

**TUGAS AKHIR**

**SISTEM PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN  
DI RUMAH SAKIT PUSAT ANGKATAN UDARA dr.S. HARDJOLUKITO  
YOGYAKARTA**



**DI SUSUN OLEH:**

**AVENIA FILA ROSA LITHEL ELU**

**18001390**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA  
YOGYAKARTA**

**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit  
Pusat Angkatan Udara Dr.S. Hardjolukito  
Nama : Avenia Vila Rosa Lithel Elu  
NIM : 18001390  
Program Studi : Diploma Tiga Manajemen

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir Program Studi  
Diploma Tiga Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta pada:

Hari :

Tanggal :

Mengetahui  
Dosen Pembimbing



Dwi Wahyu Pril Ranto, SE., M.M.

NIK.10600102

## **HALAMAN PENGESAHAN**

### **SISTEM PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PUSAT ANGKATAN UDARA dr.S. HARDJOLUKITO**

Laporan Tugas Akhir ini diajukan pada Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan pada Program Studi Diploma Tiga Manajemen:

Disetujui dan disahkan pada :

Hari :

Tanggal :

#### **Tim Penguji**

Ketua

Anggota

Dr. Wahyu Eko Prasetyanto, SH, MM  
NIP : 114-00117

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

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta

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

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Avenia Vila Rosa Lithel Elu

NIM : 18001390

Judul Tugas Akhir : Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Di Rumah  
Sakit Pusat Angkatan Udara Dr.S. Hardjolukito

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 hasil karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum.

Yogyakarta, Juni 2021  
Yang Membuat Pernyataan

Avenia Vila Rosa Lithel Elu  
NIM.18001390

## **MOTO**

“Karena masa depanmu sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang.”

(Amsal 23:18)

“Lakukanlah segala pekerjaanmu dengan kasih.”

(1 korintus 16:14)

“Kuatkan dan teguhkanlah hatimu, janganlah takut dan jangan gementar, sebab Tuhan Allahmu, ialah yang berjalan menyertai engkau ia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau.”

(Ulangan 3:6)

## HALAMAN PENGESAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk :

1. Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, perlindungan, pertolongan dan kasih karunia-Nya sehingga Karya kecil saya ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Terimakasih kepada kedua orang tua saya Bapak (Vinsensius S Elu) dan terkhusus almarhumah Ibu (Roman Saragih) yang menjadi motifasi utama saya dalam mengejar cita-cita semoga orang tua saya bangga dengan perjuangan saya.
3. Kepada Keluarga saya Ibu Dita Elu, Pak Suropto, Sepupu Yuyun, Sepupu Agung, Tante Vero, Nene Margareta. Terimakasih atas semuanya yang telah membantu memberikan semangat serta dukungan Doa untuk saya menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Support system terbaik saya Rizaldy Abi yang membantu dan menghargai saya dari awal terimakasih sudah menjadi patner saya.
5. Terimakasih kepada sahabat dan teman-teman saya yang selalu ada buat saya yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.
6. Buat sahabat saya Sary,Dewi,Eunike,Rista terimakasih sahabat rantauku
7. Untuk Dosen pembimbing Tugas Akhir saya Bapak Dwi Wahyu Pril Ranto, SE., MM. terimakasih sudah menasehati, mengajar dan membimbing saya dengan kesabaran dari Bapak.
8. Terimakasih untuk seluruh dosen dan staf STIB Kumala Nusa Yogyakarta untuk ilmu, didikan dan pengalaman yang kalian berikan kepada kami.
9. Untuk diri saya sendiri terimakasih selalu berusaha sabar dan berjuang sampai selesai.

## **KATA PENGANTAR**

Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar tanpa ada halangan suatu apapun.

Tugas Akhir ini dilaksanakan sebagai persyaratan untuk kelulusan pendidikan pada Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Yth Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M. selaku Direktur Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta
2. Yth. Bapak Dwi Wahyu Pril Ranto, SE.,MM. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir
3. Yth. Bapak Peltu Rudiman, selaku Pembimbing Lapangan
4. Yth. Seluruh Pegawai RSPAU yang sudah membantu dalam proses penyusunan Tugas Akhir
5. Yth Seluruh Pengajar Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Sistem .....	5
B. Pendaftaran .....	6
C. Rawat Jalan .....	7
D. Rumah Sakit.....	9
1. Pengertian Rumah Sakit.....	9
2. Jenis Rumah Sakit.....	9
3. Tipe Rumah Sakit .....	11



4. Tugas Rumah Sakit Umum .....	12
5. Ketenagaan Rumah Sakit .....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	15
B. Objek Penelitian .....	15
C. Jenis Data .....	16
D. Metode pengumpulan Data .....	16
E. Metode Analisis Data .....	18
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S Hardjolukito .....	19
B. Pembahasan.....	26
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	37
B. Saran.....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar Poliklinik RSPAU Hardjolakito .....	24
--	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1: Struktur Organisasi RSPAU dr. Suhardi Hardjolukito .....	22
Gambar 4.2 Tampilan login pasien.....	27
Gambar 4.3 Tampilan Beranda .....	28
Gambar 4.4 Tampilan Menu .....	29
Gambar 4.5 Tampilan Pasien .....	29
Gambar 4.6 Tampilan Pendaftaran.....	30
Gambar 4.7 Tampilan Halaman Pemberitahuan.....	30
Gambar 4.8 Tampilan Halaman Bantuan.....	31
Gambar 4.9 Tampilan Halaman Pendaftaran .....	32

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Proses Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Lampiran 2. Petugas pendaftaran

Lampiran 3. Bagian Rekam Medis

## ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara pendaftaran online pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S Hardjolukito Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode observasi ( pengamatan) dan menggunakan metode wawancara dengan menggunakan pendekatan yang bersifat kualitatif pengambilan data ini di lakukan mendalam kepada Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S Hardjolukito Yogyakarta kemudian disimpulkan berdasarkan deskriptif kualitatif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa sistem pendaftaran online pasien rawat jalan data yang dibutuhkan di bagian pendaftaran online adalah data identitas pasien, seperti nama, alamat, umur, jenis kelamin, dan sebagainya. Petugas pendaftaran akan langsung meminta data kepada pasien baru, data yang diberikan oleh pasien harus sesuai dengan yang tertera di kartu tanda penduduk ( KTP ) pasien petugas pendaftaran juga harus memeriksa hal tersebut. Sehingga mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran karena dengan ada nya pandemi saat ini masyarakat harus lebih leluasa menjaga jarak dan menaati protokol kesehatan, tidak perlu lagi menunggu terlalu lama jika ingin melakukan administrasi karena. Untuk mempermudah dalam pendaftaran pasien rawat jalan kini Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S Hardjolukito Yogyakarta telah menyediakan sistem pendaftaran online. Proses pendaftaran pasien adalah awal dari keseluruhan proses rekam medis atau disinilah pelayanan pertama kali yang diterima oleh seorang 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.i

**Kata kunci :** *Sistem Pendaftaran, Pasien, Rumah Sakit*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di era modern ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat pesat. Pesatnya perkembangan telah merambah di berbagai bidang seperti bidang pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas pemberian layanan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang di selenggarakan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta (Hardiansyah, 2011).

Pelayanan publik di bagi menjadi 3 kelompok, yaitu kelompok pelayanan administratif, kelompok pelayanan barang, dan kelompok pelayanan jasa. Kelompok pelayanan administratif merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat dengan hasil berupa dokumen resmi yang dibutuhkan, dokumen ini antara lain KTP, kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan barang yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti penyediaan sumber air bersih, sedangkan kelompok pelayanan jasa adalah pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk jasa yang dibutuhkan seperti pelayanan kesehatan (keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara No 6.3 Tahun 2003).

Dalam Peraturan UU No 44 tentang Rumah Sakit tahun 2009, menjelaskan bahwa Rumah sakit adalah salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan berupa pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan sangatlah membutuhkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan kesehatan, dimana kualitas pengolahan informasi merupakan faktor penting bagi keberhasilan institusi pelayanan kesehatan. Sistem informasi yang baik dapat mendukung alur kerja klinis dengan berbagai cara yang akan

memberikan kontribusi untuk perawatan pasien yang lebih baik. (Ammenwerth et al; 2007).

Sistem pendaftaran online rawat jalan melalui whatsapp dan Short Message Service (SMS) dapat memberikan efisien waktu tunggu dan kenyamanan bagi kesehatan, namun bagi petugas pendaftaran sistem pendaftaran online melalui whatsapp tersebut tidak efektif karena pasien belum bisa mendaftarkan dirinya secara mandiri, masi melalui petugas pendaftaran yang membaca dan membalas pesan pendaftaran serta menginputkan dan pendaftaran kedalam sistem pendaftaran. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pendaftaran bekerja dua kali.

Berdasarkan masalah-masalah tersebut diperlukan sebuah inovasi untuk menyelesaikan permasalahan pendaftaran yang ada. Inovasi merupakan suatu gagasan baru untuk memprakarsai atau untuk memperbaiki produk atau proses dan jasa yang memberikan keuntungan bagi individu, organisasi, dan masyarakat luas. Inovasi yang diusulkan yaitu adanya sistem informasi yang dapat di akses dengan mudah oleh Pasien Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolutito Yogyakarta (Anggraeny, 2013). Sistem informasi merupakan sistem yang dapat memberikan informasi yang di butuhkan pengguna sehingga dapat di ambil keputusan dan memecahkan permasalahan yang ada (Abdul, 2009).

Sistem informasi yang baik adalah sistem yang dapat menyajikan informasi secara cepat dan akurat. Salah satu media teknologi yang ideal untuk menyebarkan informasi adalah web. Web sering dikenal dengan website yang dapat menyebarkan informasi secara cepat dalam bentuk teks,gambar,suara, dan dll yang tersimpan di dalam sebuah server web dalam bentuk Hyperteks (Janner,2010).

Sejalan dengan Muthia, Djunaedi dan satu Made Sudana yang menyatakan bahwa media informasi berbasis *website* merupakan media yang jangkauan nya

sangat luas, mudah diakses dimana saja dan kapan saja dengan memanfaatkan jaringan media internet ( Muthia et al., 2017).

Dengan latar belakang tersebut, dibutuhkan inovasi untuk merancang sistem perencanaan yang mudah diakses untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang ada dirancanglah sebuah sistem informasi pendaftaran online sebagai inovasi layanan publik diharapkan dengan adanya penelitian ini akan mempermudah pelaksanaan proses pendaftaran sebagai inovasi layanan publik bagi pasien maupun petugas.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengambil Judul: **Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolutito Yogyakarta.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas maka perumusan permasalahannya ialah Bagaimana Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolutito Yogyakarta?.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan masalah yang telah di jabarkan di atas maka Tujuan yang akan dicapai dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu Untuk Mengetahui Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udaradr. S. Hardjolutito Yogyakarta.



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

Adapun manfaat Tugas Akhir ini:

1. Manfaat bagi Penulis

Dalam menerapkan teori-teori yang di peroleh di bangku Kuliah dengan Praktek Kerja nyata di dunia kerja sehingga penulis dapat melatih diri, menambah pengalaman untuk beradaptasi ketika berhubungan langsung.

2. Bagi Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito Yogyakarta

Sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas Sistem Pendaftaran Online serta mengambil tindakan-tindakan koreksi yang di butuhkan pada Rumah Sakit.

3. Bagi STIBSA

Sebagai Bahan Referensi Bagi Lembaga Pendidikan STIBSAYogyakarta Khusus nya, dan bagi hal yang Umum yang Berkompeten di Bidang Administrasi.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Sistem**

Sistem dapat diartikan sebagai serangkaian komponen-komponen yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (Soeherman dan Pinantoan, 2008). Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Untuk memahami sistem digunakan dua pendekatan yaitu pendekatan prosedur dan pendekatan komponen/elemen (Ladjamudin, Yogyakarta 2005).

Sistem merupakan prosedur logis dan rasional guna melakukan atau merancang suatu rangkaian komponen yang berhubungan satu sama lain (Havery, 1999). Sistem adalah suatu sarana yang menguasai pekerjaan dan keadaan agar mampu menjalankan tugas teratur. Sistem adalah kumpulan/group dari sub sistem/ bagian/komponen maupun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan. (Susanto, 2013).

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan untuk menyelesaikan suatu sarana tertentu (Jogiyanto, 2016).

#### **B. Pendaftaran**

##### **1. Pengertian Pendaftaran**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), "Pendaftaran adalah Pencatatan nama, alamat dan sebagainya dalam sebuah daftar". Adapun pendapat lain dari Menurut (DEPDIBUD01) menyatakan bahwa,

“Pendaftaran adalah proses, cara, perbuatan mendaftar yaitu pencatatan nama, alamat dan sebagainya dalam daftar”.

Berdasarkan pernyataan di atas, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa pendaftaran adalah proses pencatatan identitas pendaftar kedalam sebuah media penyimpanan yang digunakan dalam proses pendaftaran.

## 2. Proses Pendaftaran Pasien

Proses pendaftaran pasien adalah awal dari keseluruhan proses rekaman medis atau disinilah pelayanan pertama kali yang diterima oleh seorang pasien saat tiba di rumah sakit, dalam proses pendaftaran inilah pasien mendapat kesan yang baik ataupun 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.

## 3. Sistem Pendaftaran Pasien

Sistem pendaftaran pasien adalah suatu kegiatan atau tatacara untuk melakukan sebuah Pendaftaran yang dilakukan secara langsung datang ke intansi Rumah sakit samaupun secara tidak langsung melalui media sosial (*online*).

### a) Pendaftaran Secara Langsung

Pendafrtan *online* dan *offline* ini, tata cara pelayanan sebenarnya sama saja *offline* melakukan pendafrtan secara lansung berkunjung di rumah sakit. Sedangkan online melakukan pendafrtan pasien lebih awal melalui sistem aplikasi sentra itu, umtuk registrasi kartu pendafrtan pasien (kartu berobat) runah sakit cukup melakukan sekali pendafrtan saja. Kartu (berobat) itu berlaku seterusnya selama pasien berkebutuhan atau

menginginkan mendapat pelayanan di rumah sakit, karena setiap pasien hanya memiliki satu nomor rekam medis baik untuk pasien berobat jalan maupun pasien untuk dirawat inap jadi jangan sampai kartu tersebut hilang. Semua data pasien sudah tersimpan didalam kartu tersebut, sehingga tidak perlu membuat kartu baru jika kembali berkunjung kerumah sakit. Petugas loket akan melakukan pengecekan melalui data nomor induk Kartu Tanda Penduduk (KTP) kemudian dicetak ulang sesuai dengan nomor pendaftaran sebelumnya.

#### b) Pendaftaran Onlie

Pendaftaran *Online* adalah kegiatan pada bagian pendafratan pasien rawat jalan yang mempunyai fungsi untuk melayani pendaftaran pasien rawat jalan secara online melalui aplikasi Whatsapp, baik untuk pasien yang belum atau sudah pernah berobat dirumah sakit tersebut.

#### 4. Pasien Rawat Jalan

Menurut Dirjen Yenmed (2006), penerimaan pasien rawat jalan dinamakan TPP RJ ( Tempat Penerimaan Pasien Rawat jalan ). Fungsi utamanya adalah menerima pasien untuk berobat ke poliklinik yang ditinjau masing -masing pasien tersebut. Prosedur penerimaan pasien dapat disesuaikan demgan sistem yang dianut oleh masing - masing rumah sakit. Pendaftaran online adalah kegiatan pada bagian pendaftaran pasien rawat jalan yang mempunyai fungsi untuk melayani pendaftaran pasien rawat jalan secara online melalui aplikasi Whatsapp, baik untuk pasien yang belum atau sudah pernah berobat di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito Yogyakarta.

Proses pendaftaran pasien adalah awal dari keseluruhan proses rekam medis atau disinilah pelayanan pertama kali yang diterima oleh

seorang pasien saat tiba di rumah 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 sistem 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.

## 5. Pasien

Menurut Prabowo (dalam Wilhamda 2011). Pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan.

Pasien dibedakan menjadi dua bagian dari kedatangan pasien yaitu:

### a. Pasien Baru

Pasien baru adalah 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 klinik.

### b. 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. Rawat Jalan

#### 1. Pengertian Rawat Jalan

Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Keuntungannya pasien tidak perlu mengeluarkan biaya untuk menginap (opname).

Menurut Azrul Azwar (1996) Rawat Jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (*hospitalization*). Menurut surat keputusan menteri kesehatan RI NO 560 / Mankes / SK / IV / 2003 tentang tarif rumah sakit.

#### 2. Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan

Menurut Kotler (1994) pemanfaatan merupakan perilaku penggunaan jasa terhadap sistem yang menyangkut respon suatu kegiatan. Adresen (1998) pertama kali mengembangkan penelitian tentang pemanfaatan pelayanan kesehatan, disebut juga dengan model penentu siklus kehidupan (*life cycle determinant models*) atau (*behavioral model of health services utilization*)

#### 3. Alur Pelayanan Rawat Jalan

Alur pelayanan pasien yang ke poliklinik rawat jalan meliputi pelayanan yang diberikan kepada pasien mulai dari pendaftaran, menunggu pemeriksaan di ruang pasien, dan mendapat layanan pemeriksaan atau pengobatan di ruangan pelayanan yang diamati disini tidak termasuk

pelayanan pengambilan obat, pemeriksaan laboratorium atau pemeriksaan penunjang lainnya.

#### 4. Manfaat Pendaftaran Online

Manfaat melakukan pendaftaran online bagi pasien rawat jalan ini sangat penting diketahui. Karena sangat berguna agar kita tidak mengalami antrian yang sangat panjang diruang pendaftaran. Dengan memanfaatkan fasilitas pendaftaran online, kita bisa menyingkat waktu tunggu kita saat melakukan pendaftaran di hari pemeriksaan dan memberikan kecepatan pelayanan yang baik, memberikan kemudahan pendaftaran di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolutomo Yogyakarta , asalkan memiliki akses internet.

#### 5. Keunggulan sistem online yang akan diterapkan

Keunggulan dari sistem online ini dapat mengakses data dengan mudah dan biaya lebih terjangkau sehingga waktu belajar lebih fleksibel dan mempunyai wawasan yang luas dan tidak ada keterbatasan dalam mengakses internet, dan pemahaman lebih bertambah Tidak perlu antri saat hari pemeriksaan dan jika mengantripun hanya dua sampai tiga antrian saja. Menghemat dan mengefisienkan waktu, karena waktu yang harusnya digunakan untuk menunggu bisa digunakan untuk kegiatan lain diluar Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. s. Hardjolutomo Yogyakarta. Lebih cepat dipanggil saat pendaftaran karena menggunakan nomor antrian khusus yang dibedakan dengan antrian pasien non online.

### **D. Rumah Sakit**

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

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72/Mankes/2016 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes, 2016). Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 340/Menkes/Per/III/2010, rumah sakit harus mempunyai kemampuan melakukan pelayanan sekurang-kurangnya pelayanan medik umum, gawat darurat, pelayanan keperawatan, rawat jalan, rawat inap, operasi/bedah, pelayanan medik spesialis dasar, penunjang medik, farmasi, gizi, sterilasi, rekam medik, pelayanan administrasi dan manajemen, penyuluhan kesehatan masyarakat, pemulasaran jenazah, *laundry* dan *ambulance*, pemeliharaan sarana rumah sakit, serta pengolahan limbah (Kemenkes RI, 2010).

## 2. Jenis Rumah Sakit

Menurut Azwar (1996), sesuai dengan perkembangan yang di alami, pada saat ini Rumah sakit dapat dibedakan atas beberapa jenis yaitu ;

### a. Menurut Kepemilikan

Kepemilikan Rumah Sakit dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu :

- 1) Rumah Sakit Pemerintah (*Gevernmet Hospital*) pada dasarnya ada dua macam Rumah Sakit yang miliki oleh pemerintah yaitu:
  - a) Rumah Sakit milik Departemen Kesehatan
  - b) Rumah Sakit milik Pemerintah Daerah
- 2) Rumah Sakit Swasta (*Private Hospital*)

Sesuai dengan Undang-undang Kesehatan No. 23 Tahun (1996), beberapa rumah sakit ada di Indonesia dikelola oleh pihak swasta meskipun bertujuan untuk mencari keuntungan, tetapi tetap



harus mempertahankan fungsi sosial 20% dari tempat tidurnya untuk masyarakat golongan tidak mampu.

b. Menurut Filosofi yang di anut

Jika ditinjau dari pilosofi yang dianut, rumah sakit dapat dibedakan atas dua macam yaitu :

- 1) Rumah Sakit yang tidak mencari keuntungan (*non profit hospital*)
- 2) Rumah Sakit yang mencari keuntungan (*Profit Hospital*)

c. Menurut jenis pelayanan yang diselenggarakan

Jika ditinjau dari pelayanan yang diselenggarakan, rumah sakit dapat dibedakan atas dua macam yaitu :

- 1) Rumah Sakit Umum (*General Hospital*)

Rumah Sakit umum adalah rumah sakit yang menyelenggarakan semua jenis pelayanan kesehatan

- 2) Rumah Sakit Khusus (*Speciality Hospital*)

Rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang menyelenggarakan hanya satu jenis pelayanan kesehatan

d. Menurut lokasi Rumah Sakit

Jika ditinjau dari lokasinya, rumah sakit dapat dibedakan beberapa macam yang semuanya tergantung dari pembagian sistem pemerintah yang dianut misalnya :

- 1) Rumah Sakit Pusat

Rumah Sakit pusat adalah rumah sakit yang lokasinya terletak di Ibukota Negara

- 2) Rumah Sakit Provinsi

Rumah Sakit Provinsi adalah rumah sakit yang lokasinya terletak di Ibukota Provinsi

- 3) Rumah Sakit Kabupaten

Rumah Sakit Kabupaten adalah rumah sakit yang lokasinya terletak di Ibukota kabupaten

### 3. Tipe Rumah Sakit

Rumah Sakit di Indonesia memiliki beberapa tipe yaitu sebagai berikut:

a. Rumah Sakit tipe A

Rumah Sakit tipe A adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis. Saat ini pemerintah menetapkan rumah sakit tipe A sebagai pelayanan rujukan pelayanan tertinggi (*Top Referral Hospital*) atau di sebut sebagai rumah sakit pusat.

b. Rumah Sakit Tipe B

Rumah Sakit Tipe B adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis luar dan subspesialis terbatas. Rumah sakit ini berada di setiap Ibukota provinsi (*Provincial Hospital*) yang menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit kabupaten.

c. Rumah Sakit Tipe C

Rumah Sakit tipe C adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas dan hanya menyediakan 4 macam pelayanan spesialis. Rumah sakit ini berada di setiap Ibukota kabupaten dan merupakan rumah sakit rujukan dari puskesmas.

d. Rumah Sakit Tipe D

Rumah sakit tipe D adalah rumah sakit yang bersifat transaksi, karena pada suatu saat akan ditingkatkan menjadi rumah sakit tipe C. Rumah sakit ini hanya memberikan dua pelayanan saja, sama halnya dengan rumah sakit tipe C, rumah sakit ini juga menampung rujukan yang berasal dari puskesmas.

e. Rumah Sakit Tipe E

Rumah sakit tipe E adalah rumah khusus (*Spesialis Hospital*) yang menyelenggarakan hanya satu pelayanan.

**4. Tugas Rumah Sakit Umum**

Tugas Rumah Sakit umum menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 adalah melaksanakan pelayanan kesehatan dan penyembuhan penderita serta pemulihan cacat badan dan jiwa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 rumah sakit umum mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Melaksanakan upaya pelayanan medis
- b. Melaksanakan upaya rehabilitas medis
- c. Melaksanakan pencegahan akibat penyakit dengan meningkatkan pemulihan kesehatan
- d. Melaksanakan upaya keperawatan
- e. Melakukan sistem rujukan
- f. Sebagai tempat pendidikan
- g. Sebagai tempat penelitian

**5. Ketenagaan Rumah Sakit**

Terdapat empat kategori rumah sakit antara lain sebagai berikut:

a. Tenaga Medis

Tenaga medis merupakan seorang lulusan Fakultas Kedokteran dan Pasca Sarjana untuk memebrikan pelayanan medis, misalnya Dokter spesialis, Dokter umum dan Dokter gigi. Adapun tenaga medis memiliki tugas sebagai berikut ;

- 1) Melakukan pemeriksaan dan pengobatan
- 2) Melakukan diagnose

- 3) Melaksanakan analisa
- 4) Melakukan pembiusan dan operasi
- 5) Melakukan kegiatan medis lainnya

b. Tenaga Paramedis Perawatan

Tenaga medis perawatan merupakan seorang lulusan sekolah atau akademi kesehatan yang memberikan pelayanan paripurna, misalnya : Bidan dan Perawat. Berdasarkan jenjang karirnya.

Tenaga Paramedic Perawatan dibagi menjadi tiga kelompok yaitu:

- 1) Perawatan Kepala
- 2) Perawat Penyedia
- 3) Perawatan Pelaksana

Tenaga medis perawatan memiliki tugas sebagai berikut :

- 1) Merawat pasien
- 2) Mengawasi pasien
- 3) Melayani kebutuhan pasien

c. Tenaga Paramedis Non Perawat

Tenaga medis non perawat merupakan seorang lulusan sekolah atau akademi bidang kesehatan lainnya yang memberikan pelayanan penunjang, misalnya : Apoteker, Psikolog, atau lulusan akademi Gizi, paramedis non perawat memiliki tugas sebagai berikut :

- 1) Melakukan pemeriksaan kotoran, darah dan sebagainya
- 2) Melakukan *Rontgen*
- 3) Melakukan rehabilitas pada pasien
- 4) Membuat obat

d. Tenaga Non Medis

Tenaga non medis merupakan seorang yang mendapatkan pendidikan ilmu pendidikan yang tidak termasuk pendidikan ilmu-ilmu tersebut diatas, misalnya : sarjana non medis atau non paramedic maupun lulusan SMA.

Tenaga nonmedis memiliki dua tugas sebagai berikut :

- 1) Mengelolah dan mengatur makanan
- 2) Mengelolah dan mengatur rekam medis

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Menurut Danim (2002) mengartikan bahwa kualitatif termasuk konstruktivisme yang beranggapan bahwa realita memiliki dimensi jamak dan interaktif. Dapat pula diartikan sebagai upaya pertukaran pengalaman sosial yang dapat didefinisikan lewat hasil, penelitian. Jadi, penelitian kualitatif beranggapan bahwa kebenaran itu bersifat dinamis dan dapat ditemukan melalui kajian terhadap orang melalui interaksi ataupun lewat situasi sosial.

#### **B. Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito Yogyakarta JL. Raya Janti Yogyakarta, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia 55281.

#### **C. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Data Primer**

Data primer itu berupa data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu , metode survei dan metode observasi. data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Metode.

Menurut Sugiyono (2016: 225) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer di dapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan yang dilakukan oleh peneliti kepada pegawai bagian loket pendaftaran di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito Yogyakarta.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder berupa sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

Menurut Sugiyono (2016) Data Sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder digunakan untuk mendukung informasi yang didapatkan dari sumber data primer yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

## **D. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Wawancara

Menurut Lexy j.Moleong (2012) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (Interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (Interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan pegawai bagian loket pendaftar

Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito Yogyakarta dengan berjumlah 10 pegawai rumah sakit.

## 2. Observasi

Menurut Creswell (2012), Observasi merupakan melihat, memperhatikan, dan mengamati perilaku dan aktifitas individu-individu dilokasi penelitian yang didalamnya peneliti langsung turun kelapangan. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati kegiatan sistem pendaftaran di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito Yogyakarta.

## 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dilakukan peneliti kualitatif 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, sehingga penulis dapat memperoleh catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian seperti : gambaran umum Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito Yogyakarta, catatan-catatan, foto-foto dan lain sebagainya.

Menurut Sugiyono (2015) 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.



#### 4. Studi Pustaka

Penelitian ini dilakukan dengan mempelajari buku-buku atau artikel yang berkaitan dengan judul atau permasalahan yang diangkat oleh penulis.

#### **E. Metode Analisis Data**

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis kualitatif. Menurut Moleong (2007) mengemukakan bahwa analisis kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Adapun langkah-langkah yang dilakukan menganalisis data deskriptif kualitatif adalah mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan tentang gambaran dan aktifitas para karyawan dalam pendaftaran online di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolakito Yogyakarta melalui wawancara dan observasi langsung dilapangan untuk mendapatkan data yang lebih akurat.

1. Mengidentifikasi masalah yang ada serta menganalisis secara mendalam dengan beberapa pendekatan seperti analisis kebutuhan sistem, mempelajari komponen-komponen yang terkait dengan sistem pendaftaran online.
2. Membuat pendaftaran online dengan mempertimbangkan situasi dan kondisi pandemi saat ini.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Suhardi Hardjolutito**

##### 1. Sejarah Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. Suhardi Hardjolutito

Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolutito adalah Rumah Sakit TNI AU di bawah Dinas Kesehatan Angkatan Udara, yang berlokasi di Jl. Janti Blok O Lanud Adi Sutjipto Yogyakarta. RSPA dr. S. Hardjolutito merupakan salah satu Rumah Sakit di Daerah Istimewa Yogyakarta, yang berawal dengan dibentuknya TPS (Tempat Pengobatan Sementara) pada tahun 1945, yang berada di dalam area Lanud Adisutjipto.

Dalam perjalanan waktu, pada tanggal 9 April 1990 TPS dengan penambahan beberapa bangunan sebagai ruangan pemeriksaan dan perawatan serta sarana pendukung lainnya secara resmi diubah menjadi Rumah Sakit TNI Angkatan Udara dr. Suhardi Hardjolutito (Rumah Sakit Tingkat IV/Tipe D) yang bertepatan dengan hari ulang tahun TNI AU.

Pada tanggal 1 Maret 2004 RSAU dr. S Hardjolutito yang berlokasi di kompleks perkantoran Lanud Adi Sutjipto telah dinaikkan statusnya menjadi Rumah Sakit Tingkat III dengan Surat Keputusan Kasau Nomor : KEP/5/III/2004 tanggal 1 Maret 2004.

Akibat gempa bumi yang terjadi di Yogyakarta pada tanggal 27 Mei 2006, bangunan rumah sakit tersebut mengalami rusak berat. Oleh karena itu maka mulai tanggal 29 Mei 2006 secara bertahap kegiatan dukungan dan Pelayanan Kesehatan RSAU dr. S.Hardjolutito dipindahkan ke bangunan yang baru yang berlokasi di Jln. Raya Janti Blok O

dan dilanjutkan peresmian penggunaannya pada tanggal 2 Agustus 2007 oleh Kepala Staf Angkatan Udara.

Seiring dengan perjalanan waktu, tepatnya tanggal 22 Januari 2009 ditetapkan menjadi Rumah Sakit Tingkat II dengan dasar Peraturan Kasau Nomor : 8/I/2009 tentang peningkatan status RSAU dr. S. Hardjolukito dari rumah sakit TK. III menjadi rumah sakit TK. II. Selanjutnya RSAU dr. S. Hardjolukito ditingkatkan kembali menjadi Rumah Sakit Pusat TNI Angkatan Udara dengan keluarnya Perpres Nomor: 10 Tahun 2009 dan sebagai tindaklanjutnya dikeluarkan Peraturan Kasau Nomor: 93/X/2012. Dimana tanggal 22 Oktober operasional RSPAU dr. S. Hardjolukito diresmikan oleh Kepala Staf Angkatan Udara dengan KA RSPAU pertama adalah Marsekal Pertama TNI dr. Hari Haksono. SP.THT- KLSPKP. (12 September 2012 S/D 29 Januari 2013).

Sejak tanggal 10 Desember 2015 berdasarkan Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit Nomor KARS—SERT 198/1/2016 telah memenuhi standar Akreditasi Rumah Sakit dan dinyatakan Lulus Tingkat Paripurna. Pada saat ini Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito dipimpin oleh Marsekal Pertama dr.Swasono R., Sp. THT-KL., M. Kes. Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito saat ini adalah Rumah Sakit Tipe-B, yang merupakan salah satu pelaksana teknis Dinas Kesehatan TNI Angkatan Udara yang bertanggung jawab langsung kepada Kadiskesau.

Lokasi RSPAU dr.S. Hardjolukito memiliki luas lahan 4,490 Ha dan berlokasi di Jl. Raya Janti Blok “O” Lanud Adisutjipto PO BOX 55002, Telpon (0274) 444715, 444702 Fax (0274) 444706, dan Email [rspauhardjolukit@gmail.com](mailto:rspauhardjolukit@gmail.com).web: [rspauhardjolukito.com](http://rspauhardjolukito.com).

## 2. Motto, Visi dan Misi RSPAU dr. Suhardi Hardjolulito Yogyakarta

Berikut Motto Visi dan Misi Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr.

S. Hardjolukito.

### a. Motto:

Melayani Dengan Profesional Amanah Dan Sepenuh Hati.

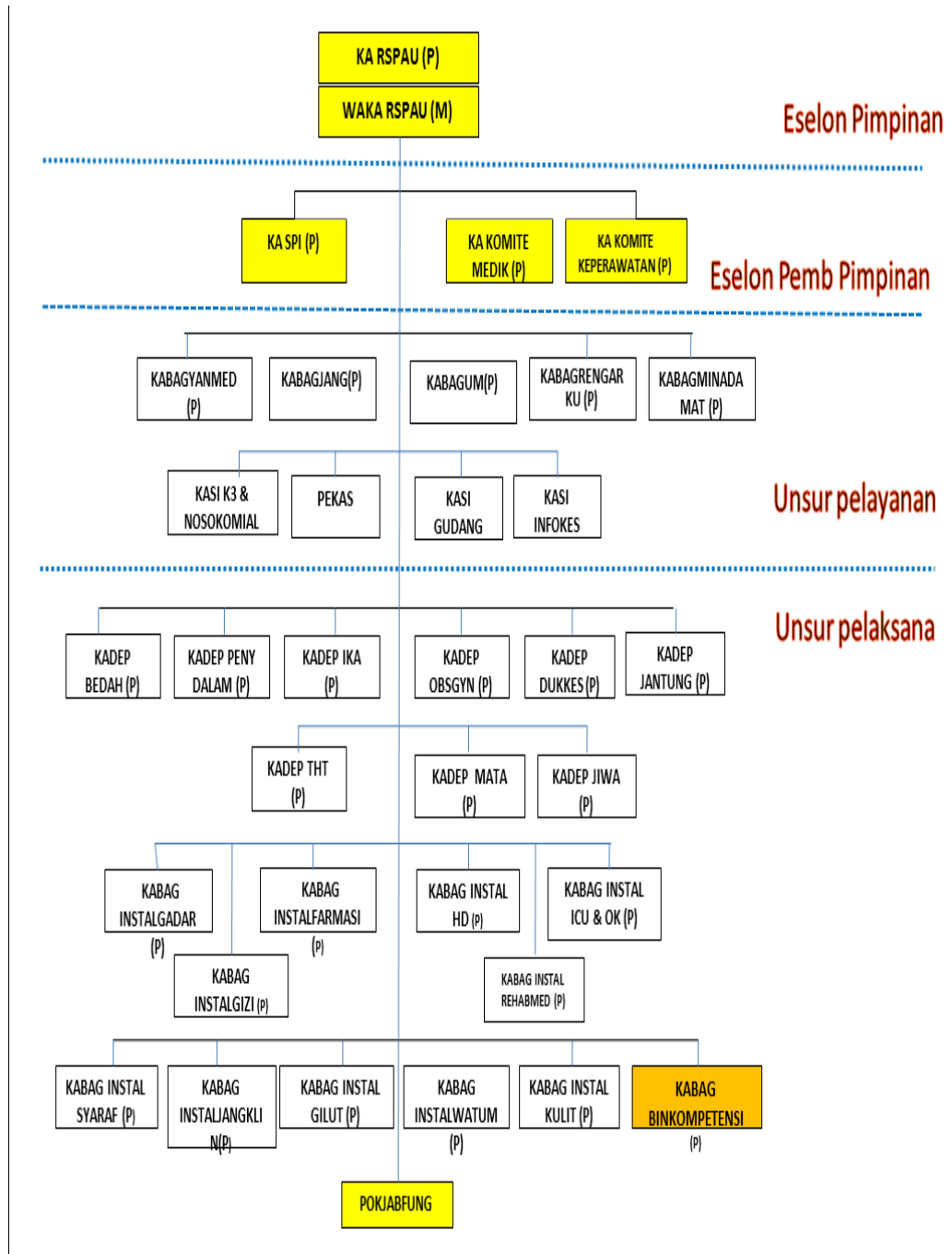
### b. Visi:

Menjadi Rumah Sakit rujukan TNI Angkatan Udara yang mampu melaksanakan kegiatan dukungan operasi dan memberikan kualitas pelayanan kesehatan secara professional di wilayah Indonesia khususnya Jawa Tengah dan DIY.

### c. Misi:

- 1) Menjamin pelayanan prima yang berkualitas dan paripurna bagi anggota TNI
- 2) Mengembangkan SDM yang profesional dan kompeten di bidang pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien serta kesehatan penerbangan pada khususnya secara berkesinambungan.
- 3) Menyelenggarakan pengembangan pendidikan dan latihan penelitian bidang kesehatan guna menunjang dukungan kesehatan yang optimal.
- 4) Meningkatkan sarana prasarana dan pemeliharaan peralatan serta material penunjang lainnya. Membangun kerja sama bidang kesehatan, pelayanan masyarakat dan Diklat Litbangkes lainnya.

### 3. Struktur Organisasi RSPAU dr. Suhardi Hardjolukito



Gambar 4.1: Struktur Organisasi RSPAU dr. Suhardi Hardjolukito

### 4. Ketenaga Kerjaan RSPAU dr. S. Hardjolukito

Personel yang dimiliki oleh RSPAU dr. Suhardi Hardjolukito terdiri dari tenaga medis, paramedis dan penunjang serta tenaga administrasi. Sedangkan kekuatan personel yang mengawaki Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta pada saat ini terdiri dari:

a. Militer

- 1) Pati : 1 Orang
- 2) Pamen/Pama : 138 Orang
- 3) Bintara/Tamtama : 52 Orang
- Jumlah Militer : 291 Orang

b. Pegawai Negeri Sipil

- 1) Golongan IV : 11 Orang
- 2) Golongan III : 83 Orang
- 3) Golongan I dan II : 75 Orang
- Jumlah PNS : 169 Orang

c. Honor/PPPK : 426 Orang

Total jumlah personel: 886 Orang

Adapun Jadwal praktek dokter dan pelayanan lainnya adalah sesuai dengan jam kerja yang berlaku.

5. Sarana Dan Prasarana

a. Tempat Tidur

Tahun 2020 RSPAU Hahrdjolukito memiliki 234 bed.

b. Poliklinik

**Tabel 4.1**  
**Daftar Poliklinik RSPAU Hardjolukito**

NO	Nama Poli
1	Poliklinik Gigi & mulut
2	Poliklinik Penyakit dalam

3	Poliklinik Anak
4	Poliklinik Bedah Umum
5	Poliklinik Obsgin
6	Poliklinik Saraf
7	Poliklinik Mata
8	Poliklinik THT
9	Poliklinik Kulit & Kelamin
10	Poliklinik Umum/Air crew
11	Poliklinik Urologi
12	Poliklinik Jantung
13	Poliklinik Orthopedi
14	Poliklinik Paru
15	Poliklinik Jiwa
16	Poliklinik Bedah Mulut
17	Poliklinik Bedah Saraf
18	Poliklinik Onkologi
19	Poliklinik Batu Ginjal
20	Poliklinik Fisioterapi
21	Poliklinik Akupunktur
22	Poliklinik Bedah Digestik

c. Fasilitas Penunjang Medis

1) Laboratorium

- a) Darah Lengkap
- b) Kimia Darah

2) Instalasi Gizi Instalasi Rehabilitasi Medis

3) Instalasi Radiologi



- a) Konvensional
  - b) *CT Scan 16 Slice*
  - c) *Fluoroscopy*
  - d) Mammografi
  - e) BMD (*Bone Mineral Densitometri*)
  - f) USG 4 Dimensi
  - g) MRI 1,5 Tesla
  - h) Instalasi Farmasi
- d. Fasilitas Lain
- 1) Cathlab
  - 2) Lasik
  - 3) IPAB (Instalasi Pengolahan Air Bersih )
  - 4) IPAL (instalasi Pengolahan Air Limbah)
  - 5) Pemulasaraan Jenazah
  - 6) Laundry
  - 7) Pujasera
  - 8) Layanan ATM
  - 9) Pondok Jaga Tenaga Emergensi
  - 10) Media Informasi
    - a) Halo Medika (Majalah persemester)
    - b) Stasiun TV Mini ( Halo TV)
    - c) RBTv/Kompas TV ( Tiap hari Selasa pukul 10.00-12.00 WIB)
  - 11) *Central Operation Theatre* (Ruang Bedah) Kapasitas 4 OK dengan jumlah operasi kurang lebih 400 tindakan/bulan. Rencana tahun 2015 kapasitas menjadi 7 OK.
  - 12) ICU (7 Tempat Tidur) di tahun 2015
    - a) ICU 11 Bed

- b) ICCU 11 Bed
- c) NICU 4 Bed
- d) PICU 4 Bed

13) Instalasi HD (25 mesin) rencana menjadi 50 mesin pada 2016

## **B. Pembahasan**

### **1. Input Data**

Dalam Input data alat yang digunakan untuk menerima masukan data dan program yang akan di proses di dalam komputer. Input menjadi bagian dari sistem komputer karena sistem merupakan kesatuan dari beberapa komponen yang saling berkaitan dan saling terhubung. Sehingga dengan adanya input maka sistem komputer akan berjalan sesuai dengan keinginan. Input berfungsi sebagai media untuk memasukkan data dari luar ke dalam suatu unit processor untuk diolah dengan tujuan menghasilkan informasi yang diperlukan.

Berdasarkan hasil penelitian, data yang dibutuhkan di bagian pendaftaran online adalah data identitas pasien, seperti nama, alamat, umur, jenis kelamin, dan sebagainya. Petugas bagian pendaftaran akan langsung meminta data kepada pasien baru, data yang diberikan oleh pasien harus sesuai dengan yang tertera di kartu tanda penduduk (KTP) pasien petugas pendaftaran juga harus memeriksa hal tersebut. Selain itu petugas juga membutuhkan data berupa poli atau unit yang ingin dituju oleh pasien, serta terkadang pasien juga meminta dokter tertentu untuk memeriksanya, hal tersebut juga merupakan data yang dibutuhkan oleh petugas pendaftaran pasien rawat jalan bagi pasien baru. Sedangkan untuk pasien lama data yang dibutuhkan berasal dari buku rekapan rekam medis yang sudah tersimpan di bagian *filing* rekam medis. Pasien hanya harus menunjukkan kartu berobat,

dimana didalamnya sudah terdapat nama dan nomor rekam medis pasien. Untuk mempermudah dalam pendaftaran pasien rawat jalan kini Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S Hardjolutito Yogyakarta telah menyediakan sistem pendaftaran online rawat jalan dengan Website [rspauhardjolutito.com](http://rspauhardjolutito.com) Email [rspauhardjolutito@gmail.com](mailto:rspauhardjolutito@gmail.com) . Petugas akan membutuhkan rekam medis pasien yang ada di bagian *filing* sesuai dengan nama dan nomor rekam medis yang ada dikartu berobat rekam medis pasien tersebut.

Berikut hal-hal yang harus dilakukan untuk melakukan pendaftaran online sesuai dengan tampilan sistem:

a. Tampilan halaman Login Pasien



Gambar 4.2 Tampilan login pasien

Halaman login merupakan halaman yang harus diisi ketika pertama kali masuk aplikasi, setelah email dan password diisi maka akan masuk ke halaman selanjutnya yaitu halaman beranda, dan jika belum memiliki akun maka pengguna harus membuat akun baru.

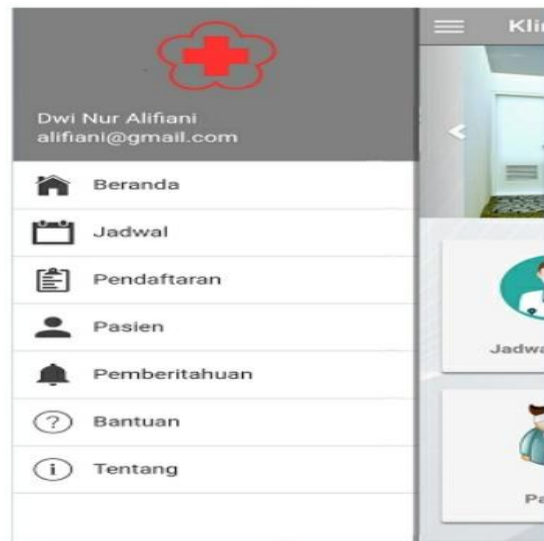
b. Tampilan halaman beranda



Gambar 4.3 Tampilan Beranda

Halaman beranda merupakan tampilan utama ketika berhasil login ke aplikasi. Halaman ini berisi jadwal Dokter, pendaftaran, pasien, dan pemberitahuan. Serta muncul slide-slide foto pada bagian atas menu

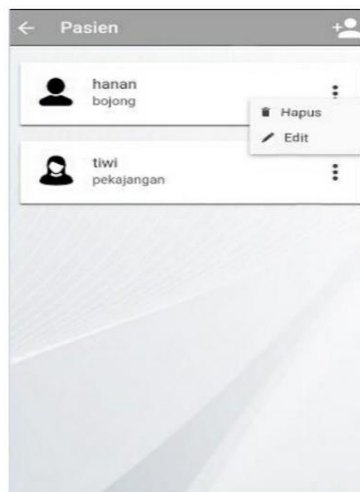
c. Tampilan halaman Pasien



Gambar 4.4 Tampilan Menu

Pada halaman ini anda dapat melihat menu pasien yang sudah terdaftar dalam satu akun, dan di halaman ini juga dapat menambahkan pasien dengan cara meng-klik tombol tambah pada bagian atas layar.

d. Tampilan halaman pendaftaran



Gambar 4.5 Tampilan Pasien

Pada halaman ini dapat memilih salah satu nama pasien yang akan didaftarkan periksa. Setelah diklik salah satu nama pasien maka data akan masuk ke aplikasi admin.

- e. Tampilan halaman pemberitahuan



Gambar 4.6 Tampilan Pendaftaran

Pada halaman pemberitahuan ini akan muncul nomor antrian yang user dapat setelah mendaftar periksa, serta nomor antrian yang masih diperiksa.

## f. Tampilan halaman bantuan



Gambar 4.7 Tampilan Halaman Pemberitahuan

Halaman ini berisi tentang penjelasan tata cara atau bantuan-bantuan yang barangkali dibutuhkan oleh user atau pemakai.

## g. Tampilan login admin



Gambar 4.8 Tampilan Halaman Bantuan

Halaman login admin merupakan form yang harus diisi ketika pertama kali masuk aplikasi, setelah username dan password diisi maka akan masuk kehalaman selanjutnya.

h. Tampilan halaman pendaftaran (hari ini)

Pendaftaran	
Hari Ini	Riwayat
angga 📍 kajen	12:11
dhita 📍 bojong	12:12
hanan 📍 bojong	12:23

Gambar 4.9 Tampilan Halaman Pendaftaran

Halaman ini akan menampilkan daftar pesan pasien terbaru yang masuk dari pendaftaran pasien. Daftar ini akan otomatis terupdate tanpa perlu di refresh terlebih dahulu setelah diklik pada nama pasien, maka akan muncul tampilan untuk menginputkan nomor antrian yang dilakukan oleh admin, kemudian akan dikirim ke aplikasi user.

a) Sumber Daya Manusia ( SDM )

Sumber daya manusia ( SDM ) atau petugas dibagian pendaftaran dan *filing* berjumlah 10 orang, dimana antar petugas pendaftaran dan *filing* bekerja secara rolling, dan dibagi menjadi dua shift. Petugas dibagian pendaftaran sendiri, setiap shift terdiri tiga sampai empat orang. Dua orang melayani akses online, sementara tiga



orang lainnya melayani pendaftaran sekaligus sebagai distributor, yang bertugas mengantar berkas rekam medis ke poli atau unit terkait. Melihat hal tersebut, jumlah tenaga kerja dibagian pendaftaran bisa dikatakan masih kurang, karna dengan lima petugas, mereka harus melayani pendaftaran pasien, sekaligus distributor yang harus mengantar berkas rekam medis ke poli-poli atau unit terkait, sehingga menimbulkan beban kerja yang berlebihan bagi tenaga kerja dibagian pendaftaran tersebut. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu komponen penting dalam melayani rumah sakit. Manajemen profesional sangat dibutuhkan untuk menentukan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan rumah sakit yang berkualitas.

Tenaga kerja dibagian Sistem Pendaftaran Online tidak semua merupakan lulusan D3 atau S1, sebagian berasal dari lulusan SMA, namun seluruh tenaga kerja tersebut harus memiliki latar belakang pendidikan komputer, minimal memiliki sertifikat belajar komputer. Untuk tenaga kerja baru tidak diberikan pelatihan khusus, hanya diorientasi selama satu minggu untuk melihat sejauh mana kemampuan mereka dalam menjalankan sistem pada komputer.

## **2. Output**

Output yang dihasilkan dari penerapan sistem pendaftaran online yaitu berupa laporan jumlah pasien rawat jalan, yang didalamnya berisi, dokter yang memeriksa, tindakan yang dapat oleh pasien, dan diagnosanya. Selain itu output dari pendaftaran berupa status atau data-data pasien yang diakses ke poli atau unit terkait. Kualitas suatu informasi (

quality of information ) tergantung dari tiga hal, yaitu informasi yang akurat ( accurate ), tepat pada waktunya ( timely basis ), dan relevan ( relevance ).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolutomo tidak memiliki SOP secara tertulis khusus untuk sistem pendaftaran online. Output yang dihasilkan dari penerapan sistem pendaftaran online belum terbilang akurat, tepat waktu, dan relevan.

- a. Belum Akurat, karena laporan pasien rawat jalan yang ditulis di berkas rekam medis terkadang berbeda dengan yang di-input di komputer oleh petugas pendaftaran online, hal tersebut dikarenakan kurangnya tenaga kerja yang harus menangani pelayanan pendaftaran online, dimana tenaga kerjanya berjumlah dua orang, dan harus melayani pendaftaran pasien rawat jalan, rawat inap, dan IGD. Selain itu, pasien rawat jalan juga merupakan pasien yang harus ditangani dengan segera, hal tersebut juga menunjang dalam ketidak-akuratannya data yang ditulis atau yang dimasukkan ke dalam komputer, karena kerja petugas pendaftaran online yang dituntut untuk tindakan yang cepat, sedangkan mereka juga harus melayani pendaftaran pasien lain, serta distributor. Sehingga dalam hal ini, petugas bagian penerima laporan, yaitu di bagian administrasi rekam medis harus memeriksa ulang laporan dari petugas pendaftaran.
- b. Belum tepat waktu, karena tenaga kerja di bagian pendaftaran online juga sekaligus merangkap sebagai pendaftaran rawat jalan dan distributor, jadi pada saat data pasien diakses ke poli atau unit yang dituju oleh pasien, poli atau unit terkait sudah bisa mengakses data tersebut, namun terkadang berkas rekam medisnya belum ada, hal tersebut juga disebabkan oleh kurangnya tenaga kerja di bagian distributor, sehingga

petugas pendaftaran yang berjumlah dua orang tersebut harus berfungsi ganda sebagai pelayanan pendafrtran serta sebagai pengantar berkas rekam medis ke poli atau unit terkait.

- c. Belum relavan, karna pada saat laporan jumlah pasien rawat jalan dimasukan kedalam komputer oleh petugas pendaftaran, dan masuk ke data server, laporan tersebut akan bisa diaksen oleh pihak manapun, termasuk pihak rekam medis untuk dibuat laporan bulanan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan tentang Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolutito Yogyakarta maka Sistem pendaftaran online pasien Harus Melalui dan memenuhi beberapa Syarat dan tahapan sebagai Berikut :

Data yang dibutuhkan di bagian pendaftaran online adalah data identitas pasien, seperti nama, alamat, umur, jenis kelamin, dan sebagainya, data yang diberikan oleh pasien harus sesuai dengan yang tertera di kartu tanda penduduk ( KTP ). Selain itu petugas juga membutuhkan data berupa poli atau unit yang ingin ditinjau oleh pasiendan halini berlaku bagi pasien baru Sedangkan untuk pasien lama data yang dibutuhkan berasal dari buku rekapan rekam medis yang sudah tersimpan dibagian *filing* rekam medis.

Berikut hal-hal yang harus dilakukan untuk melakukan pendaftaran online sesuai dengan tampilan sistem:

Halaman login merupakan halaman yang harus diisi ketika pertama kali masuk aplikasi, setelah email dan password diisi maka akan masuk ke halaman selanjutnya yaitu halaman beranda, Halaman beranda merupakan tampilan utama ketika berhasil login ke aplikasi.

Halaman Pasien ini anda dapat melihat menu pasien yang sudah terdaftar dalam satu akun, dan di halaman ini juga dapat menambahkan pasien dengan cara meng-klik tombol tambah pada bagian atas layar.

halaman Selanjutnya anda dapat memilih salah satu nama pasien yang akan didaftarkan periksa. Setelah diklik salah satu nama pasien maka data akan masuk ke aplikasi admin.

Pada halaman pemberitahuan ini akan muncul nomor antrian yang user dapat setelah mendaftar periksa, serta nomor antrian yang masih diperiksa.

Halaman login admin merupakan form yang harus diisi ketika pertama kali masuk aplikasi, setelah username dan password diisi maka akan masuk kehalaman selanjutnya.

Halaman Pendaftaran ini akan menampilkan daftar pesan pasien terbaru yang masuk dari pendaftaran pasien. Daftar ini akan otomatis terupdate tanpa perlu di refresh terlebih dahulu setelah diklik pada nama pasien, maka akan muncul tampilan untuk menginputkan nomor antrian yang dilakukan oleh admin, kemudian akan dikirim ke aplikasi user.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas maka dapat dikumpulkan saran-saran sebagai berikut :

1. Menambahkan tenaga kerja (SDM) dibagian pendaftaran Online, dan pendaftaran rawat jalan agar tidak menimbulkan beban kerja yang berlebihan bagi tenaga kerjanya, terutama mengadakan petugas khusus dibagian distributor berkas rekam medis.
2. Menambah unit komputer, agar data dan transaksi pendaftaran pasien online, rawat jalan, IGD, rawat inap dilakukan dengan komputer yang terpisah, bukan dalam komputer yang sama.
3. Perawatan, pemeriksaan, dan pemeliharaan software dan hardware.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah & Iswandi. (2015). *Sistem Pendaftaran Online Pasien pada Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr.S Hardjolukito Yogyakarta Berbasis Web Service*.
- Ditjen Yankes. (2016). *Petunjuk Teknis Sistem Antrian Online*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Nugroho, B.S, Hariani, D. (2018). *Inovasi Pendaftaran Onlinedi Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang* [Skripsi Ilmiah]. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Peraturan Menteri Kesehatan No.1171 tahun 2011 *tentang Sisten Informasi Rumah Sakit*. Jakarta: Permenkes RI.
- Rustianto, E .(2011). *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Yang Terintegrasi*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Shofari, B. (2006). *Modul Sistem Rekam Medis Pelayanan Kesehatan*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.
- Undang-Undang No.44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Undang-undang kesehatan nomor 23 Tahun 1996, tentang rumah sakit.
- Undang-Undang Repoblik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

# **LAMPIRAN**

Lampiran 1. Proses Pendaftaran Pasien Rawat Jalan





Lampiran 2. Petugas pendaftaran



Lampiran 3. Bagian Rekam Medis

