyelenggarakan pendidikan dan penelitian secara terpadu dalam bidang pendidikan profesi kedokteran, pendidikan kedokteran berkelanjutan, dan pendidikan tenaga kesehatan lainnya.

### c. Rumah sakit berdasarkan kelas pelayanan yang tersedia.

#### 1) Rumah sakit kelas A

Pelayanan yang tersedia pelayanan spesialisik yang luas termasuk subspecialistik.

#### 2) Rumah sakit kelas B

Mempunyai pelayanan minimal sebelas spesialisik dan subspecialistik terdaftar.

#### 3) Rumah sakit kelas C

mempunyai minimal empat spesialisik dasar (bedah, penyakit dalam, kebidanan, dan anak).

- 4) rumah sakit kelas D  
terdapat di pelayanan medis desa.

## **B. Pelayanan Rawat Jalan**

### 1. Pengertian Rawat Jalan

Menurut Huffman (1994), pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan rawat inap di rumah sakit atau institusi pelayanan kesehatan. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (hospitalization). Sedangkan menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 66/MENKES/11/1987 yang dimaksud Rawat Jalan dan Pelayanan Rawat Jalan, yaitu:

1. Rawat Jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit/puskesmas/klinik, untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal diruang inap.
2. Pelayanan Rawat Jalan adalah pelayanan yang diberikan di unit pelaksanaan fungsional rawat jalan terdiri dari poliklinik umum dan poliklinik spesialis serta unit gawat darurat.

Pelayanan rawat jalan ini termasuk tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim

dikenal rumah sakit atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien (home care) serta di rumah perawatan (nursing homes).

## 2. Jenis Pelayanan Rawat Jalan

Bentuk pertama dari pelayanan rawat jalan adalah yang diselenggarakan oleh klinik yang ada kaitannya dengan rumah sakit (hospital based ambulatory care). Jenis pelayanan rawat jalan di rumah sakit secara umum dapat dibedakan atas 4 macam yaitu :

- a. Pelayanan gawat darurat (emergency services) adalah untuk menangani pasien yang butuh pertolongan segera dan mendadak.
- b. Pelayanan rawat jalan paripurna (comprehensive hospital outpatient services) adalah yang memberikan pelayanan kesehatan paripurna sesuai dengan kebutuhan pasien.
- c. Pelayanan rujukan (referral services) adalah hanya melayani pasien-pasien rujukan oleh sarana kesehatan lain. Biasanya untuk diagnosis atau terapi, sedangkan perawatan selanjutnya tetap ditangani oleh sarana kesehatan yang merujuk.
- d. Pelayanan bedah jalan (ambulatory surgery services) adalah memberikan pelayanan bedah yang dipulangkan pada hari yang sama.

### 3. Bentuk Pelayanan Rawat Jalan

Menurut Azrul (1996) bentuk pelayanan rawat jalan dibedakan atas 2 macam, yaitu:

#### a. Pelayanan Rawat Jalan oleh Klinik Rumah Sakit.

Pelayanan rawat jalan yang diselenggarakan oleh klinik yang ada kaitannya dengan rumah sakit.

#### b. Pelayanan Rawat Jalan oleh Klinik Mandiri.

Pelayanan rawat jalan yang diselenggarakan oleh klinik yang mandiri yang tidak ada hubungan organisatoris dengan rumah sakit.

## C. Sistem

### 1. Pengertian Sistem

Menurut Romney dan Steinbart (2015), Sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Sebagian besar sistem terdiri dari subsistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar. Sedangkan menurut Anastasia Diana dan Lilis Setiawati (2011), Sistem adalah serangkaian bagian yang saling tergantung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Mulyadi (2016), Sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan. Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa sistem adalah kumpulan dari komponen-komponen

yang saling berkaitan satu sama lain untuk mencapai tujuan dalam melaksanakan suatu kegiatan pokok perusahaan.

#### **D. Pendaftaran Pasien**

Pendaftaran pasien merupakan proses awal terjadinya rekam medis di setiap fasilitas pelayanan kesehatan, di tempat pendaftaran pasien akan di data identitas pasien serta keperluan kunjungannya ke rumah sakit. Selain mencatat data pasien, akan diperlukan juga pendataan lain mengenai penanggung jawab pasien, asuransi, pekerjaan dan lain sebagainya. Dalam sistem pendaftaran, pasien akan diterima sebagai pasien rawat jalan, rawat inap, ataupun pasien gawat darurat.

Menurut dirjen Yanmed (2006), penerimaan pasien rawat jalan dinamakan TPPRJ (Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan). Fungsi utamanya adalah menerima pasien untuk berobat ke poliklinik yang dituju masing-masing pasien tersebut. Prosedur penerimaan pasien dapat disesuaikan dengan sistem yang dianut oleh masing-masing rumah sakit.

Berdasarkan Kepmenkes No. 129 Tahun 2009, SPM-RS merupakan alat ukur mutu pelayanan rumah sakit yang dapat mendukung pencapaian indikator kinerja rumah sakit. SPM bersifat sederhana, konkrit mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian. Pada pendaftaran rawat jalan terdapat SPM waktu penyediaan berkas rekam medis rawat jalan yaitu kurang lebih

10 menit. Sistem pendaftaran pasien ini dapat dibedakan menjadi 2 jenis yaitu :

a. Pasien Baru

Pendaftaran pasien baru akan dilaksanakan dengan mengisi formulir pendaftaran pasien baru untuk mendapatkan data sosial pasien yang akan dimasukkan dalam komputer. Setiap pasien baru akan memperoleh nomor pasien, kemudian pasien akan diberi kartu berobat yang harus dibawa setiap kali pasien tersebut datang kembali berobat ke rumah sakit.

b. Pasien Lama

Sedangkan untuk pendaftaran pasien lama, dilakukan dengan mencari berkas rekam medis pasien sesuai dengan nomor RM yang tercantum dalam kartu berobat.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Lexy L. Moleong (2011) metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Data yang dihasilkan berupa kata-kata, gambar serta perilaku manusia. Penelitian ini menggambarkan sistem pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yang dilakukan di Rumah Sakit DKT dr. Soetarto Yogyakarta. Sehingga penulis mampu mengidentifikasi pelaksanaan sistem pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan tersebut. Penelitian ini dilaksanakan melalui pengamatan terkait sistem pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Instalasi Rekam Medis di Rumah Sakit DKT dr. Soetarto Yogyakarta.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit DKT dr. Soetarto Jl. Juadi No.19, Kotabaru, Kec. Gondokusuman, Yogyakarta. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2020

### **C. Sumber Data**

Jenis data yang diambil dalam penelitian adalah data sekunder. Menurut Sugiyono (2012) data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen. Sedangkan menurut Ulber Silalahi (2012) data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sumber data sekunder adalah yang diperoleh dari tangan kedua dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui sumber-sumber lainnya sebelum penelitian dilakukan.

### **D. Teknik Pengmpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah melalui hal berikut :

#### **1. Studi Pustaka**

Studi pustaka adalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku – buku yang berkenaan dengan masalah dan tujuan penelitian sebagai sumber data yang akan diolah dan dianalisis dengan cara menelaah dan membandingkan sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang bersifat teoristis dan

memperoleh informasi tentang teknik-teknik penelitian yang diharapkan.

## 2. Teknik Observasi (Pengamatan)

Teknik observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada objek kajian. Menurut Hasan (2002) teknik observasi merupakan pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisasi, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris. Observasi yang dimaksud dalam teknik pengambilan data ini ialah observasi pra-penelitian, saat penelitian dan pasca-penelitian yang digunakan sebagai metode pembantu, dengan tujuan untuk mengamati bagaimana kinerja sistem pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta.

## 3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono,2015).Berdasarkan penjelasan ahli maka dapat disimpulkan bahwa metode dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan menyelidiki benda-benda tertulis dan mencatat hasil temuannya yang digunakan untuk

mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan. Dengan Teknik ini, peneliti mengumpulkan data dari dokumen yang sudah ada, seperti : gambaran umum Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta, sistem pelayanan pendaftaran pasienrawat jalan di Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta, catatan-catatan , foto-foto dan sebagainya.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2008). Berdasarkan pada tujuan penelitian yang akan dicapai, maka dimulai dengan menelaah seluruh data yang sudah tersedia dari berbagai sumber yaitu observasi, dokumentasi, studi pustaka dengan mengadakan reduksi data, yaitu merangkul, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting serta disusun lebih sistematis.

Dalam hal ini penulis menggunakan analisa data kualitatif, dimana data yang diperoleh dianalisa dengan metode deskriptif dengan cara

berfikir induktif yaitu penelitian diperoleh dari fakta-fakta yang bersifat umum yang memperoleh bukti empiris dengan cara mempelajari suatu proses, suatu penemuan yang terjadi, mencatat, menganalisa, menafsirkan, melaporkan serta menarik kesimpulan dari proses tersebut.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta**

##### **1. Identitas Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta**

Nama Rumah Sakit : Rumkit Tk. III 04.06.03 dr. Soetarto

Alamat : Jl. Juwadi No. 19 Kotabaru Yogyakarta

Telepon : 0274-555402 (telp dan Fax), 0274-562391

Nama Karumkit : Letkol Ckm dr.Khairan Irmansyah,

Sp.THT-KL,M.Sc

NRP. 11020008560275

Luas Tanah : 40.350 m<sup>2</sup>

Luas Bangunan : 15.801 m<sup>2</sup>

No. Telp Humas : 085239346116

Listrik : PLN – Genset

Air : PDAM, Sumur pompa/bor

Kelas RS : Kelas C

Akreditasi : Lulus Akreditasi 5 Pelayanan Dasar Tahun 2011

Lulus Versi KARS 2012 Perdana Tahun 2016

Lulus Versi SNARS Ed 1 Utama Tahun 2019

## 2. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit DKT dr. Soetarto Yogyakarta

Setelah diproklamasikan kemerdekaan bangsa Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945 di Jakarta sekaligus terbentuknya negara RI, maka hamoir diseluruh pelosok tanah air terjadi pergolakan-pergolakan bersenjata dari para pejuang dan pembela kemerdekaan RI untuk mempertahankan dan menegakan negara RI dari pihak manapun yang menghendaki menjajah kembali bangsa indonesia dan menjadi kenyataan bahwa para pejuang tersebut langsung terlibat secara fisik berperang dengan senjata seadanya melawan orang-orang jepang yang masih berada di Indonesia yang tidak mau menyerahkan senjatanya kepada RI dan orang-orang belanda serta sekutu-sekutunya yang masih menghendaki penjajahan terhadap bangsa indonesia.

Peristiwa-peristiwa kontak senjata tersebut mengakibatkan disana-sini berjatuhan korban para pejuang termasuk yang berada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada saat bersamaan lahirlah badan-badan perjuangan antara lain BKR yang nantinya berubah menjadi TKR dan badan-badan perjuangan lainnya. Untuk mengurus badan perjuangan dari BKR/TKR dibentuk Markas Besar Tentara (MBT) berlokasi di Jl. Jendral Sudirman (Eks Ma Korem 072/Pamungkas), sementara para anggota BKR/TKR baik yang turut campur tangan disemua daerah pertempuran dan yang sedang dalam daerah pertahanan kesehatannya diurus oleh bagian kesehatan tentara baik yang berada di Brigade, Resimen, Bataliyon maupun unit-unit

kesatuan tentara lainnya. Kesatuan-kesatuan kesehatan resimen di Bataliyon di pimpin oleh seorang kepala seksi yaitu kepala seksi kesehatan Bataliyon. Untuk mengurus tentara-tentara yang sakit dan perlu opname, di bentuklah tempat-tempat perawatan tentara diantara Markas Kesehatan Tentara Resimen 21, Resimen 23 dn sebagian lainnya di klinik perjuangan. Sekitar tahun 1951 TPT yang semula berlokasi didepan RS Bethesda dan Markas Kesehatan Brigade yang berlokasi di Jl. Widodo kota baru di pindahkan ke Jl. Juwandi No.19 kota baru, bekas Militer Hospital Belanda yang dibangun tahun 1813 yang sebelumnya ditempati di Bataliyon X, dengan nama sebutan Kesehatan DKT.ST 13 dan Rumah Sakit Tentara DKT ST 13 di bawah pimpinan Letkol dr Soetarto (DKT ST 13 : Dinas Kesehatan Tentara Sub Teritorium 13).

Pada awal tahun 1951, DKST 13 telah memiliki eselon kesehatan bawahan bersama dengan pembentukan Batalyon-batalyon oleh Subter 13 Yogyakarta antara lain sebagai berikut :

- a. Batalyon 410, dengan Dan Ton Kes adalah Letda Sabdayu
- b. Batalyon 411, dengan Dan Ton Kes adalah Letda S.T Panwono
- c. Batalyon 412, dengan Dan Ton Kes adalah Letda W.Paimin
- d. Batalyon 413, dengan Dan Ton Kes adalah pembantu Letnan S.Temathrus
- e. Di Kes Mako Subter 13 adalah Letda Gideon

Diawal tahun 1951, DKT ST 13 juga memiliki tempat perawatan II di Purworejo dan Garnizun Gombang. Untuk TP II Gombang dipimpin oleh Letda Sukiyo, sedangkan khusus di TP II Purworejo karena kegiatan belum banyak (belum Garnizun) maka bagi anggota-anggota Batalyon 411 Purworejo masih dilayani oleh Ton Kes Yon sendiri yang memiliki KSA (Kamar Sakit Asrama), sedangkan kegiatan TP II Purworejo dilaksanakan oleh beberapa Ton Kes Yon 411 dan penetapan beberapa anggota DKST 13 yang langsung diawasi Oleh DKST 13 Yogyakarta. Baru sekitar beberapa tahun kemudian setelah TP II berubah menjadi Rumkit III/IV pimpinannya dipegang oleh Letda Agus Kadiman.

Perkembangan sebutan nama-nama kesehatan / Dinas kesehatan tentara resmi tahun 1945 hingga 1950, dan seterusnya menyesuaikan dengan nama-nama organisasi kesehatan sesuai dengan petunjuk penetapan atasan. Khusus Dinas Kesehatan Tentara ST 13 Yogyakarta sejak tahun 1950 mengalami perubahan nama sebagai berikut :

- a. DKST 13
- b. DKT Resimen 13
- c. DKT Resimen Informasi 072
- d. DKAD Resort Militer 072
- e. Detasemen Kesehatan 072
- f. Sejak Re-Organisasi ABRI tahun 1986 sampai dengan sekarang berubah sebutan menjadi : Detasemen Kesehatan Wilayah 04.04.02

Adapun kepala DKT Resort Militer 072 dan Rumah Sakit Tk.II yang berubah menjadi Rumah Sakit Tk.II dan kemudian berubah lagi menjadi Rumah Sakit Tk.III Yogyakarta sejak tahun 1951-1971 dijabat rangkap oleh Dr. R. Soetarto. Pejabat-pejabat antara lain :

**Tabel 4.1 Pejabat Kepala Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta**

No	Tahun Jabatan	Nama
1	1949-1974	Brigjen dr.R. Soetarto (alm)
2	1974-1978	Mayor CKM dr. Andi Sofyan
3	1978-1990	Mayor CKM dr. Imron Maskuri
4	1990-1993	Mayor CKM dr. Oekartojo (alm)
5	1993-1996	Mayor CKM dr. R Sampoerna, HS
6	1996-2003	Mayor CKM dr. Eddy Purwoko, Sp.B
7	2003-2004	Letkol CKM dr. Budi Wiranto, Sp.THT
8	2004-2007	Letkol CKM dr. Dony Hardono, Sp.S
9	2007-2010	Letkol CKM dr. Supriyanto
10	2010- 2014	Letkol CKM dr. Moch. Hasyim, Sp.An
11	2014	Letkol CKM dr. Wahyu Triyanto,Sp.M
12	2015	Letkol CKM dr. Nunung Joko Nugroho
13	2016	Letkol CKM dr. Wahyu Triyanto,Sp.M
14	Juni 2016 s/d 4 Desember 2019	Letnan Kolonel Ckm (K) dr. Virni Sagitalmayawati, MARS
15	5 Desember 2019	Letnan Kolonel Ckm dr. Khairan Irmansyah,Sp.THT-KL.M.Kes

3. Visi, Misi, Tujuan dan Motto Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta

a. Visi

Menjadi Rumah Sakit kebanggaan TNIAD beserta keluarga dan masyarakat pengguna lainnya dalam bidang pelayanan.

b. Misi

Memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan terjangkau oleh kemampuan Masyarakat, dalam rangka ikut berperan aktif meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

c. Tujuan

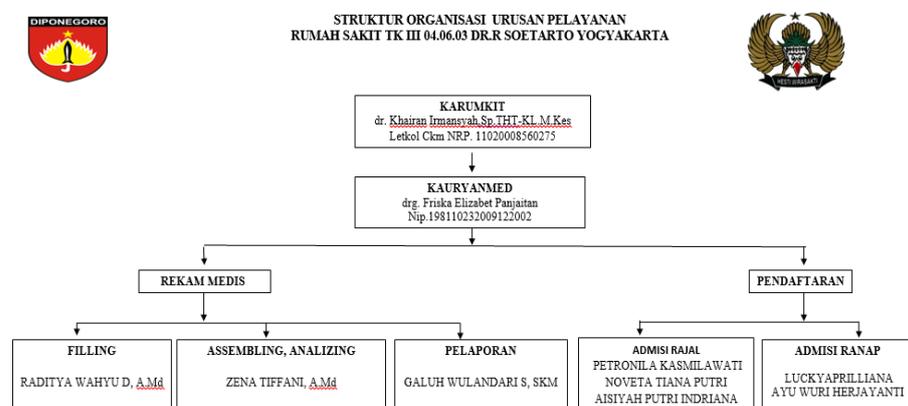
Tujuan Rumah Sakit TK III 04.06.03. dr.Soetarto adalah Meningkatkan derajat kesehatan bagi semua lapisan masyarakat Kota Yogyakarta melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas prima dan komprehensif yang ditunjang dengan tenaga yang profesional, produktif, berkomitmen tinggi serta manajemen yang efektif dan mandiri.

d. Motto

Untuk melaksanakan Visi dan Misi dengan Motto adalah DKT 5S:Senyum, Salam, Salam, Sopan, Sembuh.

4. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas Unit Rawat Jalan

Struktur Organisasi Unit Rekam Medis Rumah Sakit TK III 04.06.03. dr. Soetarto Yogyakarta. Adapun struktur Organisasi Unit Rekam Medis di Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta dapat dilihat pada bagan di bawah ini :



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi RS DKT dr.Soetarto Yogyakarta**

## 5. Sarana dan Prasarana

### a. Rawat Jalan

Pelayanan Poliklinik meliputi;

- 1) Poliklinik Umum
- 2) Poliklinik Bedah
- 3) Poliklinik Obsgyn
- 4) Poliklinik Penyakit Dalam
- 5) Poliklinik Penyakit Anak
- 6) Poliklinik Mata
- 7) Poliklinik saraf
- 8) Poliklinik THT
- 9) Poliklinik Gigi dan Mulut
- 10) Poliklinik Fisioterapi

### b. Rawat Inap

- 1) Bangsal Ksatria I dan Ksatria II
- 2) Bangsal Kartika (Anak)
- 3) Bangsal Husada (Bedah)
- 4) Bangsal Perwira (Kebidanan)
- 5) Bangsal Kirana
- 6) ICU

## c. Pelayanan Rawat Penunjang

- 1) Laboratorium
- 2) Radiologi
- 3) Instalasi Farmasi dan Apotik
- 4) Instalasi Gizi
- 5) Kamar Jenazah
- 6) Ambulance

## d. Fasilitas Umum

- 1) Lapangan Parkir
- 2) Kantin
- 3) Koperasi
- 4) Fotocopy
- 5) Masjid

## 6. Jadwal Dokter

Jadwal pelayanan sesuai dengan poli yang tersedia di rumah sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 4.2 Jadwal Dokter RS DKT dr.Soetarto Yogyakarta**

<b>Poli</b>	<b>Dokter</b>	<b>Hari</b>	<b>Jam pelayanan</b>
Obsgyn	dr.Anton, Sp.OG	Selasa & Rabu	08.00 – selesai
	dr.Sudiana, Sp.OG	Senin, Selasa & Rabu	10.00 – selesai
Anak	dr.Noviyani, SpA	Senin - Sabtu	09.00 – 13.00

		Selasa	13.00 – selesai
Penyakit dalam	dr.Eko Ariwibowo, Sp.PD	Senin & Kamis	12.00 – selesai
		Jumat	11.00 – selesai
	dr.I Dewa Putu PS, Sp.PD	Selasa & Rabu	14.00 – selesai
		Sabtu	11.00 – selesai
Mata	dr.Endang Purwanti Sp.M	Rabu, Kamis & Sabtu	14.00 – Selesai
	dr.Rahajeng Lestari, Sp.M	Senin, Selasa, & Jumat	08.00 – selesai
		Rabu	10.00 – selesai
Gigi dan Mulut	drg.Dewi Damarsari	Senin - Jumat	09.00 – selesai
THT	dr.Arif Rahman, Sp.THT	Selasa & Kamis	08.00 – selesai
Bedah	dr.Edi Purwoko, Sp.B	Selasa & Kamis	09.00 – selesai
Saraf	dr.Ani Rusnani F, Sp.S	Senin, Rabu & Jumat	14.30 – selesai
Jiwa	dr.Dyah Murni H, Sp.KJ	Selasa & Jumat	09.00 – selesai

7. Deskripsi Tugas Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta

Menurut hasil Kuliah Kerja Usaha (KKU), uraian tugas kegiatan pendaftaran pasien rawat jalan pada unit rawat jalan di Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta sebagai berikut:

- a) Memanggil sesuai nomor urutan, mewawancarai pasien atau yang mewakili (pasien lama atau pasien baru) dan memeriksa persyaratan kelengkapan yang ditentukan.
- b) Input data ke komputer

- c) Membuat Kartu Identitas Berobat (KIB).
- d) Membuat Map baru (pasien baru)/mengambil berkas rekam medis pasien di rak (pasien lama).
- e) Menginput data dan mengeprint Surat Eligibilitas Peserta (SEP).

## **B. Pembahasan**

Sistem pendaftaran di RS DKT dr.Soetarto Yogyakarta terdiri dari dua sistem pendaftaran yaitu sistem pendaftaran *online* dan *offline*. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

### 1. Sistem pendaftaran *online*

Dengan adanya sistem pendaftaran *online* sangat memudahkan pasien yang akan melakukan pendaftaran karena dengan sistem ini pasien dapat melakukan pendaftaran tanpa harus mendatangi rumah sakit. Pasien dapat melakukan pendaftaran dari rumah dengan menggunakan *whatsapp*, *website*, dan telepon.

#### a. *Whatsapp*

Bagi pasien rawat jalan yang akan melakukan pendaftaran melalui *whatsapp*, wajib menyertakan format sebagai berikut:

NAMA/NO REKAM MEDIS/POLIKLINIK TUJUAN/DOKTER  
TUJUAN/TANGGAL PELAYANAN dan mengirimkan data tersebut ke nomor berikut (089656652057).

b. *Website*

Bagi pasien rawat jalan yang akan melakukan pendaftaran melalui *website* langsung mengunjungi alamat *website* rumah sakit dr. Soetarto Yogyakarta: [WWW.DRSOETARTO.co.id](http://WWW.DRSOETARTO.co.id)

c. Telepon

Bagi pasien rawat jalan yang akan melakukan pendaftaran melalui telepon dapat menghubungi pihak RS DKT dr. Soetarto Yogyakarta dengan nomor telepon berikut: 0274 2920000.

2. Sistem pendaftaran *Offline*

Sistem pendaftaran *offline* pada rumah sakit dr. Soetarto Yogyakarta calon pasien rawat jalan langsung mendaftarkan diri di rumah sakit tersebut. Adapun alur pendaftaran pasien rawat jalan secara offline sebagai berikut :

a. Alur pendaftaran pasien baru dengan penjaminan BPJS



**Gambar 4.2 Alur Pendaftaran Pasien Baru Dengan Penjaminan BPJS**

- 1) Pertama - tama pasien mengambil no antrian, untuk pasien baru mengambil no antrian dengan kode B dan C, yang berarti pasien baru, dan menggunakan jaminan kesehatan.

- 2) Setelah itu pasien akan menuju ruang tunggu untuk menunggu panggilan dari petugas pendaftaran.
- 3) Setelah no antrian pasien dipanggil pasien akan menuju loket pendaftaran, pasien akan diminta untuk mengisi formulir pendaftaran, setelah itu data pasien akan diinput oleh petugas dan pasien akan mendapatkan kartu berobat.
- 4) Setelah itu pasien menunggu panggilan untuk pencetakan SEP di bagian JKN.
- 5) Pasien menuju poliklinik dan menunggu panggilan di ruang tunggu poliklinik.

b. Alur pendaftaran pasien baru TNI/PNS, TNI/PURNAWIRAWAN dan keluarga



**Gambar 4.3 Alur Pendaftaran Pasien Baru TNI/PNS, TNI/PURNAWIRAWAN dan Keluarga**

- 1) Pertama - tama pasien mengambil no antrian, untuk pasien baru mengambil no antrian dengan kode A dan C, yang berarti pasien tersebut merupakan TNI/PNS, TNI/PURNAWIRAWAN atau juga merupakan salah satu anggota keluarga dari TNI/PNS, TNI/PURNAWIRAWAN, dan menggunakan jaminan kesehatan.

- 2) Setelah itu pasien akan menuju ruang tunggu untuk menunggu panggilan dari petugas pendaftaran.
- 3) Setelah no antrian pasien dipanggil pasien akan menuju loket pendaftaran, pasien akan diminta untuk mengisi formulir pendaftaran, setelah itu data pasien akan diinput oleh petugas dan pasien akan mendapatkan kartu berobat.
- 4) Setelah itu pasien menunggu panggilan untuk pencetakan SEP di bagian JKN.
- 5) Pasien menuju poliklinik dan menunggu panggilan di ruang tunggu poliklinik.

c. Alur pendaftaran pasien non BPJS/UMUM

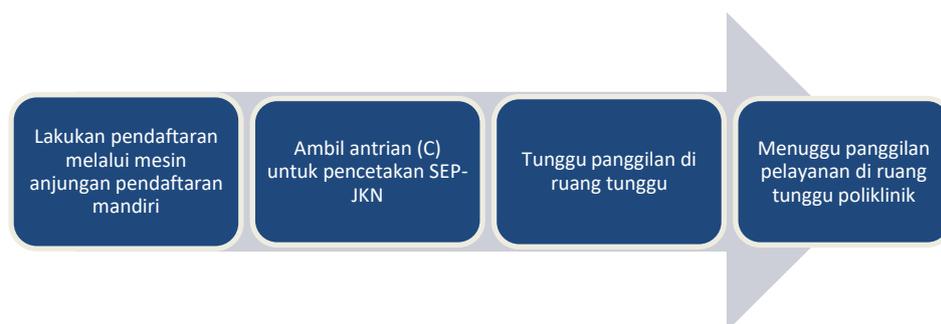


**Gambar 4.4 Alur Pendaftaran Pasien Non BPJS/UMUM**

- 1) Untuk pasien baru pertama harus mengambil no antrian pasien baru dengan kode B, sedangkan untuk pasien lama atau yang sudah pernah berobat sebelumnya melakukan pendaftaran melalui mesin anjungan pendaftaran.

- 2) Setelah itu pasien akan menuju ruang tunggu untuk menunggu panggilan dari petugas pendaftaran. Proses ini hanya berlaku untuk pasien baru sedangkan pasien lama langsung menuju ke kasir untuk melakukan pembayaran.
- 3) Setelah no antrian pasien dipanggil pasien akan menuju loket pendaftaran, pasien akan diminta untuk mengisi formulir pendaftaran, setelah itu data pasien akan diinput oleh petugas dan pasien akan mendapatkan kartu berobat. Sama halnya dengan proses sebelumnya atau tahapan ini hanya berlaku untuk pasien baru sedangkan pasien lama langsung menuju ke kasir untuk melakukan pembayaran.
- 4) Setelah itu pasien melakukan pembayaran ke kasir.
- 5) Setelah melakukan pembayaran di bagian kasir, Pasien menuju poliklinik dan menunggu panggilan di ruang tunggu poliklinik.

d. Alur pendaftaran pasien lama dengan jaminan BPJS



**Gambar 4.5 Alur Pendaftaran Pasien Lama Dengan Jaminan BPJS**

- 1) Pasien melakukan pendaftaran melalui mesin anjungan pendaftaran mandiri, dan mengambil antrian berkode C untuk pencetakan SEP-JKN.

- 2) Setelah itu pasien akan menuju ruang tunggu untuk menunggu panggilan dari petugas pendaftaran.
- 3) Setelah itu pasien menunggu panggilan untuk pencetakan SEP di bagian JKN.
- 4) Pasien menuju poliklinik dan menunggu panggilan di ruang tunggu poliklinik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil observasi dan pembahasan tentang sistem pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta memiliki dua sistem yaitu sistem pendaftaran secara *online* dan sistem pendaftaran secara *offline*.
2. Sistem pendaftaran pasien secara *online* berlaku untuk pasien lama, pasien tidak diharuskan datang ke rumah sakit sehingga mempermudah pasien mendaftar melalui *Whatsapp*, *Website*, dan Telepon.
3. Sistem pendaftaran pasien secara *offline* berlaku untuk pasien lama dan pasien baru, pasien diharuskan datang ke rumah sakit. Untuk pasien lama dapat langsung mendaftar melalui mesin anjungan mandiri, sedangkan untuk pasien baru dapat mendaftar manual dengan bantuan petugas pendaftaran.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil observasi dan pembahasan tentang sistem pendaftaran pasien rawat jalan, penulis mengajukan saran sebagai berikut:

1. Untuk petugas pendaftaran diharapkan agar lebih ramah dalam melayani pasien.
2. Hendaknya dilakukan penambahan petugas pendaftaran agar kinerja petugas lebih efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi Ketiga*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Aditama. T.Y. 2007. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi 2. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Anastasia Diana, Lilis Setiawati. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi, Perancangan, Prosedur dan Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- DepKes RI Dirjen YanMed. 2006. *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta : DepKes.
- Edna K.Huffman. 1994. *Health Information Management, Edisi 10*. Berwyn Illionis:Physicians'record company.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No.66/Menkes/II/1987. Pelayanan Rawat Jalan; 1987.
- Menkes RI. 1998. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesian Nomor 159b/MENKES/PER/II/1988. *Tentang Rekam Medis*. Jakarta: Kementrian Republik Indonesia.
- Menkes RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Moleong, L.J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Permenkes No 340/ Menkes/ per / III /2010, Tentang Klasifikasi Rumah Sakit,2010.
- Romney, Marshal R. & Paul John Steinbart. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sabarguna B.S, 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah sakit Islam Jateng-DIY.

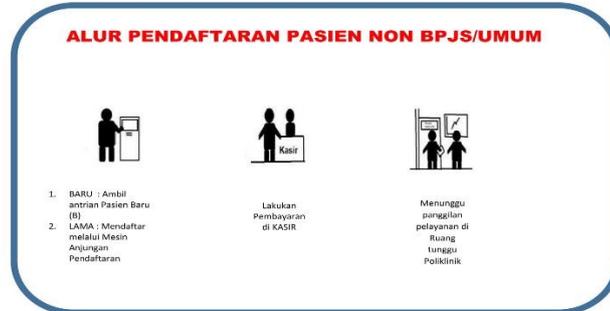
Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

# Lampiran 1

**Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah  
Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta**

- **Alur Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit DKT dr.Soetarto**



# Lampiran 2

**Gambaran Kondisi dan Fasilitas Pendaftaran Pasien  
Rawat Jalan di Rumah Sakit DKT dr.Soetarto  
Yogyakarta**

- **Gambaran Kondisi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta**



- **Mesin Anjungan Mandiri Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta**



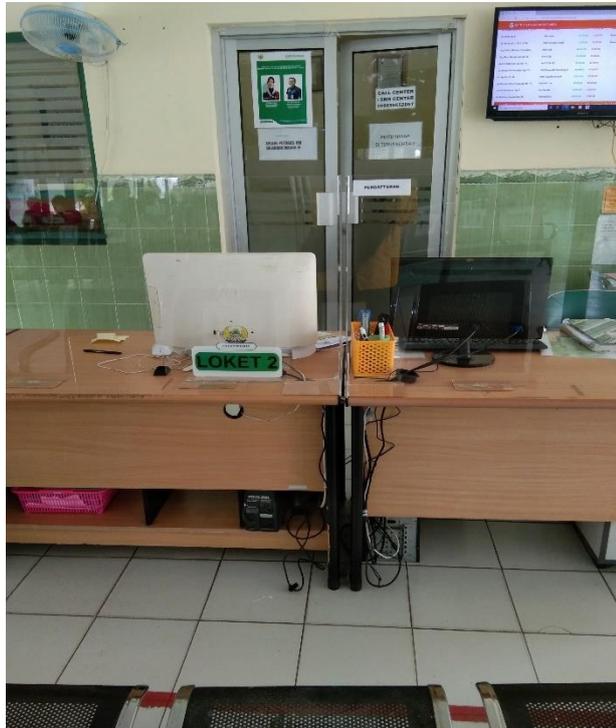
- Fasilitas Ruang Tunggu Rumah Sakit DKT dr. Soetarto Yogyakarta



- Kasir Rumah Sakit DKT dr. Soetarto Yogyakarta



- **Loket Pendaftaran Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta**



- **Loket Pendaftaran JKN Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta**



- **Loket Pencetak SEP Rumah Sakit DKT dr.Soetarto Yogyakarta**

