

TUGAS AKHIR
SISTEM PENDAFTARAN MELALUI ANJUNGAN MANDIRI
DI RUMAH SAKIT AMALIA BONTANG



DISUSUN OLEH:
RENDA MONICA ASMANIAR
17001246

AKADEMI MANAJEMEN ADMINISTRASI YPK
YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Sistem pendaftaran melalui anjungan mandiri di Rumah Sakit
Amalia Bontang

Nama : Renda Monica Asmaniar

NIM : 17001246

Program studi : Manajemen Administrasi

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Tugas Akhir Program Studi
Manajemen Administrasi AMA YPK Yogyakarta pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 22 Agustus 2020

Mengetahui
Dosen Pembimbing

Endang Hariningsih, SE. Msc
NIK :10600105

HALAMAN PENGESAHAN

SISTEM PENDAFTARAN MELALUI ANJUNGAN MANDIRI DI RUMAH SAKIT AMALIA BONTANG

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 : Senin

Tanggal : 24 Agustus 2020

Tim Penguji

Ketua

Anggota

Ir. Edi Cahyono, M.M
NIK. 11308115

Sarjita, S.E., M.M.
NIK. 11300114

Mengetahui

Direktur AMA YPK

Anung Pramudyono, S.E., M.M
NIP 19780204200501 002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawahini :

Nama : Renda Monica Asmaniar

NIM : 17001246

Judul Tugas Akhir : “Sistem Pendaftaran Melalui Anjungan Mandiri di
Rumah Sakit Amalia Bontang”

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 diberikan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum.

Yogyakarta ,

Yang membuat pernyataan

Renda Monica Asmaniar

MOTTO

1. Karena proses tidak akan mengkhianati hasil
2. Hidup adalah pelajaran tentang kerendahan hati, jika orang lain bisa maka aku yakin “aku bisa”
3. Rahasia keberhasilan adalah kerja keras, semua memiliki proses yang panjang, selama ada keyakinan semua akan menjadi mungkin

PERSEMBAHAN

1. Terima Kasih Kepada Allah SWT atas pernyataan– Nya selama saya ini saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bertaqwa. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan saya dalam meraih cita-cita saya sehingga saya mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Terima kasih kepada kedua orang tua saya yang senantiasa selalu mendoakan saya dan memberikan kasih sayang yang tiada hentinya kepada saya, Terima kasih untuk segala perjuangan yang begitu besar untuk menyekolahkan saya sampai saat ini, Terima kasih untuk segala hal yang sudah ibu dan bapak ajarkan dan berikan buat saya, semua itu terbaik. Saya sangat menyayangi dan mencintai mereka.
3. Terima kasih kepada saudara saya yang luar biasa dalam memberi dukungan dan doa tanpa henti, mereka berdua yang selama ini menjadi pendengar sekaligus sahabat bagi saya. Mereka adalah tempat saya berlari ketika saya merasa tidak ada yang sanggup memahami. Terima kasih saudaraku tetaplah seperti ini selamanya.
4. Terima kasih buat sahabat terbaik saya diperantauan (Widiyantoro, Wati, Solly dan Yani) Terima Kasih untuk segala kebaikan dan bantuan yang selalu ada diantara kita, Terima kasih untuk memori yang kita rajut setiap harinya , atas tawa yang setiap hari kita miliki dan atas solidaritas yang luar biasa, sehingga masa kuliah selama 3 tahun ini menjadi lebih berarti.

Semoga saat-saat indah itu akan selalu menjadi kenangan yang paling indah saat kita bersama meraih mimpi di Yogyakarta yang tercinta ini.

5. Terima kasih kepada dosen-dosen yang sudah mengajari dan membantu saya selama ini, Terima kasih untuk dosen pembimbing tugas akhir saya (Ibu Endang Hariningsih) yang dengan sabar membantu saya selama mengerjakan tugas akhir ini, serta staf tata usaha atas segala bantuannya.
6. Terima kasih buat sahabat-sahabat dari sabang sampai marauke dan untuk semua pihak yang mendukung keberhasilan tugas akhir saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, terima kasih sudah senantiasa menemani saya dan membantu saya di saat saya membutuhkannya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “SISTEM PENDAFTARAN MELALUI ANJUNGAN MANDIRI DI RUMAH SAKIT AMALIA BONTANG “.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa selama penulisan Tugas Akhir ini ada banyak hambatan-hambatan serta kesulitan yang cukup berarti, akan tetapi berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu.

Oleh karena itu pada kesempatan ini saya mengucapkan banyak terima kasih kepada . :

1. Bapak Anung Pramodyo,S.E.,M.M. Selaku Direktur Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta
2. Ibu Endang Hariningsih, Se. Msc Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir
3. Ibu Wahyu Febri E, S. E., M. Si., Ak., CA. Selaku Pembimbing Laporan Praktek Kerja Lapangan
4. Dr. Yuniarti Arbain. Selaku Pemilik Rumah Sakit Amalia Bontang
5. Ir. Hj. Sarifah Nurul Hidayati, MM. Selaku Direktur di Rumah Sakit Amalia Bontang

6. Seluruh staf karyawan/I Rumah Sakit Amalia Bontang yang telah memberikan informasi dan data-data yang di perlukan sehingga terselesaikan tugas akhir ini
7. Seluruh staf kariyawan/I Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta
8. Untuk kedua orang tua saya yang selalu mendukung dalam menyelesaikan tugas akhir ini
9. Seluruh teman-teman yang membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini

Saya menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini belum sempurna, namun dengan segala kesederhanaan yang saya miliki, saya tetap berharap Tugas Akhir ini bermanfaat sebagai ilmu dan pengetahuan bagi pembacanya.

Yogyakarta,

Penulis

Renda Monica Asmaniar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Sistem	5
B. Pendaftaran	6
C. Anjungan Mandiri	7
D. Rumah Sakit	10

BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Jenis Penelitian	13
B. Lokasi Penelitian	13
C. Metode Pengumpulan Data	13
D. Analisis Data	15
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	16
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Amalia Bontang	16
B. Pembahasan	22
BAB V PENUTUP	26
A. Kesimpulan	26
B. Saran	27

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Amalia Bontang.....	18
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Gambar Rumah Sakit Amalia Bontang
2. Proses Pendaftaran
3. Mesin Anjungan Mandiri

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem informasi pendaftaran melalui anjungan mandiri di Rumah Sakit Amalia Bontang. Subjek penelitian ini adalah cara penggunaan mesin anjungan mandiri dengan baik dan benar.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yaitu untuk menggambarkan bagaimana sistem pendaftaran melalui anjungan mandiri di Rumah Sakit Amalia Bontang. Teknik pengumpulan data di lakukan dengan cara observasi dan dokumentasi.

Berdasarkan penelitian ini, di peroleh hasil bahwa masih kurang pemahannya masyarakat tentang penggunaan mesin ini, maka dari itu Rumah Sakit Amalia Bontang harus memberikan sosialisasi atau seminar tentang bagaimana cara mendaftar diri secara mandiri.

Rumah Sakit Amalia Bontang masalah yang di hadapi tidak terlalu banyak dikarenakan sistem pendaftaran anjungan mandiri ini sangat membantu dan mempercepat proses pendaftaran sehingga pasien tidak terlalu mengantri terlalu lama.

Kata kunci: *sistem, pendaftaran, anjungan mandiri, rumah sakit.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu pendorong utama globalisasi adalah perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat. Informasi merupakan suatu hal yang penting dalam kehidupan manusia. Saat ini hampir semua pengolahan informasi telah menggunakan teknologi informasi, karena lebih efisien dalam penyimpanannya, serta cepat dalam pencarian data pada saat dibutuhkan bila dibandingkan dengan pengolahan informasi data secara manual. Perkembangan teknologi informasi telah merambat ke berbagai bidang termasuk dalam bidang kesehatan. Rumah sakit Amalia sebagai sarana pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan oleh semua masyarakat sehingga para petugas kesehatan dituntut untuk senantiasa meningkatkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Rumah Sakit merupakan salah satu institusi pelayanan umum membutuhkan keberadaan suatu sistem informasi yang akurat dan handal, serta cukup memadai untuk meningkatkan pelayanannya yang begitu luas, tentunya banyak sekali permasalahan kompleks yang terjadi dalam proses pelayanan di rumah sakit. Banyaknya variabel di rumah sakit turut menentukan kecepatan arus informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dan lingkungan rumah sakit.

Pengelolaan data di rumah sakit merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan suatu sistem informasi di rumah sakit. Pengelolaan data secara manual mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang lama keakuratannya juga kurang dapat diterima, karena kemungkinan terjadinya kesalahan yang sangat besar.

Menurut surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 159 b/II/1988 tentang rumah sakit, pelayanan kesehatan di rumah sakit berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medis dan pelayanan penunjang medis juga rekam medis harus dibuat secara tertulis, lengkap, jenis atau secara elektronik.

Sistem rekam medis dengan menggunakan teknologi informasi elektronik diatur lebih lanjut dengan peraturan sendiri. Sistem informasi pada rekam medis dapat memberikan berbagai keuntungan, diantaranya ketepatan waktu dalam pengambilan keputusan medis, kemudahan dalam penyajian data sehingga penyampaian informasi akan lebih efektif, serta efisien pada pemanfaatan sumber daya dan biaya yang ada.

Tata cara penerimaan pasien yang akan berobat di poli klinik maupun yang akan dirawat merupakan sebagian dari sistem prosedur pelayanan yang merupakan cerminan mutu pelayanan institusi kesehatan jadi baik buruknya pelayanan di rumah sakit tersebut dapat terlihat dari pelayanan pada penerimaan pasiennya.

Rumah sakit dapat beroperasi secara efektif dan efisien apabila fungsi manajemen dilaksanakan dengan baik. Menurut Darf, (2009:7) fungsi manajemen ini terdiri dari :

1. *Planning* (perencanaan)
2. *Organizing* (organisasi)
3. *Actuating* (pelaksanaan)
4. *Controlling* (pengawasan / pengendalian)

Fungsi – fungsi dari manajemen tersebut saling berhubungan dan merupakan bagian dari seluruh proses pengelolaan suatu unit usaha. Operasi perusahaan yang dimulai dari tahap perencanaan sampai dengan pelaksanaannya harus selalu dikendalikan dan diawali oleh manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk menjamin tercapainya tujuan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, penulis tertarik untuk menyusun dengan judul “Sistem Pendaftaran melalui anjungan mandiri di Rumah Sakit Amalia Bontang

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana “sistem pendaftaran melalui anjungan mandiri di Rumah Sakit Amalia”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana “Sistem Informasi Pendaftaran melalui anjungan mandiri di Rumah Sakit Amalia Bontang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

- a. Mengetahui kegiatan pendaftaran Tempat pendaftaran pasien di Rumah Sakit Amalia Bontang.
- b. Mengetahui sistem pencatatan dan penyimpanan di tempat pendaftaran pasien di Rumah Sakit Amalia Bontang.
- c. Mengetahui pihak – pihak yang terkait dengan sistem informasi pendaftaran di Rumah Sakit Amalia Bontang.

2. Bagi AMA YPK

- a. Menjalani kerja sama antara kampus dan rumah sakit yang bersangkutan
- b. Menjalani kerja sama antara pemikiran dan informasi tentang pendaftaran melalui anjungan mandiri, yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi Rumah Sakit Amalia

- a. Acuan dalam meningkatkan kualitas kerja
- b. Lebih meningkatkan “Sistem Pendaftaran“ agar lebih baik kedepannya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Sistem

Sistem berasal dari Bahasa Latin (*systema*) dan Bahasa Yunani (*sustema*) adalah sekumpulan unsur atau elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai suatu tujuan. Sistem merupakan sebuah objek yang dikaji atau dipelajari, dimana memiliki karakteristik tertentu atau spesifikasi tersendiri Subhan, (2012). Sistem adalah sekumpulan interaksi antara unsur yang berada dalam kondisi yang sama. Misalnya dalam bidang produksi dimana semua elemen saling bekerjasama agar bisa menghasilkan barang berkualitas dengan jumlah yang cukup banyak. Elemen yang ada disini banyak macamnya, berupa karyawan, mesin produksi, dan juga manajemen kerja. Jika tidak bisa bekerja dengan baik, maka tujuan tidak akan dicapai dengan sempurna. Bertalanffy, (2019) Prajudi (2019) mengemukakan pendapatnya bahwa pengertian sistem lebih menitik beratkan pada prosedur yang sudah direncanakan dengan mengikuti pola – pola tertentu. Dalam hal ini pola di buat agar bisa menggerakkan suatu fungsi agar bisa bekerja dengan baik Tanpa perencanaan yang matang, maka hasil kerja tidak akan maksimal Poerwadarminta, (1976) juga sependapat mengenai pengertian sistem menurut para ahli diatas. Hanya saja Poerwadarminta lebih memperkenalkan istilah ini pada alat – alat yang digunakan untuk

mencapai tujuan tertentu. Tentunya ini tidak salah, karena definisi dari istilah ini sangat bergantung pada bidang. Jika dipakai pada alat, maka sistem berkaitan dengan sekumpulan elemen yang ada di peralatan tersebut berfungsi sebagai penggerak agar bekerja dengan baik. Sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variable yang terorganisasi, saling berinteraksi, dan saling tergantung satu sama lain dan terpadu. Sistem juga merupakan kumpulan elemen yang saling terkait dan bekerja sama untuk memproses masukan tersebut sampai menghasilkan keluaran (output) yang diinginkan Yakub, (2012).

B. Pendaftaran

Menurut Dirjen yankes Wibowo, (2006) penerimaan pasien rawat jalan dinamakan TPP RJ (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. Proses pendaftaran pasien adalah awal dari keseluruhan proses rekam medis atau disinilah pelayanan pertama kali yang diterima oleh seseorang pasien saat tiba dirumah sakit, dalam proses pendaftaran inilah pasien mendapat kesan yang baik atau pun tidak baik dari suatu pelayanan dari rumah sakit. Oleh karena itu, pada sistem pendaftaran ini petugas harus bersikap ramah, sopan, tertib, dan bertanggung jawab. agar pasien merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik. Dalam system pendaftaran,

biasanya pasien diterima sebagai pasien rawat jalan, rawat inap dan rawat UGD. Pasien dikatakan menjalani pengobatan rawat inap bila kondisi pasien memerlukan perawatan yang intensif. Pelayanan rawat jalan meliputi pendaftaran pasien, transaksi tindakan pasien, kasir penerimaan serta transaksi pemakaian obat atau alat kesehatan. Dilihat dari kedatangannya pasien dapat dibedakan menjadi 2 yaitu ;

1. Pasien baru

Pasien yang baru pertama kali datang ke rumah sakit untuk keperluan mendapatkan pelayanan kesehatan. Setiap pasien baru diterima ditempat penerimaan pasien (TPP) dan akan diwawancarai oleh petugas guna mendapatkan informasi mengenai data identitas sosial pasien yang harus diisi formulir ringkasan riwayat.

2. Pasien Lama

Pasien lama adalah pasien yang pernah berobat atau datang sebelumnya ke rumah sakit, maka pasien mendatangi tempat pendaftaran pasien lama atau ke tempat penerimaan pasien yang telah ditentukan

C. Anjungan Mandiri

Anjungan Mandiri merupakan aplikasi yang dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit. Aplikasi ini akan memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan rumah sakit dengan mengurangi jumlah antrian yang ada. Dalam sistem aplikasi ini, pasien dapat

mengetahui langsung jam periksa mereka dan jadwal dokter yang tersedia pada hari itu. Pihak Rumah Sakit juga mengharapkan dengan adanya sistem aplikasi ini dapat lebih memudahkan masyarakat mengetahui jadwal periksa dan jadwal dokter dengan pasti, sehingga petugas rumah sakit dapat bekerja lebih produktif.

1. Cara mendaftar langsung di Anjungan Mandiri

Cara mendaftar melalui anjungan mandiri yang biasa diterapkan di Rumah sakit adalah sebagai berikut :

- a. Pasien datang langsung ke AM dan pilih Menu “Daftar Mandiri”
- b. Kemudian Klik Pasien BPJS
- c. Kemudian Scan Kartu Nomer Rekam Medik dan Kartu
- d. BPJS
- e. Pilih Nama Poli dan dokter yang dituju
- f. Kroscek data pada layar ADM kemudian Klik Cetak SEP lalu mengambil SEP
- g. Pasien menuju ke Loker 6, menyerahkan SEP
- h. Pasien menuju ke pelayanan Poli dan menunggu panggilan antrian dokter
- i. Pasien menuju penunjang (Farmasi, Patologi Klinik, Radiologi) dan pulang

2. Alur Pendaftaran Anjungan Mandiri

a. Pasien Baru

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap Feste (1989). Berdasarkan DEPKES, 1997 sistem penerimaan pasien baru rawat jalan yaitu:

- 1.) Pasien mengisi formulir pendaftaran pasien baru
- 2.) Dataformulir pendaftaran pasien baru diinput pada komputer
- 3.) Mencetak ringkasan riwayat klinik
- 4.) Mencetak kartu pasien
- 5.) Mencetak kwitansi pembayaran
- 6.) Mencetak nomor urut poli
- 7.) Mencetak kartu indeks utama pasien
- 8.) Melaksanakan pendaftaran pasien baru di TPP I pasien rawat jalan
- 9.) Ringkasan riwayat klinik dikirim ke poliklinik tujuan

b. Pasien Lama

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap Feste, (1989). Berdasarkan DEPKES, 1997 sistem penerimaan pasien lama rawat jalan yaitu :

- 1.) Melaksanakan transaksi pendaftaran
- 2.) Membuat tracer

- 3.) Mencetak nomor urut poliklinik
- 4.) Mencetak kwintansi pembayaran
- 5.) Mengarahkan pasien sesuai tujuan poliklinik
- 6.) Melaksanakan pendaftaran pasien ditempat pasien lama TPP II

D. Rumah Sakit

1. Pengertian Rumah Sakit

Menurut kamus besar bahasa Indonesia Rumah Sakit adalah gedung tempat merawat orang sakit atau gedung tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan Menurut undang – undang no 44 (2009) tentang Rumah Sakit adalah institusi pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan ,gawat darurat. Menurut buku pedoman pennyelenggaraan pelayanan rumah sakit adalah semua pihak serana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap ,rawat jalan, rawat gawat darurat, tindakan medis tindakan medis yang dilaksanakan 24 jam melalui upaya kesehatan perorangan. Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan rawat inap, rawat jalan, rawat gawat darurat, dan tindakan medis yang dilakukan oleh tenaga ahli selama 24 jam. Menurut UU No.44\2009 tentang

Rumah Sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat gawat darurat

2. Fungsi Rumah Sakit

Menurut Undang – Undang tentang Rumah Sakit Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 5, fungsi Rumah sakit antara lain :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai dengan kebutuhan medis

3. Tipe – tipe Rumah Sakit

Pengelolaan tipe rumah sakit berdasarkan kemampuan Rumah sakit tersebut memberikan pelayanan medis kepada pasien . Ada 5 tipe Rumah sakit di Indonesia, yaitu antara lain :

a. Rumah Sakit Tipe A

Rumah sakit tipe A adalah Rumah Sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran special dan sup spesialis luas oleh pemerintah ditetapkan sebagai rujuk tertinggi (*Top Referral Hospital*) atau disebut pula sebagai Rumah sakit pusat.

b. Rumah Sakit Tipe B

Rumah Sakit tipe B adalah Rumah Sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah Sakit ini didirikan di setiap Ibu Kota Provinsi yang menampung pelayanan rujukan di Rumah Sakit Kabupaten .

c. Rumah Sakit Tipe C

Rumah Sakit Tipe C adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah Sakit ini didirikan di setiap Ibu Kota Kabupaten yang menampung pelayanan rujukan dari puskesmas.

d. Rumah Sakit Tipe D

Rumah Sakit tipe D adalah Rumah Sakit yang bersifat transisi dengan kemampuan hanya memberikan pelayanan kedokteran umum dan gigi Rumah Sakit ini menampung rujukan yang berasal dari puskesmas.

e. Rumah Sakit Tipe E

Rumah Sakit tipe E adalah rumah sakit khusus (*spesialis hospital*) yang menyelenggarakan hanya satu macam pelayanan kesehatan kedokteran saja. Saat ini banyak Rumah Sakit kelas ini ditemukan misalnya, Rumah Sakit kusta, paru, jantung, kanker, ibu dan anak.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan desain deskriptif. Menurut Bogdan (2000), penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam mengenai sistem anjungan pendaftaran mandiri di Rumah Sakit Amalia Bontang. Pengamatan yang dilakukan pada penelitian ini merupakan pengamatan langsung pada sistem yang sedang berjalan disertai wawancara mendalam dengan informan yang terlibat dalam anjungan pendaftaran mandiri di RS Amalia Bontang.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Amalia Bontang yang terletak di Jln.I.R. Soeprapto No. 22 Bontang.

C. Metode Pengumpulan Data

Beberapa pendekatan teknik yang diperlukan untuk mengumpulkan data diantaranya adalah:

1. Studi Lapangan (*Field Ressearch*)

Pengumpulan data dengan melakukan peninjauan secara langsung untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir. Penelitian ini dilakukan terhadap kegiatan dari seluruh obyek penelitian yang meliputi:

a. Observasi

Melakukan pengamatan langsung dilapangan terhadap pokok permasalahan yang dihadapi. Pengamatan observasi ini dilakukan dengan tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek- obyek yang lain seperti proses kinerjanya.

b. Wawancara

Penulis melakukakan wawancara langsung dengan petugas Rumah Sakit Amalia Bontang untuk memperoleh keterangan informasi data dan pendapat yang dibutuhkan serta gambar yang lebih jelas tentang masalah yang tenaga diteliti oleh penulis.

c. Dokumentasi

Teknik yang berupa informasi dan berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau oraganisasi maupun dari perorangan, seperti membaca dan mempelajari literatur, majalah, buku

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data dengan menggunakan bahan tertulis dengan cara mempelajari dan membaca pendapat para ahli yang berhubungan dengan masalah anjungan pendaftaran mandiri memperoleh gambaran

teoritis dalam menunjang penelitian, pembandingan serta pendukung pembahasan

D. Analisis Data

Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kualitatif. Menurut Sugiono (2011), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan tri-anggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan arti dari pada generalisasi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Amalia Bontang

1. Sejarah Rumah Sakit

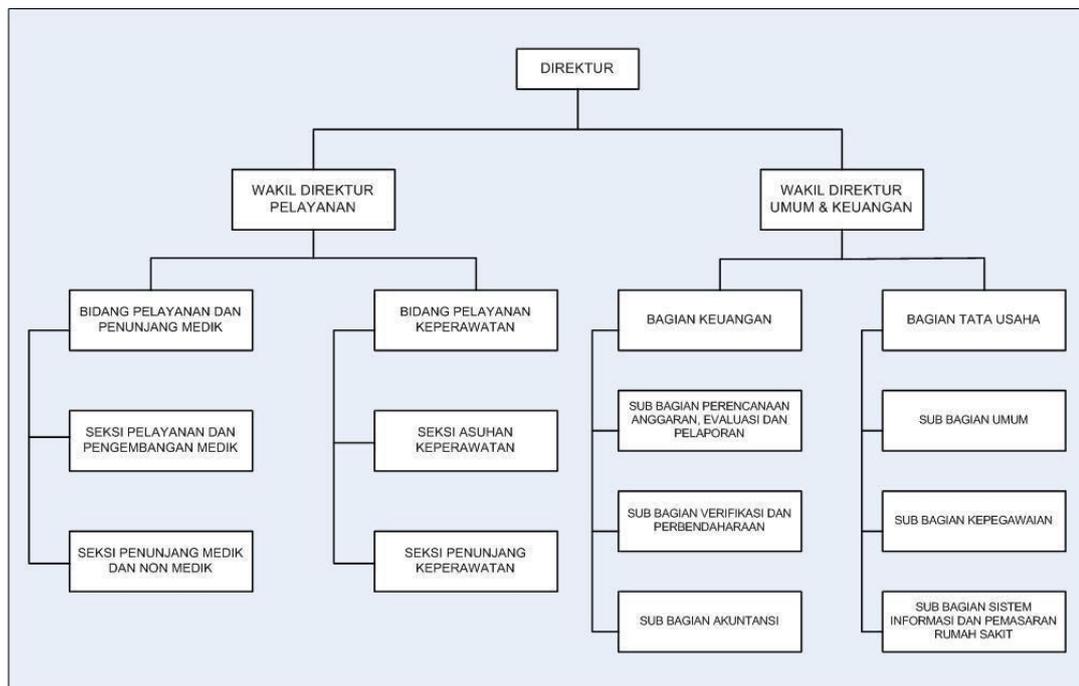
Rumah Sakit Amalia Bontang berdiri sejak tanggal 11 Maret 2003 di Kota Bontang, Kalimantan Timur. Perubahan status dari Puskesmas Rawat Inap Bontang Baru menjadi Rumah Sakit Umum Tipe C berdasarkan Keputusan Walikota Bontang Nomor 519 Tahun 2002. Secara legalitas formal, Rumah Sakit Amalia Bontang baru tercantum dalam Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 16 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bontang. Tanggal 20 November 2003 pelantikan direktur pertama Rumah Sakit Amalia Bontang yaitu dr. Yuniarti Arbain. Tanggal 13 Desember 2006 peresmian gedung baru dilakukan oleh Wakil Presiden Jusuf Kalla dan mulai difungsikan sejak tanggal 22 Januari 2007 untuk kegiatan rawat jalan dan rawat darurat. Rumah Sakit Amalia Bontang menempati lahan seluas 6,1 Ha dengan luas bangunan 12.600 m², berlantai 5 (lima) yang berlokasi di Jl. R. Soeprapto No. 22 Bontang – Kalimantan Timur, Kota Bontang, Indonesia. Tanggal 4 April 2007 difungsikan secara penuh sesuai dengan pelayanan yang tersedia di Rumah Sakit Amalia Bontang. Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bontang sebagai Badan Layanan Umum (BLU) berdasarkan

Keputusan Walikota Bontang No. 59 Tahun 2009. Tanggal 3 Agustus 2011 pelantikan direktur kedua Rumah Sakit Amalia Bontang yaitu dr. Retno Noegrahani, MM. Tanggal 12 November 2012 peluncuran pertama lagu Mars Rumah Sakit Amalia Bontang. Tanggal 25 November 2012 peluncuran “Patient Safety” pada puncak peringatan Hari Ulang Tahun Rumah Sakit Amalia yang ke-10 Tanggal 1 Januari 2013 pelantikan Plt. Direktur Rumah Sakit Amalia Bontang yaitu Ir. Hj. Sarifah Nurul Hidayati, MM. dan pelantikan direktur ketiga Rumah Sakit Amalia Bontang yaitu drg. Wilujeng Harimulyati Agustini, M.Kes. Tanggal 02 September 2014 perubahan penetapan Visi, Misi, dan Motto Rumah Sakit Amalia Kota Bontang berdasarkan Surat Keputusan Walikota Bontang Nomor 527 Tahun 2014. Tanggal 1 Oktober 2016 perubahan Logo Rumah Sakit Amalia Bontang berdasarkan Surat Keputusan Direktur Nomor 372 Tahun 2016. Tanggal 10 Agustus 2017 Pelantikan Plt. Direktur Rumah Sakit Amalia Bontang dr. I Gusti Made Suardika, Sp. A, MPH. Tanggal 09 April 2018 Pelantikan Direktur Rumah sakit Amalia Bontang, dr. I Gusti Made Suardika, Sp. A, MPH berdasarkan Surat Keputusan Wali Kota Bontang Nomor 175 Tahun 2018 Tentang Pengangkatan Direktur Rumah Sakit Amalia Kota Bontang. Rumah Sakit Amalia Bontang menjadi Rumah Sakit Kelas C, berdasarkan Surat Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI Nomor : HK.04.01/I/2963/2019 tanggal 15 Juli 2019 perihal Rekomendasi Penyesuaian Kelas Rumah Sakit dan Hasil Review Kelas Rumah Sakit. Tanggal 25

Oktober 2019 peresmian gedung Hemodialisa oleh Wali Kota Bontang, dr.
Hj. Neni Moerniaeni, Sp. OG.

2. Struktur Organisasi dan Deskripsi Kerja

Struktur Organisasi Rumah Sakit Amalia Bontang dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Amalia Bontang

3. Identitas Rumah Sakit / Profil Rumah Sakit

Nama Rumah Sakit : Rmah Sakit Amalia Bontang
 Alamat : Jln.l.R. Soeprpto No. 22 Bontang
 No Telpon : 0548-25050
 Terakreditasi : Terakreditasi
 Email : rsamalia22@gmail.com
 Web Site : -

Type dan kelas RS : C

Pemilik : Rumah Sakit Umum Swasta

4. Visi dan Misi Rumah Sakit

a. Visi

“Menjadi Rumah Sakit Terbaik di Kalimantan Timur dan Berstandar Internasional”

b. Misi

“Menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang bermutu tinggi, berfokus pada keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan dan Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia dengan lingkungan kerja yang beretika dan harmonis”

5. Sarana Prasarana / Fasilitas Rumah

a. Instalasi Gawat Darurat

- 1) Kapasitas: 3 tempat tidur
- 2) Fasilitas: triasee, monitor, O2, BHD, ambulance, dan lain-lain.
- 3) Dokter umum: 6 dokter

b. Poliklinik Rawat Jalan

- 1) Poliklinik rawat jalan dokter umum.
- 2) Poliklinik rawat jalan dokter spesialis.
- 3) Poliklinik kebidanan.
- 4) Poliklinik dokter gigi.

c. Rawat Inap

- 1) 2 kamar kelas VVIP

- 2) 6 kamar kelas VIP
- 3) 4 kamar kelas I
- 4) 7 kamar kelas II dewasa
- 5) 1 kamar kelas II anak
- 6) 4 kamar kelas III dewasa
- 7) 1 kamar kelas III anak
- 8) 1 ruang High Care Unit (HCU)
- 9) 1 ruang kamar bersalin
- 10) 1 ruang bayi

Total ruangan dalam Rumah sakit Amalia Bontang adalah 20

Kamar dengan kapasitas 50 orang pasien

d. Unit Instalasi Penunjang

- 1) Kamar bedah
- 2) H.C.U
- 3) Instalasi Gawat Darurat
- 4) Instalasi Farmasi
- 5) Instalasi Radiologi
- 6) Instalasi Laboratorium
- 7) Instalasi Gizi
- 8) Instalasi Rehabilitasi Medik
- 9) IPSRS

e. Sumber daya manusia

- 1) Jenis tenaga kerja

- a) Dokter Umum : 5 orang
- b) Dokter Spesialis : 7 orang
- c) Dokter Gigi : 2 orang
- d) Perawat : 14 orang
- e) Perawat perempuan : 12 orang
- f) Perawat laki – laki : 2 orang
- g) Bidan : 2 orang
- 2) Non Kesehatan : 9 orang
- 3) Tenaga Kerja Lain : 18 orang
 - a) Apoteker : 1 orang
 - b) Asisten Apoteker : 2 orang
 - c) Analisis Kesehatan : 1 orang
 - d) Radiografer : 3 orang
 - e) Instalasi Gizi : 3 orang
 - f) Medical Record : 3 orang
 - g) PSRS : 1 orang
- f. Fasilitas dan Layanan
 - 1) Instalasi Gawat Darurat
 - a) Farmasi / Apotek
 - b) Ruang Operasi
 - c) Medical Check Up
 - d) Dokter Umum

B. Pembahasan

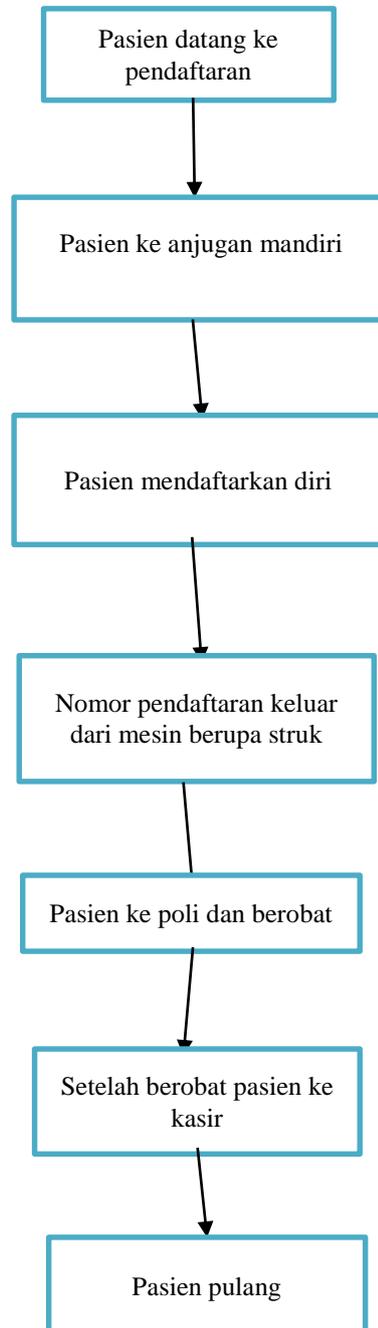
1. Sistem Pendaftaran Melalui Anjungan Mandiri di Rumah Sakit Amalia Bontang

Sistem pendaftaran yang digunakan di Rumah Sakit Amalia Bontang adalah sistem APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) sistem ini, guna memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran untuk kunjungan ke poli klinik dan mengurangi antrian. Anjungan Pendaftaran Mandiri merupakan fasilitas bagi pelanggan yang ingin melakukan cek kesehatan, dengan cara mendaftar melalui sistem dapat dilakukan oleh pasien baru ataupun lama. Dengan menggunakan sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri ini, pasien di beri kemudahan dalam melakukan pendaftaran ke poli klinik, sehingga dapat memotong antrian pasien di loket pendaftaran, serta Anjungan Pendaftaran Mandiri dapat dilakukan oleh siapapun dan dimanapun karena bersifat *user friendly*.

a. Proses pendaftaran

Dalam proses pendaftaran pasien diharuskan menginput nomor rekam medis yang dimiliki lalu memilih poli klinik yang dituju, jika data yang diinput sudah sesuai maka tekan tombol simpan. Pada proses ini akan dilakukan penyimpanan data dan mencetak traser pada mesin APM setelah itu saat proses simpan di bagian rekam medis juga akan di cetak yang nantinya akan dijadikan acuan dalam pengambilan berkas rekam medis pasien. Setelah proses pendaftaran selesai, pasien

menyerahkan bukti pendaftaran ke petugas rekam medis lalu pasien dapat menuju ke poliklinik yang dituju.



b. Biaya (Dana)

Biaya (dana) yang dibutuhkan oleh Rumah Sakit Amalia untuk mengoperasikan seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan sistem pendaftaran melalui anjungan mandiri berasal dari rumah sakit sendiri. Rumah Sakit Amalia merupakan rumah sakit swasta, sehingga seluruh biaya operasionalnya berasal dari rumah sakit sendiri tanpa ada bantuan dari pihak manapun, termasuk pemerintah.

c. Fasilitas

Fasilitas yang dimaksud di sini adalah sarana dan prasarana pendukung di dalam proses pelayanan pendaftaran melalui anjungan mandiri. Sarana di bagian pendaftaran berupa dua unit komputer rakitan dualcore, software yang digunakan yaitu software program linux dengan Program minglanguages gambas. Dua unit komputer tersebut digunakan untuk proses pendaftaran pasien rawat jalan, rawat inap, dan IGD. Selain itu, juga terdapat dua unit printer, dan dua unit telfon. Berdasarkan hasil observasi, sarana dan prasarana yang berupa tempat atau ruangan di bagian pendaftaran kurang memadai, dapat dilihat dari tata letak komputer, telepon, dan printer yang berdekatan, serta ruang gerak tenaga kerja yang terbatas.

2. Kendala dan upaya

Kendala dan upaya untuk mengatasi anjungan pendaftaran mandiri di Rumah Sakit Amalia Bontang yaitu kurang pemahamnya masyarakat dalam pemahaman mengenai pendaftaran online terutama bagi kaum orang tua yang tidak paham sama sekali tentang barang elektronik dan upaya yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit yaitu dengan membimbing pasien agar dapat menjalankan mesin pendaftaran secara baik dan benar sesuai dengan anjuran yang ada.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang gambaran sistem pendaftaran melalui anjungan mandiri di Rumah Sakit Amalia Bontang 2020, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem antrian yang di terapkan sudah optimal dan sistem pendaftaran melalui anjungan mandiri di Rumah Sakit Amalia Bontang sudah dikatakan baik karena para pasien yang mendaftar ke bagian pendaftaran tidak lagi merasa susah karena harus mnendaftar secara mengantri terlalu lama.
2. Ketrampilan pendaftaran online pada awalnya berasal dari masalah antrian dan kemudian di bahas dan di usulkan oleh direktur rumah sakit Amalia Bontang tersebut dan ide untuk membuat mesin pendaftaran anjungan mandiri muncul dari masalah antrian yang berada di loket pendaftaran.
3. Pembuatan mesin anjungan mandiri sebagai salah satu ide yang di gunakan oleh direktur Rumah Sakit Amalia Bontang sendiri guna mempermudah para pasien yang datang berobat dan mempermudah para pasien saat mendaftarkan diri untuk berobat ke poli yang di tuju.
4. Tidak adanya penghargaan yang di lakukan secara berkala oleh pihak Rumah sakit terhadap pegawai yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan pendaftaran di Anjungan Mandiri .

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat saya disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Amalia Bontang harus terus menerapkan dan mengembangkan sistem pendaftaran online ini, karena sistem ini sangat mempermudah dan mempercepat proses pendaftarannya.
2. Sebaiknya, Rumah Sakit Amalia Bontang memberikan sosialisasi atau seminar tentang bagaimana cara mendaftarkan diri untuk berobat secara mandiri karena banyak masyarakat yang masih belum paham mengenai pendaftaran melalui anjungan mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Bertallanffy, L. (2019). *Pengertian Sistem*. Austria: En.Wikipedia.Org. Darf. ((2009:7)). *Fungsi Manajemen* . Mexico: Caratutorial.Com.
- Subhan, M. (2012). *Analisa Perancangan Sistem Mendefinisikan Pengertian Dari Sistem*. Jakarta: Lentera Ilmu.
- Wibowo, D. B. (2006). *Proses Pendaftaran*. Denpasar: Sehatnegeriku. Kemkes.Go.Id.
- Feste, A. (1989). *Pelayanan Rawat Jalan*. Afrika Barat Daya: En.Wikipedia.Org.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Afabeta
- poerwadarmenta, w. (1976). *sistem*. jakarta: digilib.unimed.ac.id
- Prajudi, A. (2019). *pengertian sistem*. jakarta: wikiped.go.id
- yakub. (2012). *pengantar sistem informasi*. yogyakarta: graha ilmu

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

GAMBAR RUMAH SAKIT AMALIA BONTANG



Gambar Rumah Sakit Amalia Bontang

LAMPIRAN 2
KEGIATAN DI BAGIAN PENDAFTARAN



Proses Pendaftaran

LAMPIRAN 3
GAMBAR MESIN ANJUNGAN MANDIRI



Mesin Anjungan Mandiri