

TUGAS AKHIR

SISTEM PENDAFTARAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN

DI RUMAH SAKIT UMUM RAJAWALI CITRA

YOGYAKARTA

Commented [1]: Judulnya samakan dengan rumusan masalah ya!



DISUSUN OLEH:

FEBRIANI TEFI

21011711

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA

YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Sistem Pendaftaran Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah
Sakit Umum Rajawali Citra Yogyakarta
Nama : Febriani Tefi
NIM : 21011711
Program Studi : Manajemen

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir Program
Studi Diploma Tiga Manajemen STIB Kumala Nusa pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 17 April 2024

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Nindyah Pratiwi, S.Pd. M. Hum
NIK. 11700119

HALAMAN PENGESAHAN

SISTEM PENDAFTARAN PASIEN

DI RUMAH SAKIT UMUM RAJAWALI CITRA YOGYAKARTA

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

Disetujui dan disahkan pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 18 April 2024

Tim Penguji

Ketua

Anggota



Siti Nurhayati, SE., M.M
NIK. 11600118

I Gede Andri Setyawan, S.E, M.M
NIK. 12000205

Mengetahui,
Ketua STIB Kumala Nusa



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

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febriani Tefi

NIM : 21011711

Judul Tugas Akhir : Sistem Pendaftaran Pasien Terhadap Pelayanan di
Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 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 keris 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, Maret 2024
Yang membuat pernyataan



Febriani Tefi

MOTTO

Amsal 1:7

Takut akan Tuhan adalah permulaan pengetahuan, tetapi orang bodoh menghina hikmat dan didikan.

Amsal 16:9

Hati manusia memikir-mikirkan jalannya, tetapi Tuhanlah yang menentukan arah langkahnya.

Amsal 23:18

Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang.

Filipi 4:9

Dan apa yang telah kamu pelajari dan apa yang telah kamu terima, dan apa yang telah kamu dengar dan apa yang telah kamu lihat padaauk, lakukanlah itu. Maka Allah sumber damai sejahtera akan menyertai kamu.

Lebih baik gunakan waktu dan energi untuk melakukan sesuatu dari pada terusan menunggu seseorang untuk menolongmu.

PERSEMBAHAN

KARYA INI SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK:

1. Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih dan rahmat-Nya yang begitu luar biasa, saya masih diberikan hikmat, kesehatan, kemampuan, kesabaran dan kelancaran serta kemudahan dalam menyelesaikan perkuliahan di tanah rantauan ini dengan baik.
2. Dengan rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga saya persembahkan karya kecil ini untuk Bapak Paulus Tefi, Mama Yuliana Selan, Adik Yulice dan adik Madelto tercinta yang selalu memberikan kasih sayang yang tak terbatas dan selalu mendoakan serta mendukung saya sehingga sampai ke titik ini. Tanpa kalian semua ini tidak akan terjadi. Semua pengorbanan ini tidak dapat saya balaskan hanyalah kertas putih yang tertulis persembahan. Semoga ini awal untuk Bapak, Mama dan Adik-adik bahagia. Terima kasih orang terhebat.
3. Orang terhebat saya: Bapak Yunus, Mama Henderina, Bapak Anderas, Mama Yusmina, Mama Sole, Bapak Nikanor (Alm), Adik Natalia, Adik Abraham, Adik Sengli, Adik Bela serta keluarga besar yang saya tidak bisa sebutkan satu-persatu. Terima kasih untuk dukungan dan nasehat baikanya.
4. Dosen pembimbing Tugas Akhir yaitu: Ibu Nindyah Pratiwi.S.Pd., M. Hum.
5. Orang terkasih saya: Maya, Deliana, Desna, Dewi, Ka Arky, Ka Renfen, Ka Reny, Lia, Mateos, Ka Itho, yang telah memberi dukungan serta membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur, saya ucapka kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Sistem Pendaftaran Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra”** sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penulis menyusun Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat kelulusan selama menempuh kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa serta guna memperoleh gelar Diploma Tiga manajemen.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lupa saya ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu saya, baik secara material maupun moral yang berupa *support* dan sumbangan pikiran terutama kepada:

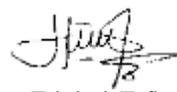
1. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa.
2. Ibu Nindyah Pratiwi, S.Pd., M. Hum selaku dosen pembimbing Tugas Akhir.
3. Seluruh jajaran dosen dan staf karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa yang telah memberi berbagai ilmu pengetahuan.
4. Kedua orang tua tercinta dan keluarga besar saya yang telah memberi doa dan *Support*.
5. Semua pihak yang terkait, yang penulis tidak dapat sebut satu persatu.

Akhir kata dengan segala kerendahana hati, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan, Bahasa, maupun penulisannya. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan

kritik dan saran yang membangun dari semua pembaca guna menjadi acuan agar penulis bisa menjadi lebih baik lagi di masa akan datang

Semoga Tugas Akhir ini bisa menambah wawasan para pembaca dan bisa bermanfaat untuk perkembangan dan peningkatan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, Maret 2024
Penulis



Febriani Tefi

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| MOTTO | v |
| PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| ABSTRAK..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 3 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 5 |
| A. Sistem..... | 5 |
| 1. Pengertian system..... | 5 |
| 2. Karakteristik system..... | 6 |

| | |
|---|-----------|
| 3. Klarifikasi system..... | 7 |
| 4. Elemen dalam system..... | 9 |
| B. Pendaftaran pasien..... | 10 |
| 1. Pengertian pendaftaran pasien..... | 10 |
| 2. Tujuan pendaftaran pasien..... | 11 |
| 3. Manfaat pendaftaran pasien..... | 11 |
| 4. Jenis-jenis pelayanan pendaftaran pasien..... | 12 |
| C. Rumah Sakit..... | 13 |
| 1. Pengertian Rumah Sakit..... | 13 |
| 2. Tujuan Rumah Sakit..... | 15 |
| 3. Tugas dan fungsi Rumah Sakit..... | 15 |
| 4. Jenis-jenis Rumah Sakit..... | 16 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 19 |
| A. Jenis Penelitian..... | 19 |
| B. Waktu dan Tempat Penelitian..... | 19 |
| C. Jenis Data..... | 19 |
| D. Metode Pengumpulan Data..... | 20 |
| E. Metode Analisis Data..... | 21 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 22 |
| A. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Rajawali Citra..... | 22 |
| 1. Sejarah RSUD Rajawali Citra..... | 22 |
| 2. Visi, Misi, Tujuan, dan Motto..... | 23 |
| 3. Logo RSUD Rajawali Citra..... | 24 |

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| 4. Struktur RSUD Rajawali Citra | 25 |
| 5. Personalia/SDM | 26 |
| B. Pembahasan | 27 |
| BAB V PENUTUP..... | 31 |
| A. Kesimpulan | 31 |
| B. Saran..... | 31 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah SDM Berdasarkan Profesi..... 26

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 4.1 Logo Rumah Sakit Umum Rajawali Citra..... | 24 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Rajawali Citra..... | 25 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Presentasi Praktek Kerja Lapangan
- Lampiran 2. Anjungan Pendaftaran Mandiri
- Lampiran 3. Loker pendaftaran manual
- Lampiran 4. Foto- Foto Kegiatan Praktek Kerja Lapangan

ABSTRAK

Sistem pendaftaran pasien merupakan bagian penting dalam proses pelayanan kesehatan di berbagai fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit, klinik, dan puskesmas. Sistem ini dirancang untuk memudahkan pasien dalam mendaftarkan diri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, baik secara langsung maupun online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pendaftaran pasien pada Rumah Sakit Rajawali Citra. Data yang diperoleh dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan studi dokumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif dengan bentuk penelitian yang digunakan adalah deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pendaftaran pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra sudah menerapkan sebagian besar standar pelayanan pendaftaran pasien dengan baik. Diharapkan sistem pendaftaran pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra dapat menjadi lebih baik dan dapat membantu manajemen Rumah Sakit Umum Rajawali Citra dalam mengambil keputusan yang lebih efektif.

Kata Kunci: Pendaftaran, Rumah Sakit

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, lengkap dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dengan memenuhi prinsip kemanusiaan dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu (Speti, 2008). Sikap kritis dan selektif masyarakat serta tuntutan akan pelayanan kesehatan yang lebih baik bermutu menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh rumah sakit di Indonesia ini.

Satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan adalah Rumah Sakit. Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia, maka Rumah Sakit perlu mendapatkan perhatian serius terutama pembangunan manusia yang merupakan faktor kunci keberhasilan dari suatu pembangunan kesejahteraan untuk menciptakan mutu pelayanan dan meningkatkan sarana atau fasilitas kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan.

Pendaftaran pasien merupakan tempat pelayanan awal pasien yang akan berobat di rumah sakit. Bagian pendaftaran pasien rawat jalan merupakan salah satu bentuk dari serangkaian pelayanan medis terhadap pasien (Saputra, et al, 2020)

Wiliam Krowinski dan Steven Steiber dalam Rismayanti (2009), menyebutkan bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi yang positif tentang dimensi pelayanan yang spesifik dan didasari pada harapan pasien dan mutu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan (*Provider*). Sehingga untuk memenuhi hal tersebut rumah sakit harus mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas disemua bidang pelayanan, salah satunya adalah pelayanan pendaftaran pasien.

Rumah Sakit Umum Rajawali Citra adalah sebuah Rumah Sakit yang berada di Kabupaten Bantul. Keberadaannya merupakan bagian penting dari pelayanan public yang bertujuan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Oleh karena itu seiring dengan pemerintahan akan kebutuhan pelayanan medis yang baik maka diperlukan tenaga-tenaga medis, non paramedis, maupun tenaga administrasi yang mempunyai kinerja handal serta harus terus ditingkatkan setiap tahunnya, agar mampu mewujudkan tujuan rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan masyarakat.

Pada tahun 2008 secara resmi ijin penyelenggaraan Rumah Sakit Umum Rajawali Citra didapatkan, dan ini merupakan awal baru perjuangan Yayasan Rajawali Citra sebagai pemilik atau *Governing Body* yang mempunyai tanggung jawab lebih besar dari sebelumnya dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Kabupaten Bantul pada khususnya dan bangsa Indonesia pada umumnya. Rumah Sakit Umum Rajawali Citra masuk dalam kategori Rumah Sakit kelas D (Departemen Kesehatan tahun 2011). Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk

memilih judul “**Sistem Pendaftaran Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra**”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diangkat oleh penulis adalah Bagaimana Sistem Pendaftaran Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Sistem Pendaftaran Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain:

1. Bagi Penulis
 - a. Menambah wawasan dan pengalaman sebagai bekal untuk penerapan dalam dunia kerja di masa yang akan datang.
 - b. Memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar ahli madya sekaligus telah menyelesaikan Pendidikan di STIB Kumala Nusa Yogyakarta.
 - c. Melihat sejauh mana penulis dapat menerapkan teori yang sudah di dapatkan dalam bangku kuliah.

2. Bagi STIB Kumala Nusa

- a. Laporan Tugas Akhir ini dapat menjadi audit internal untuk pengembangan ilmu pengetahuan dalam proses pembelajaran.
- b. Menjalinkan hubungan kerja sama antara pihak kampus dan pihak Rumah Sakit.

3. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Rumah Sakit Umum Rajawali Citra khususnya yang berkaitan dengan pendaftaran pasien.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem

1. Pengertian sistem

Sistem berasal dari Bahasa latin (*system*) dan Bahasa Yunani (*sustema*) adalah suatu kesatuan yang terdiri atas komponen dan elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Jogiyanto (2020) mengemukakan bahwa sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Mulyani (2016) menyatakan bahwa sistem bisa diartikan sebagai kumpulan subsistem, komponen yang saling bekerja sama dengan tujuan yang sama untuk menghasilkan *output* yang sudah ditentukan sebelumnya. Menurut Hutahaean (2015) mengemukakan bahwa sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau untuk melakukan sasaran yang tertentu.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan kumpulan dari beberapa bagian yang memiliki keterkaitan dan saling bekerja sama serta membentuk suatu kesatuan untuk mencapai suatu tujuan dari sistem tersebut.

2. Karakteristik sistem

Suatu sistem mempunyai ciri-ciri karakteristik yang terdapat pada sekumpulan elemen yang harus dipahami dalam mengidentifikasi pembuatan sistem. Adapun karakteristik sistem (Hutahaean, 2015:3) yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a. Komponen

Sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk membentuk satu kesatuan. Komponen ini dapat berupa subsistem atau bagian-bagian dari sistem tersebut.

b. Batasan Sistem (*boundary*)

Batasan sistem menentukan apa yang termasuk dalam sistem dan apa yang tidak. Batasan ini membantu untuk memahami ruang lingkup dan focus sistem.

c. Lingkungan Luar Sistem (*environment*)

Segala sesuatu yang berada diluar batas sistem dan dapat memengaruhi sistem tersebut disebut sebagai lingkungan luar sistem. Sistem perlu beradaptasi dan berinteraksi dengan lingkungan luar untuk mencapai tujuannya.

d. Penghubung Sistem (*interfance*)

Penghubung sistem merupakan media yang memungkinkan pertukaran informasi dan sumber daya antara subsistem dan dengan lingkungan lain.

e. Masukan (*input*)

Sistem menerima masukan (*input*) berupa energi, informasi, atau material dari lingkungan luar untuk diolah dan diubah menjadi keluaran.

f. Keluaran (*output*)

Sistem menghasilkan keluaran (*output*) berupa informasi, produk, atau layanan yang bermanfaat bagi pengguna atau lingkungan luar.

g. Pengelolaan Sistem

Sistem melakukan proses pengelolaan terhadap masukan (*input*) untuk menghasilkan keluaran (*output*). Proses ini dapat berupa transformasi, manipulasi, atau kalkulasi data.

Commented [2]: Tlg di cek teliti lagi ya, yg berasal dari bhs asing cetak miring!

Commented [3]: Cetak miring

h. Sasaran Sistem

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objective*) sasaran dari sistem sangat menentukan input yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang dihasilkan sistem.

3. Klasifikasi Sistem

Sistem merupakan suatu bentuk integrasi antara suatu komponen lain karena sistem memiliki sasaran yang berbeda untuk setiap kasus yang terjadi dalam sistem tersebut. Adapun klarifikasi sistem menurut Hutahaean (2015) diuraikan sebagai berikut:

a. Sistem abstrak (*abstract system*)

Sisteb abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran-pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Misalnya sistem teknologi.

b. Sistem fisik (*physical system*)

Sistem fisik adalah sistem yang nampak secara fisik sehingga setiap makhluk hidup dapat melihatnya. Misalnya sistem *computer*

c. Sistem alamiah (*natural system*)

Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat oleh manusia. Misalnya sistem tata surya, sistem galaksi, sistem terproduksi dan lain-lain.

d. Sistem buatan manusia (*human made system*)

Sistem buatan manusia merupakan sistem yang dirancang oleh manusia yang melibatkan interaksi antara manusia. Misalnya sistem akuntansi produksi dan lain-lain.

e. Sistem tertentu (*deterministical system*)

Sistem tertentu adalah sistem yang beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi. Interaksi bagian-bagiannya dapat dideteksi dengan pasti hingga keluaran dari sistem dapat diramalkan. Misalnya *computer*.

f. Sistem tak tertentu (*protabilistic system*)

Sistem tak tertentu adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur protabilistic. Misalnya sistem manusia.

g. Sistem tertutup (*close system*)

Sistem tertutup adalah sistem yang tidak terpengaruh dan tidak berhubungan dengan lingkungan luar, sistem bekerja otomatis tanpa

ada turut campur lingkungan luar. Secara teoritis sistem tertutup ini ada, kenyataannya tidak ada sistem yang benar-benar tertutup, yang ada hanya *restively closed system*.

h. Sistem terbuka (*open system*)

Sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Lebih spesifik dikenal juga yang disebut dengan sistem terotomasis, yang merupakan bagian dari sistem buatan manusia dan berinteraksi dengan kontrol oleh satu atau lebih komputer sebagai bagian dari sistem yang digunakan dalam masyarakat modern, sistem ini menerima input dan output dari lingkungan luar atau subsistem lainnya.

4. Elemen dalam sistem

Menurut Luhmann dalam buku "*zosiale system*" menerangkan bahwa pada prinsipnya, setiap sistem terdiri atas empat elemen taitu sebagai berikut:

- a. Objek yang dapat berupa bagian, elemen, ataupun variabel. Terdapat benda fisik, abstrak, ataupun keduanya sekaligus; tergantung kepada sifat sistem tersebut.
- b. Atribut, yang menentukan kualitas atau sifat kepemilikan sistem dan objeknya.
- c. Hubungan internal, diantara objek-objek didalamnya.
- d. Lingkungan, tempat dimana sistem berada.

B. Pendaftaran Pasien

1. Pengertian pendaftaran

Pendaftaran pasien merupakan proses pencatatan identitas dan informasi awal pasien yang dilakukan oleh petugas di rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya. Pendaftaran pasien yang baik dan efisien dapat membantu pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih cepat dan tepat, serta membantu fasilitas kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Depkes RI, 2020).

Menurut Wijaya dan Dewi (2017), pendaftaran atau registrasi merupakan suatu pengumpulan data identifikasi pasien yang berupa data administrasi dalam rekam medis. Menurut Soeparman (2020) mengemukakan bahwa pendaftaran pasien adalah proses pertama yang dilalui pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan disuatu fasilitas kesehatan, dimana data pasien akan dicatat dan diverifikasi untuk keperluan pelayanan kesehatan. Menurut WHO (*World Health Organization*) mengemukakan bahwa pendaftaran pasien merupakan proses pengumpulan informasi tentang pasien, termasuk data demografi, riwayat kesehatan, dan alasan kunjungan, untuk keperluan administrasi dan klinis. Sedangkan menurut Manuaba (2018) pendaftaran pasien adalah proses pengumpulan data pasien yang meliputi identitas pasien, keluhan kesehatan, dan informasi lainnya yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan disuatu fasilitas kesehatan.

2. Tujuan pendaftaran pasien

Menurut Depkes RI, (2014), tujuan pendaftaran pasien adalah sebagai berikut:

a. Membantu database pasien

Data yang terkumpul dari proses pendaftaran pasien dapat digunakan untuk membuat database pasien yang terstruktur dan rapi. Database ini dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti melacak informasi pasien, mengelola keuangan, dan menganalisis data.

b. Mempermudah proses selanjutnya

Pendaftaran pasien dapat membantu mempermudah proses selanjutnya, seperti pemeriksaan dokter, penjadwalan, dan pembayaran. Dengan informasi yang terstruktur, proses selanjutnya dapat berjalan lebih efisien dan efektif.

c. Memastikan keteraturan dan kelancaran pelayanan

Pendaftaran pasien dapat membantu memastikan keteraturan dan kelancaran pelayanan difasilitas kesehatan. Dengan mengetahui jumlah pasien dan informasi lainnya, pihak fasilitas kesehatan dapat mengatur dan mengelola sumber daya dengan lebih baik.

3. Manfaat pendaftaran pasien

Manfaat pendaftaran pasien menurut Depkes RI (2014) antara lain:

a. Bagi pasien

Pendaftaran pasien dapat membantu pasien untuk mendapatkan

elayanan kesehatan yang lebih cepat dan efisien. Selain itu, pasien juga dapat memastikan bahwa data mereka tercatat dengan benar dan aman.

b. Bagi fasilitas kesehatan

Pendaftaran pasien dapat membantu fasilitas kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan data yang lengkap dan akurat, fasilitas kesehatan dapat memberikan pelayanan yang lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan pasien.

4. Jenis-jenis pelayanan pendaftaran pasien

Ada beberapa jenis pelayanan pendaftaran pasien menurut KEMENKES RI (2017) tentang manajemen informasi kesehatan antara lain:

a. Pendaftaran langsung

Jenis pendaftaran ini merupakan cara tradisional di mana pasien datang langsung ke fasilitas kesehatan dan mendaftar di loket pendaftaran. Pasien perlu membawa kartu identitas dan kartu jaminan kesehatan (jika ada).

b. Pendaftaran *online*

Pendaftaran *online* memungkinkan pasien untuk mendaftar ke fasilitas kesehatan melalui website atau aplikasi. Pasien perlu membuat akun terlebih dahulu dan kemudian dapat memilih tanggal dan waktu janji temu, serta dokter yang ingin dikunjungi.

c. Pendaftaran melalui telepon

Pasien dapat mendaftar ke fasilitas kesehatan melalui telepon.

Biasanya, pasien perlu menelepon ke nomor khusus yang disediakan oleh fasilitas kesehatan dan kemudian mengikuti instruksi yang diberikan oleh operator.

d. Pendaftaran melalui aplikasi *mobile*

Beberapa fasilitas kesehatan memiliki aplikasi *mobile* yang dapat digunakan oleh pasien untuk mendaftar. Pasien perlu mengunduh aplikasi terlebih dahulu dan kemudian dapat membuat akun dan mendaftar ke dokter yang ingin dikunjungi.

e. Pendaftaran melalui kiosk

Kiosk adalah sebuah perangkat komputer yang dilengkapi dengan layar sentuh yang ditempatkan di area public rumah sakit seperti lobi, ruang tunggu, atau dekat poliklinik. Aplikasi ini memungkinkan pasien untuk melakukan berbagai aktivitas secara mandiri tanpa harus antri diloket pendaftaran.

C. Rumah Sakit

1. Pengertian Rumah Sakit

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, rumah sakit adalah rumah tempat untuk merawat orang yang sakit, serta menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan untuk berbagai macam masalah kesehatan. Menurut Kementerian Kesehatan RI tahun 2020, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan

rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI,2020).

Selanjutnya menurut *World Health Organization (WHO)*, rumah sakit adalah suatu bagian dari organisasi medis dan sosial yang mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, baik kuratif maupun preventif pelayanan keluarnya menjangkau keluarga dan lingkungan rumah. Rumah sakit juga merupakan pusat untuk latihan tenaga kesehatan dan penelitian biologi, psikologi, sosial ekonomi dan budaya.

Menurut *American Hospital Association (AHA)*, rumah sakit adalah suatu alat organisasi yang terdiri dari tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.

Menurut [Azwar \(2020\)](#), mengemukakan bahwa rumah sakit adalah organisasi sosial yang kompleks, dimana terdapat banyak profesi yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, yaitu membaerikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat.

Berdasarkan definisi-definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, baik kuratif, *rehabilitative*, maupun preventif, dengan didukung oleh tenaga medis profesional, sarana dan prasarana yang memadai, serta berfungsi sebagai

Commented [5]: Ini kenapa masih nama panjang dituliskan? Kan kmrn sy bilang cukup nama belakang dan tahun dalam penulisan sumber referensi!

tempat Pendidikan dan penelitian di bidang kesehatan.

2. Tujuan Rumah Sakit

Tujuan rumah sakit menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2023 tentang kesehatan adalah:

a. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat

Rumah sakit membantu masyarakat untuk hidup lebih sehat dan lebih lama.

b. Mendorong penelitian dan pengembangan kesehatan

Rumah sakit dapat menjadi tempat penelitian untuk menemukan obat-obatan dan metode pengobatan baru.

c. Mendidik dan melatih tenaga kesehatan

Rumah sakit dapat menjadi tempat Pendidikan dan pelatihan bagi dokter, bidan, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya.

d. Memberikan pelayanan sosial

Rumah sakit dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang kurang mampu.

3. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Rumah sakit umumnya mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan

pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Fungsi rumah sakit adalah:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

4. Jenis-jenis Rumah Sakit

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.3 Tahun 2020, jenis-jenis rumah sakit di bagi menjadi beberapa jenis berdasarkan tipenya antara lain:

1. Berdasarkan kepemilikan
 - a. Rumah sakit pemerintah
Milik dan dioperasikan oleh pemerintah. Biasanya menerima subsidi dari pemerintah sehingga biaya layanannya lebih murah.
Contohnya adalah Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP), Rumah

Sakit Umum Daerah (RSUD), dan Rumah Sakit Pendidikan.

b. Rumah Sakit Swasta

Milik dan dioperasikan oleh organisasi swasta, seperti Yayasan atau perusahaan. Biasanya tidak menerima subsidi dari pemerintah sehingga biaya layanannya lebih mahal. Contohnya adalah Rumah Sakit Siloam, Rumah Sakit Awal Bros, dan Rumah Sakit Mitra Keluarga.

2. Berdasarkan Tipe Layanan

a. Rumah Sakit Umum

Menyediakan layanan kesehatan untuk berbagai macam penyakit dan kondisi medis. Contohnya RSUP, RSUD, dan Rumah Sakit Awal Bros.

b. Rumah Sakit Khusus

Menyediakan layanan kesehatan untuk penyakit atau kondisi medis tertentu. Contohnya Rumah Sakit Jantung Harapan Kita, Rumah Sakit Kanker Dharmais, dan Rumah Sakit Mata Aini.

3. Berdasarkan tipe kelas

a. Rumah Sakit Tipe A

Rumah sakit tipe A merupakan rumah sakit rujukan tertinggi. Memiliki fasilitas dan layanan kesehatan yang paling lengkap, termasuk dokter spesialis dan subspecialis yang luas, peralatan medis yang canggih, dan ruang rawat inap yang nyaman. Rumah Sakit tipe A biasanya rumah sakit pusat atau rumah sakit

Pendidikan.

b. Rumah Sakit Tipe B

Rumah sakit tipe B merupakan rumah sakit yang memiliki fasilitas dan layanan kesehatan yang cukup lengkap. Mampu menangani berbagai macam penyakit dengan dokter spesialis yang beragam, meski mungkin belum selengkap Rumah Sakit tipe A. Beberapa rumah sakit tipe B juga merupakan rumah sakit pendidikan.

c. Rumah Sakit Tipe C

Rumah Sakit tipe C merupakan rumah sakit yang memiliki fasilitas dan layanan kesehatan yang lebih terbatas dibandingkan rumah sakit tipe A dan rumah sakit tipe B. Biasanya fokus pada layanan kesehatan untuk penyakit umum dengan dokter umum dan beberapa dokter spesialis dasar.

d. Rumah Sakit Tipe D

Rumah sakit tipe D merupakan rumah sakit dengan fasilitas dan layanan kesehatan yang minimal. Biasanya melayani masyarakat di daerah tertinggal, perbatasan, atau kepulauan. Rumah sakit tipe D ini memiliki dokter umum dan mungkin beberapa dokter gigi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian dengan menggunakan kealaman data dan fakta yang terjadi dilapangan mengenai Sistem Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra Yogyakarta.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 19 Februari sampai dengan 16 Maret 2024. Sedangkan tempat penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra Yogyakarta yang beralamat di jalan Pleret No.KM 2.5, Banjardadap, Potorono, Kec. Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

C. Jenis Data

Jenis data yang digunakan penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1. Data Primer (*Primary Date*)

Data primer adalah pengambilan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari lapangan. Data primer merupakan data-data yang diperoleh dari Rumah Sakit Umum Rajawali Citra yang berasal dari

observasi, dan wawancara staf Rumah Sakit terutama dalam pendaftaran pasien.

2. Data Sekunder (*Secondary Date*)

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain dan sudah tersedia dalam bentuk jadi. Data ini tidak diperoleh langsung dari sumbernya, melainkan melalui perantara seperti buku, jurnal, artikel, internet, dan dokumen resmi lainnya (Sugiyono, 2018).

D. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data sehubungan dengan penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*field research*)

Penelitian yang dilakukan dengan meninjau langsung tempat yang menjadi objek penelitian. Penelitian tersebut dilaksanakan dengan cara sebagai berikut:

- a. Melakukan wawancara singkat dengan bagian yang berhubungan dengan data yang diperlukan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
- b. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen internal organisasi yang terkait dengan lingkup penelitian ini yaitu data struktur organisasi Rumah Sakit Umum Rajawali Citra, gambaran umum perusahaan serta Standar Prosedur Operasional (SPO) pengadaan dan pembayaran taguhan pengadaan fasilitas medis dan obat-obatan pada Rumah Sakit Umum Rajawali

Citra

2. Tinjauan Kepustakaan (*library research*)

Penelitian dengan membaca dan mempelajari buku-buku literatur yang berhubungan dengan permasalahan tugas akhir ini untuk memperoleh dasar teoritis yang akan digunakan dalam pembahasan dan sekaligus sebagai alat analisis. Tujuannya adalah untuk memberikan wawasan dan landasan teori yang menjadi dasar untuk menganalisis dan menunjang pembahasan masalah dalam penulisan tugas akhir ini.

E. Metode Analisis Data

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan analisis Deskriptif Kualitatif. Analisis Deskriptif Kualitatif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data non-numerik (kualitatif) dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul secara sistematis, objektif, dan akurat (Sugiyono, 2017). Sedangkan menurut Marriam (2019), mengemukakan bahwa metode analisis deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk memahami dan menafsirkan pengalaman manusia dari sudut pandang mereka sendiri.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Rumah Sakit

RSU Rajawali Citra berdiri sejak tanggal 20 Februari 2008 dengan ijin 503/400/2008, dan sudah mengalami perpanjangan 2 kali (tahun 2013 dan tahun 2018), dan berlokasi di jalan Pleret, dusun Banjardadap, Potorono, Banguntapan, Bantul. Rumah Sakit ini merupakan konversi/pengembangan dari Klinik dan Rumah Bersalin yang beroperasi sejak tanggal 9 September 1997. Tanggal 20 Februari 2008 secara resmi ijin penyelenggaraan RSU Rajawali Citra didapatkan, dan ini merupakan awal baru perjuangan Yayasan Rajawali Citra sebagai pemilik atau *Governing Body* yang mempunyai tanggung jawab lebih besar dari sebelumnya dan ikut serta dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Kabupaten Bantul pada khususnya dan bangsa Indonesia pada umumnya.

Secara klarifikasi, RSU Rajawali Citra masuk dalam kategori Rumah Sakit Kelas D (Departemen Kesehatan tahun 2011). Rumah Sakit merupakan Unit Pelaksanaan Teknis di lingkungan Departemen Kesehatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jendral Bina Pelayanan Medik.

2. Visi, Misi, Tujuan dan Motto RSU Rajawali Citra

a. Visi RSU Rajawali Citra

Menjadi Rumah Sakit dengan kesehatan yang professional, efisien, agamis dan membahagiakan.

b. Misi RSU Rajawali Citra

- 1) Mengembangkan sumber daya manusia yang professional sesuai dengan pengembangan rumah sakit dan kebutuhan masyarakat.
- 2) Mengembangkan sistem operasional rumah sakit yang efisien dengan cara biaya operasional minimal.
- 3) Memberikan pelayanan dengan penghormatan yang sama dengan cara yang baik, ikhlas untuk semua golongan yaitu tidak membedakan agama, ras, sosial, ekonomi.
- 4) Mengembangkan lingkungan rumah sakit yang indah, nyaman dan aman bagi semua orang.
- 5) Pengembangan pelayanan kesehatan yang aman bagi pasien atau *patient safety*
- 6) Mendukung program pemerintah dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat meliputi promotive, preventif, kuratif, dan rehabilitative.
- 7) Mendukung program jaminan kesehatan terutama asuransi kesehatan sosial.

c. Tujuan RSUD Rajawali Citra

- 1) Menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- 2) Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan dan peripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- 3) Penyelenggaraan Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- 4) Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

d. Motto RSUD Rajawali Citra

Melayani dengan senyum.

3. Logo Rumah Sakit Umum Rajawali Citra

Berikut adalah logo RSUD Rajawali Citra:



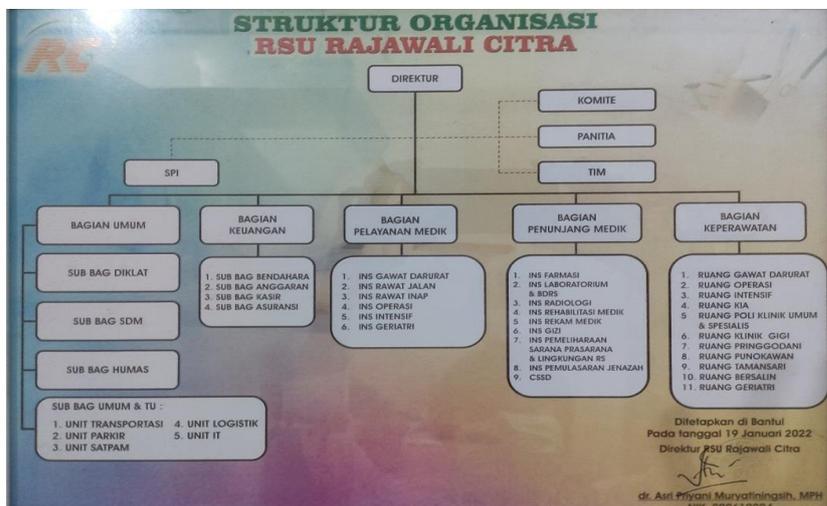
Gambar 4.1 Logo Rumah Sakit Umum Rajawali Citra

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi RSU Rajawali Citra dibentuk berdasarkan SK Yayasan Rajawali Citra Nomor 014/SK/KET/Y.RC/XI/2017 dan SK Direktur RSU Rajawali Citra No: SK.Dir.01.22.100.03. Tentang Susunan Organisasi RSU Rajawali Citra.

Adapun struktur organisasi RSU Rajawali Citra adalah sebagai berikut:

- a. Direktur RSU Rajawali Citra : dr. Asry Priyani M, MPH
- b. Kabag Pelayanan Medis : dr. Rifky Rusmasatya
- c. Kabag Penunjang Medis : dr. Maryanur Ekanila
- d. Kabag SDM/Diklat dan Umum : Lilih Nur Evi Rahmawati, SE, MM
- e. Kabag Keuangan : Sari Utami, SE



Gambar 4.2 Struktur Organisasi RSU Rajawali Citra

5. Personalia/SDM Rumah Sakit Umum Rajawali Citra

Jumlah personalia atau sumber daya manusia di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra sebanyak 249 yang terdiri dari tenaga medis, tenaga paramedis. Untuk selengkapnya bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Jumlah SDM Berdasarkan Kelompok Profesi

| NO | Kelompok Profesi | Jumlah |
|-----------|--|-----------|
| | Total | 249 |
| 1. | SMF | 37 |
| | Dokter Spesialis | 20 |
| | Dokter Umum | 12 |
| | Dokter Gigi | 3 |
| | Dokter Gigi Spesialis | 2 |
| | Dokter Internsip | 0 |
| 2. | Perawat/Bidan | 69 |
| | Bidan | 17 |
| | Perawat Fungsional | 47 |
| | Perawat Lainnya | 5 |
| 3. | Profesi lain/Penunjang | 67 |
| | Apoter | 3 |
| | Tenaga Teknis Kefarmasian/Asisten Apoteker | 10 |
| | Rekam Medis | 5 |
| | Fisioterapi | 8 |
| | Terapi Wicara | 2 |
| | Okupasi terapi | 1 |
| | Analisis Kesehatan | 6 |
| | Radiografer | 5 |
| | Ahli Gizi | 2 |
| | Sanitarian | 1 |
| | Teknisi Elektromedik | 1 |
| | Terapis Gigi & Mulut | 4 |
| | Asisten Perawat | 19 |
| | Penata Anestesi | 0 |
| | Tenaga Profesional Pengganti | 0 |
| 4. | Non Medis/Umum/Administrasi lain | 75 |
| | SPI | 1 |
| | Pelaksana di bagian Rekam Medis | 10 |
| | Pelaksana di bagian SDM, Umum dan Diklat | 4 |
| | Pelaksana bagian Asuransi | 2 |

| | | |
|--|------------------------------------|----|
| | Pelaksana di bagian Geriatric Care | 2 |
| | Pelaksana Keuangan | 8 |
| | Administrasi Kebidanan | 1 |
| | Pelaksana Humas | 1 |
| | Parkir Pelaksana | 7 |
| | Transportasi Pelaksana | 4 |
| | Satpam Pelaksana | 4 |
| | Pelaksana Kebersihan Ruang & Koord | 10 |
| | Pelaksana Laundry | 2 |
| | Pelaksana Gizi | 9 |
| | Pelaksana IPSRS | 2 |
| | IT Pelaksana | 3 |
| | Administrasi Logistik Farmasi | 1 |
| | Administrasi Pengadaan | 2 |
| | Pelaksana CSSD | 2 |

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra Yogyakarta tentang Sistem Pendaftaran Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra saat ini masih menggunakan sistem manual. Sistem ini memiliki beberapa kekurangan dan kelemahan seperti:

1. Proses pendaftaran pasien yang lambat dan tidak efisien
2. Antrian Panjang dan waktu tunggu yang lama
3. Kesalahan dalam pencatatan data pasien

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sistem pendaftaran pasien yang ideal di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra adalah sistem pendaftaran pasien *online*. Sistem ini memiliki beberapa kelebihan, seperti:

1. Proses pendaftaran pasien yang cepat dan efisien

Commented [6]: Pembahasan ini kan menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian kan ya?

Pd rumusan masalah kan dirumuskan: Bagaimana Sistem Pendaftaran pasien terhadap pelayanan di RS...?.

Maka jawaban dari pertanyaan itu dibahas dlm pembahasan ini! Di pembahasan sy belum menemukan jawaban mengenai sistem thd pelayanan.

Ditambahkan ya di pembahasan ini!

2. Mengurangi antrian Panjang dan waktu tunggu bagi pasien
3. Meminimalisir kesalahan dalam pencatatan data pasien

Rumah Sakit Umum (RSU) Rajawali Citra juga menyediakan beberapa pilihan cara untuk mendaftar pasien, yaitu:

a. Pendaftaran Langsung

- 1) Pasien datang ke counter pendaftaran di rumah sakit.
- 2) Pasien membawa kartu identitas diri (KTP, SIM, dll.) dan kartu asuransi (jika ada).
- 3) Petugas pendaftaran akan mencatat informasi pasien dan membuatkan nomor antrian.
- 4) Pasien menunggu dipanggil sesuai nomor antrian untuk pemeriksaan.

b. Pendaftaran Online

- 1) Pasien dapat mendaftar online melalui website RSU Rajawali Citra: <https://srcjogja.com/>
- 2) Pasien harus membuat akun terlebih dahulu.
- 3) Setelah login, pasien dapat memilih menu pendaftaran online dan mengisi formulir yang tersedia.
- 4) Pasien dapat memilih jadwal dokter dan layanan yang diinginkan.
- 5) Pasien akan mendapatkan nomor antrian elektronik yang dapat digunakan saat datang ke rumah sakit.

c. Pendaftaran melalui WhatsApp

- 1) Pasien dapat mendaftar melalui WhatsApp RSUD Rajawali Citra di nomor +62 811-2662-123.
- 2) Pasien harus mengirimkan pesan dengan format: DAFTAR # NAMA LENGKAP # NOMOR HP # TGL LAHIR # KELUHAN.
- 3) Petugas *customer service* akan membalas pesan dan memberikan nomor antrian elektronik.
- 4) Pasien dapat menggunakan nomor antrian elektronik saat datang ke rumah sakit.

d. Pendaftaran melalui Telepon

- 1) Pasien dapat mendaftar melalui telepon RSUD Rajawali Citra di nomor (0274) 445-1234.
- 2) Pasien harus menyampaikan maksudnya kepada petugas yang berjaga.
- 3) Petugas akan mencatat informasi pasien dan membuatkan nomor antrian.
- 4) Pasien akan mendapatkan nomor antrian yang dapat digunakan saat datang ke rumah sakit.

Catatan:

- 1) Pasien diimbau untuk datang ke rumah sakit 15 menit sebelum waktu jadwal dokter.
- 2) Pasien yang membawa anak-anak balita harap membawa kartu identitas anak (KIA).

- 3) Pasien yang menggunakan asuransi harap membawa kartu asuransi dan dokumen pendukung lainnya.
- 4) Biaya pendaftaran pasien di RSUD Rajawali Citra bervariasi tergantung jenis layanan yang dipilih.

1. Kelebihan Sistem Pendaftaran Pasien di RSUD Rajawali Citra:

- a. Banyak pilihan cara pendaftaran: Pasien dapat memilih cara pendaftaran yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.
- b. Proses pendaftaran mudah dan cepat: Pasien tidak perlu antri lama untuk mendapatkan nomor antrian.
- c. Sistem pendaftaran online dan melalui WhatsApp: Memudahkan pasien untuk mendaftar dari mana saja dan kapan saja.
- d. Informasi jadwal dokter dan layanan yang tersedia: Pasien dapat mengetahui jadwal dokter dan layanan yang tersedia sebelum mendaftar.
- e. Nomor antrian elektronik: Pasien dapat mengetahui perkiraan waktu tunggu mereka.

2. Kekurangan Sistem Pendaftaran Pasien di RSUD Rajawali Citra:

- a. Pasien yang tidak memiliki smartphone: Tidak dapat mendaftar online atau melalui WhatsApp.
- b. Pasien yang tidak terbiasa dengan teknologi: Mungkin mengalami kesulitan saat mendaftar online.
- c. Gangguan jaringan internet: Dapat menyebabkan proses pendaftaran online terhambat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa pendaftaran pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra sudah menerapkan sebagian besar standar pelayanan pendaftaran pasien dengan baik. Namun terdapat beberapa kendala dalam implementasi sistem pendaftaran pasien di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra antara lain:

1. Kurangnya sumber daya manusia.
2. Kurangnya tempat duduk pasien di ruang tunggu pendaftaran.
3. Kurangnya koordinasi antar individu kerja (karyawan).

Solusi untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, antara lain:

- a. Melakukan pelatihan kepada kepada sumber daya manusia.
- b. Menambahkan lagi beberapa kursi di ruang tunggu pendaftaran sehingga pasien yang datang berkunjung tidak ada yang berdiri sambil menunggu nomor antrian disebut.
- c. Meningkatkan koordinasi antar unit kerja sehingga pelayanan kesehatan berjalan dengan baik.

B. Saran

Berdasarkan kendala yang terdapat pada penerapan sistem pendaftaran pasien terhadap pelayanan di RSUD Rajawali Citra maka saran yang dapat peneliti sampaikan untuk meningkatkan sistem pendaftaran pasien terhadap pelayanan di RSUD Rajawali Citra antara lain:

Commented [7]: Kesimpulan itu harusnya tinggal km menyalin dari pembahasan tapi secara singkat.

Commented [8]: Tambahkan kalimat pengantar utk menyampaikan saran. Misal: berdasarkan kendala yg terdapat pada penerapan sistem pendaftaran..., maka saran yg peneliti sampaikan utk RS..

- a. Meningkatkan Aksesibilitas Pendaftaran Online dan WhatsApp:
 - 1) Membuat aplikasi mobile untuk pendaftaran pasien: Aplikasi mobile dapat memudahkan pasien untuk mendaftar dan mendapatkan informasi tentang rumah sakit.
 - 2) Menyediakan layanan pendaftaran online melalui berbagai platform: Selain website, rumah sakit dapat menyediakan layanan pendaftaran online melalui media sosial, seperti Facebook dan Instagram.
 - 3) Memperluas jangkauan layanan pendaftaran melalui WhatsApp: Rumah sakit dapat membuat aplikasi sendiri yang menyediakan layanan pendaftaran pasien untuk meningkatkan pelayanan di rumah sakit contohnya seperti aplikasi Gojek dan Grab.
- b. Meningkatkan Kualitas Layanan Pendaftaran Langsung:
 - 1) Menambah jumlah counter pendaftaran: Hal ini dapat mengurangi waktu tunggu pasien saat mendaftar langsung di rumah sakit.
 - 2) Melatih petugas pendaftaran dengan lebih baik: Petugas pendaftaran harus dapat memberikan informasi yang lengkap dan akurat kepada pasien.
 - 3) Memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi pendaftaran: Rumah sakit dapat menggunakan mesin self-service untuk pendaftaran pasien.
- c. Meningkatkan Kesadaran Pasien:

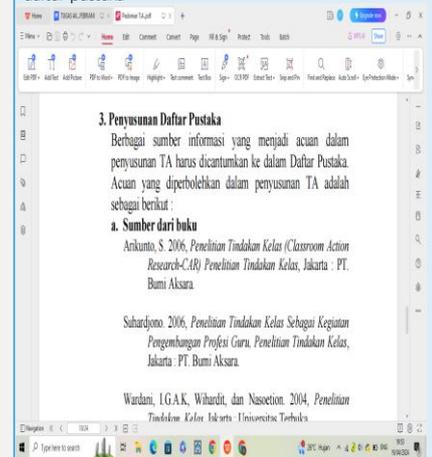
- 1) Melakukan sosialisasi tentang sistem pendaftaran pasien:
Rumah sakit dapat melakukan sosialisasi melalui berbagai media, seperti website, media sosial, dan brosur.
- 2) Memberikan informasi tentang sistem pendaftaran pasien kepada pasien yang datang ke rumah sakit: Informasi dapat diberikan melalui papan informasi, leaflet, atau video edukasi.
- 3) Mendorong pasien untuk mendaftar online atau melalui WhatsApp: Rumah sakit dapat memberikan insentif kepada pasien yang mendaftar online atau melalui WhatsApp, seperti diskon biaya pendaftaran atau antrian prioritas.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan sistem pendaftaran pasien di RSUD Rajawali Citra dapat menjadi lebih mudah, cepat, praktis, dan efisien. Hal ini tentunya akan meningkatkan kepuasan pasien dan citra rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 2020. *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Buku pedoman pelayanan Rumah Sakit Umum Rajawali Citra, *Tentang sejarah rumah sakit umum rajawali citra*.
- Depkes RI, 2020, *Tentang pendaftaran pasien*. [online], Tersedia: <https://id.scribd.com/document/358684867/34047574> [12 September 2017]
- Depkes RI, 2014, *Tentang tujuan dan manfaat pendaftaran pasien*
- Hutahaean, Jeperson, 2015. *Kosep Sistem Informasi*. Deepublish: Yogyakarta
- Jogyanto, H. M. 2020. *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Andi Offset. Dalam bukunya
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Definisi Rumah Sakit
- Kemendes RI Nomor 26 Tahun 2017, *Tentang manajemen informasi kesehatan*
- Manuaba, I.B.G. 2018. "Pendaftaran Pasien di Fasilitas Kesehatan". *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.
- Marriam, Sharan B. 2019. *Qualitative research in practice: Strategies for social science research*. Jossey-Bass. Dalam bukunya
- Mulyani, Sri, 2016. *Metode Analisis dan Perancangan Sistem*, Bandung: Abdi Sistematika. Dalam bukunya
- Niklas Luhmann "Soziale Systeme" Frankfurt, Suhrkamp, 1994.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, *tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*, [online], Tersedia: <https://kemkes.go.id/> [14 februari 2020]
- Saputra, ea el 2020, "Pendaftaran pasien". *Jurnal Manajemen Rumah Sakit, tentang teori dan aplikasi*. 1(1),1-10
- SK Yayasan Rajawali Citra Nomor 014/S.K/KET/Y.RC/XI/2017 dan SK Direktur RSU Rajawali Citra No: SK.Dir.01.22.100.03. *Tentang Susunan Organisasi RSU Rajawali Citra*.

Commented [9]: Ini koq blm di sesuaikan juga format/sistematika penulisan daftar pustaka sesuai buku panduan ya?
Baca nih buku panduan TA mulai hal 14, tentang penulisan daftar pustaka



- Soeparman, S. 2020. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Speti, 2008, *Rumah Sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 13(2), 101-106.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023, *Tentang Kesehatan*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, *Tentang rumah sakit, fungsi rumah sakit*.
- Rismayanti, T. (2009). *Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta*. Jurnal Manajemen dan Kebijakan Kesehatan, 13(2), 119-126.
- Wijaya, E. & Dewi, S. 2017. *Manajemen Rekam Medis*. Jakarta: Salemba Medika.
- World Health Organization (WHO), [online], Tersedia : <https://icd.who.int/> [Tahun 2020]
- World Health Organization (WHO), *Tentang Manajemen rumah sakit American Hospital Association (AHA)*, [online], sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit. [14 februari 2013]

LAMPIRAN

LAMPIRAN 2
ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI



LAMPIRAN 3
PENDAFTARAN MANUAL



LAMPIRAN 4
FOTO-FOTO KEGIATAN PKL

