

LAPORAN KEGIATAN

PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (PKM) “PENYULUHAN TENTANG ALUR PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI LOKET PENDAFTARAN RS GUNUNG MARIA TOMOHON”



Oleh:

Ake Royke Calvin Langingi, S.Kep.,Ns.,M.Kes

Chintami Luciana Watak, S.Kep.,Ns., M.Kes

Gledys Lengkong, SKM.,M.Kes

Alicia A. Mantik

Betsdy M. S. Massie

Jolita Kirwelakubun

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN GUNUNG MARIA
TOMOHON
2021**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kepada Tuhan Allah, atas rahmatNya sehingga laporan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang berjudul “Penyuluhan Tentang Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Loker Pendaftaran RS Gunung Maria Tomohon” boleh terselesaikan.

Dalam laporan hasil kegiatan PKM ini membahas tentang Alur Pendaftaran pasien rawat jalan dan pemenuhan kebutuhan administrasi sebelum mendapatkan perawatan di rumah sakit merupakan bagian yang sangat penting dalam proses pelayanan kesehatan. Proses ini berfungsi untuk mendata pasien secara administratif, memastikan data pasien akurat, serta mempersiapkan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh pihak rumah sakit guna memberikan layanan yang tepat dan cepat.

Maka dari itu kami tim PKM mengharapkan masukan-masukan dari pihak yang membaca laporan ini demi kemajuan dan kebaruan hasil kegiatan PKM serupa di masa mendatang.

Kami dari tim PKM mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pihak Pimpinan RS Gunung Maria Tomohon yang telah membantu dan memfasilitasi tim PKM mulai dari tahap permohonan pelaksanaan hingga pelaksanaan kegiatan ini.
2. Ketua STIKes Gunung Maria Tomohon yang memberikan kesempatan bagi tim PKM untuk pelaksanaan kegiatan PKM ini.
3. Ketua Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat STIKes Gunung Maria Tomohon yang telah membantu dan menugaskan tim PKM.
4. Seluruh responden yang menjadi peserta kegiatan dan membantu tim sehingga acara berlangsung lancar.
5. Seluruh pihak yang terlibat yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, kami ucapkan terima kasih.

Demikian kata pengantar kami, semoga hasil PKM ini bermanfaat bagi pembaca.

Tomohon, Agustus 2021

Ketua Tim,

Ake R. C. Langingi

TIM PELAKSANA

1. JUDUL/TOPIK

“PENYULUHAN TENTANG ALUR PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI LOKET PENDAFTARAN RS GUNUNG MARIA TOMOHON”

2. TIM PELAKSANA

Ketua Tim

Nama Lengkap : Ake Royke Calvin Langingi, S.Kep.,Ns.,M.Kes
NIDN : 0910048405
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

Anggota 1

Nama Lengkap : Chintami Luciana Watak, S.Kep.,Ns.,M.Kes
NIDN/NUP : 1612109301
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

Anggota 2

Nama Lengkap : Gledys T. Lengkong, SKM.,M.Kes
NIDN : 0915049101
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

Anggota 3

Nama Lengkap : Alicia Angelica Mantik
NIM : 202102002
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

Anggota 4

Nama Lengkap : Bethsdy Maudy Schevania Masie
NIM : 202102019
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

Anggota 5

Nama Lengkap : Jolita Kirwelakubun
NIM : 202102011
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

3. PELAKSANAAN

Sasaran Peserta : Pasien dan Keluarga pasien di RS Gunung Maria Tomohon

Lokasi : RS Gunung Maria Tomohon

- 4. BENTUK KEGIATAN : Penyuluhan dan Pemberian Edukasi Tentang Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Loker Pendaftaran Rs Gunung Maria Tomohon.**
- 5. BIAYA PELAKSANAAN : Rp. 5.000.000**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT “PENYULUHAN TENTANG ALUR PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI LOKET PENDAFTARAN RS GUNUNG MARIA TOMOHON”

OLEH:

Ake Royke Calvin Langingi, S.Kep.,Ns.,M.Kes

Chintami Luciana Watak, S.Kep.,Ns., M.Kes

Gledys Lengkong, SKM.,M.Kes

Alicia A. Mantik

Betsdy M. S. Massie

Jolita Kirwelakubun

Tomohon, 28 Agustus 2021

Telah Disetujui dan Disahkan Oleh:



Ketua UPPM,

DR. Vione D.O. Sumakul, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN. 0926108401

Mengetahui

Ketua STIKes



Henny Pongantung, Ners.,MSN.,DN.Sc
NIDN. 0912106501

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
TIM PELAKSANA	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. PERUMUSAN MASALAH	2
C. TUJUAN	3
D. MANFAAT KEGIATAN	3
BAB II TAHAPAN DAN METODE KEGIATAN	4
A. TAHAPAN KEGIATAN.....	4
B. METODE	7
C. ALAT KEGIATAN	7
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	8
A. HASIL	8
B. PEMBAHASAN	10
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	13
A. KESIMPULAN	13
B. SARAN	13
C. UCAPAN TERIMA KASIH.....	13
DAFTAR PUSTAKA	14
LAMPIRAN.....	14

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Responden/Peserta Kegiatan PKM.....	8
------------	-------------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peta Lokasi Kegiatan PKM (Mitra)	2
--	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Satuan Acara Penyuluhan	15
Lampiran 2 Materi/Topik Tentang Hipertensi	17
Lampiran 3 Leaflet	21
Lampiran 4 Proses Kegiatan Penyuluhan	23
Lampiran 5 Dokumentasi PKM	25
Lampiran 6 Surat Tugas PKM	26
Lampiran 7 Data Hasil PKM.....	27
Lampiran 8 Daftar Hadir PKM	29

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat, yang tidak hanya mencakup pelayanan medis, tetapi juga pelayanan administratif yang mendukung kelancaran akses kesehatan. Salah satu proses administratif yang sering dijumpai oleh pasien adalah pendaftaran rawat jalan di rumah sakit (RS). Pendaftaran ini sering kali menjadi langkah awal yang menentukan kelancaran proses pelayanan kesehatan selanjutnya.

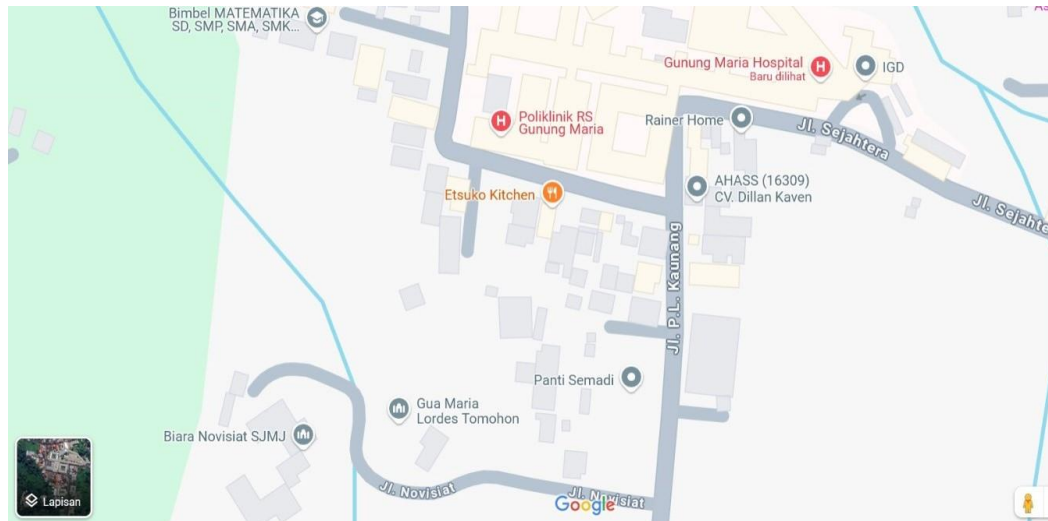
Namun, banyak pasien yang masih merasa kebingungan atau kurang memahami dengan jelas tentang alur pendaftaran rawat jalan di loket pendaftaran rumah sakit. Hal ini dapat menyebabkan antrian yang panjang, waktu tunggu yang lama, atau bahkan keluhan-keluhan lainnya yang berhubungan dengan ketidaknyamanan dalam pelayanan. Beberapa faktor yang menyebabkan kebingungan ini antara lain kurangnya informasi yang mudah dipahami, perbedaan prosedur yang diterapkan di setiap rumah sakit, serta kurangnya sosialisasi mengenai alur pendaftaran.

Oleh karena itu, diperlukan upaya penyuluhan kepada masyarakat mengenai alur pendaftaran pasien rawat jalan yang jelas dan mudah dipahami. Dengan adanya penyuluhan yang tepat, diharapkan masyarakat dapat lebih memahami dan mengikuti prosedur yang ada dengan benar, sehingga proses pendaftaran menjadi lebih efisien dan pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih lancar.

Penyuluhan ini bertujuan untuk memberikan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh pasien dan keluarganya, serta mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya mengikuti alur pendaftaran yang telah ditentukan. Selain itu, kegiatan ini juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit, mengurangi kesalahpahaman, dan menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pasien rawat jalan.

Adapun tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini yakni untuk memberikan Penyuluhan tentang alur pendaftaran pasien rawat jalan di loket pendaftaran RS Gunung Maria Tomohon.

Peta Gambaran Umum dan Analisis Situasi Lokasi



Gambar 1. 1 Peta Lokasi Kegiatan PKM (Mitra)

Analisis situasi berdasarkan keterangan gambar peta lokasi pada gambar 1.1, terlihat bahwa lokasi mitra terletak di Kota Tomohon. Mitra ini mengalami peningkatan jumlah kunjungan pasien baik rawat jalan maupun inap. Rumah Sakit yang melayani pasien BPJS maupun asuransi kesehatan lainnya yang membuat kunjungan pasien membludak. Dibutuhkan penyuluhan tentang pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan perawatan agar tidak terjadi kesalahpahaman dan memperlancar proses administrasi.

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, berikut adalah rumusan masalah yang akan dibahas dalam penyuluhan tentang alur pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan perawatan di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon: Bagaimana prosedur pendaftaran pasien sebelum mendapatkan perawatan di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon?

C. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Memberikan pasien pengetahuan tentang alur pendaftaran pasien rawat jalan di loket pendaftaran RS Gunung Maria Tomohon.

2. Tujuan Khusus

- a. Memberikan pengetahuan pada pasien tentang alur pendaftaran pasien rawat jalan di loket pendaftaran di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.
- b. Memberikan pengetahuan pada pasien tentang kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

D. MANFAAT KEGIATAN

Adapun manfaat yang diharapkan dari kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini adalah:

1. Bagi Institusi

Kegiatan PKM ini juga dapat membantu meningkatkan pelayanan kesehatan pada pasien demi menciptakan kepuasan.

2. Bagi Pasien

Memberikan pasien pengetahuan tentang pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan perawatan di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Salah satu manfaat utama penyuluhan dan penatalaksanaan untuk meningkatkan pengetahuan pada pasien tentang pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan perawatan di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

BAB II

METODE KEGIATAN

A. TAHAPAN KEGIATAN

Berikut adalah tahapan kegiatan PKM yang akan dilakukan untuk topik penyuluhan tentang alur pendaftaran pasien rawat jalan di loket pendaftaran di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon:

Tahap 1: Persiapan Kegiatan

1. Penyusunan Rencana Kegiatan

Membuat rencana kerja yang mencakup jadwal kegiatan, alur penyuluhan, dan penugasan tim, menyusun tujuan dan indikator keberhasilan penyuluhan untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai harapan.

2. Pembentukan Tim Penyuluhan

Membentuk tim yang terdiri dari tenaga medis, petugas administrasi, dan anggota PKM untuk melakukan persiapan dan pelaksanaan penyuluhan, menunjuk koordinator kegiatan dan menentukan tugas masing-masing anggota tim.

3. Pengumpulan dan Penyusunan Materi Penyuluhan

Menyusun materi penyuluhan yang mencakup penjelasan tentang proses pendaftaran pasien, dokumen yang dibutuhkan, dan cara menghindari kesalahan administrasi, membuat alat bantu visual seperti poster, brosur, dan presentasi untuk memperjelas informasi kepada pasien.

4. Koordinasi dengan Rumah Sakit

Berkoordinasi dengan pihak manajemen RS Gunung Maria Tomohon mengenai waktu dan lokasi pelaksanaan penyuluhan, menyusun jadwal kegiatan agar tidak mengganggu jam operasional rumah sakit.

5. Persiapan Logistik

Menyiapkan perlengkapan seperti proyektor, laptop, alat peraga (poster dan brosur), serta formulir evaluasi, serta menyiapkan tempat yang nyaman dan mudah diakses pasien, seperti ruang tunggu pendaftaran atau ruang informasi.

Tahap 2: Pelaksanaan Penyuluhan

1. Sosialisasi Prosedur Pendaftaran Pasien

Menyampaikan informasi tentang prosedur pendaftaran pasien yang meliputi pengisian formulir, verifikasi dokumen, dan alur administratif, memberikan penjelasan tentang dokumen yang diperlukan: KTP, kartu asuransi, surat rujukan, bukti pembayaran, dan lainnya.

2. Pengenalan Sistem Pendaftaran (Jika Ada)

Jika rumah sakit menggunakan sistem pendaftaran berbasis teknologi, jelaskan cara pasien menggunakan sistem tersebut, seperti pendaftaran online atau melalui aplikasi rumah sakit.

3. Penyuluhan tentang Kebutuhan Administrasi Pasien

Menjelaskan dengan rinci kebutuhan administrasi yang harus dipenuhi sebelum menerima perawatan, seperti pentingnya membawa kartu asuransi, surat rujukan, atau dokumen lainnya, serta memberikan contoh langsung pengisian formulir pendaftaran dan cara memverifikasi dokumen administrasi yang benar.

4. Sesi Tanya Jawab

Mengadakan sesi tanya jawab di mana pasien atau keluarga pasien dapat mengajukan pertanyaan terkait proses pendaftaran dan administrasi, memberikan solusi atau penjelasan terkait kendala yang sering terjadi dalam proses pendaftaran.

5. Distribusi Materi Edukasi

Membagikan brosur dan materi informatif kepada pasien yang sedang menunggu di ruang pendaftaran, memberikan penjelasan singkat tentang materi yang ada di brosur kepada pasien dan pengunjung rumah sakit.

6. Demonstrasi Langsung

Tim akan melakukan demonstrasi langsung tentang cara mengisi formulir pendaftaran, cara memeriksa dokumen dengan benar, dan prosedur pembayaran yang berlaku di rumah sakit.

Tahap 3: Evaluasi dan Umpan Balik

1. Pengisian Kuesioner Evaluasi

Setelah penyuluhan, pasien atau keluarga pasien diminta untuk mengisi kuesioner yang berisi pertanyaan terkait pemahaman mereka tentang proses pendaftaran dan administrasi yang telah dijelaskan, kuesioner juga mencakup umpan balik mengenai materi penyuluhan dan efektivitas metode yang digunakan.

2. Diskusi Kelompok

Mengadakan diskusi kelompok kecil dengan beberapa pasien dan petugas administrasi untuk mendiskusikan apakah materi yang disampaikan sudah dimengerti dengan baik, menerima masukan dan saran dari peserta mengenai hal-hal yang perlu diperbaiki atau ditambahkan dalam penyuluhan.

3. Pengamatan Langsung

Tim penyuluhan akan mengamati langsung di loket pendaftaran untuk melihat apakah ada perubahan dalam proses pendaftaran setelah penyuluhan dilakukan, apakah ada pengurangan kesalahan administrasi atau peningkatan pemahaman pasien.

4. Analisis Hasil Evaluasi

Menganalisis hasil kuesioner dan diskusi kelompok untuk mengetahui sejauh mana penyuluhan meningkatkan pemahaman pasien tentang proses pendaftaran dan administrasi, setelah itu menyusun laporan evaluasi yang berisi analisis tentang keberhasilan kegiatan penyuluhan dan rekomendasi perbaikan jika diperlukan.

Tahap 4: Tindak Lanjut

1. Penyusunan Laporan Akhir

Menyusun laporan akhir yang berisi hasil kegiatan penyuluhan, analisis dari hasil evaluasi, serta rekomendasi untuk peningkatan pelayanan administrasi rumah sakit, laporan akan diserahkan kepada pihak manajemen rumah sakit untuk dipertimbangkan dalam perbaikan sistem administrasi di masa depan.

2. Tindak Lanjut untuk Perbaikan Prosedur

Jika ditemukan kendala atau kekurangan dalam proses pendaftaran yang diidentifikasi selama penyuluhan, rekomendasi tindak lanjut akan disampaikan kepada pihak rumah sakit untuk memperbaiki prosedur pendaftaran atau administrasi pasien.

3. Penyuluhan Berkelanjutan

Menyusun rencana untuk penyuluhan berkelanjutan yang dapat dilakukan secara rutin untuk pasien yang baru datang atau bagi keluarga pasien yang memerlukan informasi lebih lanjut mengenai prosedur administrasi.

B. METODE

Metode yang digunakan dalam PKM ini adalah metode observasi dan wawancara langsung dengan petugas pendaftaran di rumah sakit. Selain itu, data juga dikumpulkan melalui studi dokumentasi dari rumah sakit terkait prosedur dan persyaratan administrasi pasien. Berikut adalah langkah-langkah metodologi yang dilakukan:

1. Observasi: Mengamati proses pendaftaran pasien di beberapa rumah sakit yang terpilih, termasuk interaksi antara petugas pendaftaran dan pasien.
2. Wawancara: Melakukan wawancara dengan petugas administrasi rumah sakit untuk memahami langkah-langkah pendaftaran dan dokumen yang dibutuhkan.
3. Studi Dokumentasi: Menganalisis berbagai dokumen yang digunakan selama proses pendaftaran pasien, termasuk formulir pendaftaran, identitas pasien, dan dokumen asuransi kesehatan.

C. ALAT KEGIATAN

1. Leaflet
2. LCD
3. Alat pengeras suara
4. Lain-lain

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

Kegiatan PKM ini telah dilaksanakan pada tanggal 21 Agustus 2021 di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon dengan melibatkan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon. Peserta yang mengikuti kegiatan ini berjumlah 31 orang, 3 orang dosen serta 2 mahasiswa. Diketahui bahwa pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berjalan dengan lancar. Kegiatan diawali dengan sambutan singkat dari Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon yang diwakilkan oleh dosen dan dilanjutkan dengan kegiatan penyuluhan.

Berikut hasil yang diperoleh dari kegiatan PKM yang dilakukan di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon pada tanggal 28 Agustus 2021.

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden/Peserta Kegiatan PKM

Umur Peserta	Frekuensi	Persentasi (%)
30-40 Tahun	12	38,8
50-60 Tahun	9	29
> 60 Tahun	10	32,2
Pendidikan	31	100
Tamat SD	15	48,8
Tidak tamat SMP	10	32,2
Tamat SMA	6	19
Total	31	100

Dari tabel di atas terlihat bahwa untuk karakteristik responden untuk kategori umur terlihat bahwa kategori umur 65-75 tahun merupakan responden terbanyak yaitu 12 orang (38,8%). Sementara responden dengan kategori umur 76-85 tahun yang paling sedikit yaitu sebanyak 9 orang (29%) dari total responden.

Demikian juga dengan karakteristik pendidikan responden, yang terbanyak peserta yang tamat SD sebanyak 15 responden (48,8%), tidak tamat SMP, yakni terbanyak kedua sebanyak 10 orang (32,2%). Sementara responden yang

pendidikannya tamat SMA terbanyak ketiga dengan jumlah 6 responden (19%) dari total responden.

Tabel 3. 2 Hasil Pre-Post Responden Pengetahuan Tentang Pendaftaran Dan Kebutuhan Administrasi Pasien.

Pengetahuan Tentang Pendaftaran Dan Kebutuhan Administrasi Pasien (Pre-test)	F	%	Pengetahuan Tentang Pendaftaran Dan Kebutuhan Administrasi Pasien (Post-test)	F	%
Kurang	16	50,4	Baik	29	93,5
Baik	15	49,6	Kurang	2	6,5
Total	31	100	Total	31	100

Berdasarkan tabel 3.2 di atas terlihat bahwa untuk hasil pre-post pengetahuan tentang pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien, terlihat bahwa sebelum dilakukan penyuluhan, terlebih dahulu dibagikan kuesioner tentang pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien. Hasil *pre-test* menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien lebih banyak kurang baik, sebanyak 16 orang (50,4%) dan pengetahuan baik sebanyak 15 orang (49,6%). Hasil *post-test* menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien lebih banyak pada kategori baik, sebanyak 29 orang (93,5%) dan pengetahuan kurang baik sebanyak 2 orang (6,5%) dari total responden.

Hasil kegiatan PKM ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pengetahuan pasien dan keluarga tentang pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien di RS Gunung Maria Tomohon. Hasil kegiatan ini juga menunjukkan terjadi peningkatan informasi dan pengetahuan bagi pasien dan keluarga. Di samping itu juga peserta menyatakan bahwa sudah cukup memahami tentang pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien.

B. PEMBAHASAN

Hasil dari kegiatan PKM ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pemahaman pasien dan keluarga tentang alur pendaftaran pasien rawat jalan di loket pendaftaran di RS Gunung Maria Tomohon. Hasil kegiatan ini juga menunjukkan terjadi peningkatan informasi dan pengetahuan/pemahaman bagi pasien dan keluarga. Di samping itu juga peserta menyatakan bahwa sudah cukup memahami tentang alur pendaftaran dan pemenuhan administrasi pasien.

Pendaftaran pasien merupakan langkah pertama dalam rangkaian pelayanan medis di rumah sakit. Proses ini dimulai dengan pengumpulan data pasien yang penting, yang tidak hanya mencakup informasi pribadi, tetapi juga informasi terkait dengan status kesehatan pasien, riwayat medis, dan detail lainnya yang diperlukan untuk memberikan perawatan yang tepat. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016), pendaftaran pasien merupakan salah satu kegiatan administratif yang penting untuk memastikan pasien dapat terlayani dengan baik, serta untuk menghindari kesalahan administrasi yang bisa berdampak buruk pada perawatan medis yang diberikan.

Pada umumnya, pendaftaran pasien di rumah sakit terdiri dari dua jenis, yaitu pendaftaran rawat jalan dan pendaftaran rawat inap. Pada pendaftaran rawat jalan, pasien yang datang ke rumah sakit untuk mendapatkan pemeriksaan atau pengobatan tertentu akan diminta untuk mengisi formulir pendaftaran dan memberikan data diri. Sedangkan pada pendaftaran rawat inap, proses pendaftaran biasanya lebih kompleks, karena mencakup data medis pasien yang lebih lengkap, serta pengaturan ruang perawatan.

Dalam jurnal “The Role of Admission in Healthcare Systems” (Smith et al., 2017), dijelaskan bahwa pendaftaran yang baik harus memiliki beberapa kriteria, antara lain kecepatan yakni pasien harus dapat melakukan pendaftaran dengan cepat untuk mengurangi waktu tunggu, terutama di rumah sakit dengan volume pasien yang tinggi. Selain itu akurasi juga dibutuhkan agar data yang dimasukkan harus sesuai dengan data yang ada pada pasien untuk menghindari kesalahan medis. Kemudahan akses dibutuhkan agar proses pendaftaran harus

mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat, dengan menyediakan informasi yang jelas dan sistem yang mudah digunakan, seperti pendaftaran online.

Kebutuhan administrasi pasien sebagai bagian dari proses pendaftaran, pasien diharuskan untuk memenuhi sejumlah persyaratan administrasi yang akan membantu rumah sakit untuk memverifikasi identitas dan status kesehatan pasien. Beberapa dokumen yang biasanya diminta yaitu KTP atau dokumen identitas lainnya yang sah digunakan untuk memverifikasi identitas pasien. Kartu Asuransi Kesehatan berupa asuransi swasta atau asuransi kesehatan pemerintah seperti BPJS Kesehatan di Indonesia. Selain itu, Surat Rujukan (untuk Rawat Jalan), dan sebagainya.

Menurut buku "Manajemen Rumah Sakit: Konsep dan Aplikasi" (Siti Aisyah, 2019), kelengkapan administrasi ini sangat penting dalam memastikan kelancaran proses pelayanan medis, baik dari sisi rumah sakit maupun pasien itu sendiri. Data administrasi yang lengkap akan mempermudah rumah sakit dalam menindaklanjuti pengobatan pasien, memberikan klaim asuransi yang tepat, dan menghindari kesalahan dalam penanganan medis.

Kendala dalam proses pendaftaran dan administrasi pasien sering dihadapi yakni ketidaklengkapan dokumen, karena hal ini dapat menghambat proses pendaftaran dan memperpanjang waktu tunggu pasien. Dalam jurnal "Challenges in Patient Registration and Admission" (Jones et al., 2018), dijelaskan bahwa ketidaklengkapan dokumen adalah salah satu tantangan terbesar dalam proses pendaftaran. Waktu tunggu yang lama di beberapa rumah sakit, terutama rumah sakit yang melayani banyak pasien, proses pendaftaran bisa memakan waktu lama, biasanya menyebabkan ketidaknyamanan.

Menurut buku "Digital Health: Scaling Healthcare to the World" (Bates et al., 2020), penerapan teknologi dalam pendaftaran pasien dapat mengoptimalkan alur administrasi rumah sakit. Edukasi pasien mengenai dokumen yang harus dibawa dan prosedur pendaftaran yang harus diikuti dapat membantu mengurangi ketidaklengkapan dokumen. Selain itu, rumah sakit bisa menyediakan informasi melalui media sosial atau website agar pasien lebih siap sebelum datang.

Dibutuhkan pelatihan untuk petugas administrasi agar petugas terampil dalam memverifikasi dokumen dan menginput data juga sangat penting. Dengan pelatihan yang baik, petugas administrasi dapat bekerja lebih cepat dan akurat.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam kegiatan pengabdian ini yakni terjadi peningkatan pengetahuan dan pemahaman pasien tentang alur pendaftaran pasien rawat jalan di loket pendaftaran RS Gunung Maria Tomohon. Para pasien dan keluarga tampak antusias dalam mengikuti kegiatan ini dari awal hingga akhir.

B. SARAN

Sebagai saran untuk Institusi Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon, agar lebih giat melaksanakan penyuluhan bagi pasien tentang alur pendaftaran yang jelas agar tidak terjadi simpang siur informasi. Pelaksanaan PKM ini dijadikan sebagai salah satu kebijakan kesehatan Pihak Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon untuk meningkatkan pelayanan kesehatan demi peningkatan kepuasan pasien.

C. UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan anugerahnya sehingga Proses Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih kami kepada Pimpinan dan seluruh Sivitas Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon, atas dukungan dan bantuannya dalam pelaksanaan kegiatan PKM ini. Kemudian juga kepada seluruh pasien yang sudah membantu menyukseskan kegiatan PKM ini, serta pihak Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon.

DAFTAR PUSTAKA

1. Fogg, B. J., & Hook, B. (2007). *Behavioral Models for Designing Persuasive Technology*. Proceedings of the 2007 Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '07), 10-19. ACM.
2. Ho, T. H., & Chan, W. K. (2019). *Improving Outpatient Registration System Using Information Technology: A Case Study*. Journal of Health Administration, 12(4), 120-135.
3. Hsu, Y. C., & Tsai, H. J. (2018). *Patient Flow Management in Outpatient Registration Process: The Use of Queuing Theory*. International Journal of Medical Informatics, 115, 10-19.
4. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Panduan Manajemen Rumah Sakit: Proses Pendaftaran Pasien Rawat Jalan*. Kementerian Kesehatan RI.
5. Robles, A., & Villanueva, A. (2020). *The Impact of Digital Registration on Patient Satisfaction: A Study in Outpatient Clinics*. *Journal of Healthcare Management*, 65(2), 97-104.
6. Smith, J. D., & Jones, R. E. (2017). *Health Systems and the Role of Administration: A Focus on Outpatient Services*. *International Journal of Health Services*, 47(1), 23-38.
7. White, D., & Liu, F. (2019). *Improving Outpatient Service Delivery Through Lean Management: A Systematic Review*. *BMC Health Services Research*, 19(1), 56-70.
8. Yuwono, H. S., & Suminar, T. (2021). *Penerapan Teknologi Informasi dalam Proses Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum*. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 15(3), 125-133.
9. Zaki, R. (2020). *Hospital Service Quality and Patient Satisfaction: A Study on Outpatient Services in Urban Hospitals*. *Journal of Health Policy and Management*, 35(2), 142-158.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Satuan Acara Penyuluhan

ALUR PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN

Pokok Bahasan : Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Sub Pokok Bahasan :

1. Pengertian
2. Langkah-Langkah Pendaftaran Pasien
3. Kebutuhan Administrasi Pasien
4. Peran Penting Administrasi Pasien dalam Layanan Kesehatan

Hari / Tanggal : Sabtu, Tanggal 28 Agustus 2021

Tempat : RS Gunung Maria Tomohon

Waktu : 08.00-09.00 Wita

Sasaran : Pasien Rawat Jalan dan keluarga

Pembawa Materi : Dosen Prodi ARS (Tim PKM) STIKes Gunung Maria Tomohon.

A. TUJUAN

1. Tujuan

i. Tujuan Umum

Memberikan penyuluhan tentang pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan perawatan. Setelah dilakukan penyuluhan, diharapkan pasien mampu mengetahui tentang pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan perawatan serta manfaat bagi pasien.

ii Tujuan Khusus

- a. Memberikan pengetahuan kepada pasien tentang alur pendaftaran dan pasien rawat jalan di loket pendaftaran. Hal ini untuk kelancaran proses pelayanan kesehatan.
- b. Memberikan informasi yang akurat dan tepat, diharapkan pasien dapat memahami tentang alur pendaftaran pasien rawat jalan sebelum mendapatkan perawatan di poliklinik tujuan.

B. ALAT BANTU

1. Leaflet
2. LCD
3. Alat pengeras suara
4. Lain-lain

Lampiran 2 Materi/Topik Tentang Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

A. Pengertian Proses Alur Pendaftaran Pasien

Pendaftaran pasien adalah langkah pertama yang harus dilalui oleh setiap pasien sebelum mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya. Proses pendaftaran bertujuan untuk mengumpulkan data penting pasien dan memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan medis pasien.

B. Langkah-langkah/Alur dalam Pendaftaran

1. Pendataan Awal

Pasien yang datang ke rumah sakit akan diminta untuk mengisi formulir pendaftaran yang berisi data pribadi, seperti nama, alamat, tanggal lahir, jenis kelamin, dan nomor identitas (misalnya KTP atau Kartu Keluarga). Jika pasien datang bersama keluarga atau pengantar, data pengantar juga akan dicatat.

2. Verifikasi Identitas

Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diberikan oleh pasien sesuai dengan dokumen yang ada, seperti KTP, paspor, atau kartu identitas lainnya. Untuk pasien yang menggunakan layanan asuransi kesehatan, verifikasi dilakukan untuk memastikan keabsahan kartu asuransi dan jaminan pembayaran.

3. Pemilihan Jenis Layanan

Berdasarkan kebutuhan pasien, petugas pendaftaran akan menanyakan apakah pasien datang untuk layanan rawat jalan atau rawat inap. Jika pasien membutuhkan rawat inap, pendaftaran akan dilakukan lebih lanjut dengan menyiapkan ruang perawatan dan menyiapkan jadwal tindakan medis.

4. Pengisian Data Medis

Pasien akan diminta untuk mengisi data medis seperti riwayat penyakit, alergi, riwayat operasi, serta informasi penting lainnya yang dapat membantu tenaga medis dalam memberikan perawatan yang tepat. Beberapa rumah sakit

menyediakan sistem digital untuk pengisian data medis, yang bisa diakses sebelum kedatangan pasien di rumah sakit (misalnya, melalui aplikasi pendaftaran online).

5. Penyampaian Dokumen Penting

Pasien diharuskan membawa dokumen seperti KTP, kartu asuransi kesehatan (jika ada), surat rujukan (untuk pasien rawat jalan), dan bukti pembayaran untuk memulai proses pendaftaran.

6. Pembayaran Awal atau Uang Muka

Setelah data lengkap, pasien diminta untuk melakukan pembayaran sesuai dengan jenis layanan yang dipilih. Jika pasien menggunakan asuransi, pembayaran akan dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Rumah sakit atau klinik biasanya akan meminta pembayaran uang muka untuk biaya perawatan, terutama untuk layanan rawat inap.

7. Penerimaan Nomor Antrian atau Ruang Perawatan

Setelah pendaftaran selesai, pasien akan menerima nomor antrian untuk pemeriksaan lebih lanjut atau menerima ruang perawatan (untuk rawat inap). Pasien akan diberikan informasi mengenai jadwal atau prosedur selanjutnya yang perlu diikuti untuk mendapatkan perawatan medis.

C. Kebutuhan Administrasi Pasien

Administrasi pasien adalah serangkaian proses pengumpulan dan pengelolaan data pasien yang penting untuk kelancaran pelayanan medis dan pengelolaan rumah sakit. Beberapa kebutuhan administrasi yang harus dipenuhi oleh pasien selama proses pendaftaran antara lain:

a. Dokumen Identitas:

1. Kartu Tanda Penduduk (KTP): Sebagai identitas resmi pasien yang digunakan untuk memverifikasi identitasnya.
2. Kartu Keluarga (KK): Terkadang diperlukan untuk memverifikasi hubungan keluarga jika pasien datang dengan keluarga atau sebagai bukti identitas tambahan.

b. Kartu Asuransi Kesehatan:

1. Kartu BPJS Kesehatan (Jika menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional):
Untuk pasien yang terdaftar dalam program jaminan kesehatan nasional (JKN) atau BPJS Kesehatan, kartu BPJS akan diperlukan sebagai bagian dari proses pendaftaran.
2. Kartu Asuransi Swasta: Bagi pasien yang menggunakan asuransi swasta, kartu asuransi diperlukan untuk memproses klaim biaya pengobatan.

c. Surat Rujukan (Untuk Pasien Rawat Jalan):

1. Surat Rujukan dari Fasilitas Kesehatan Primer: Jika pasien membutuhkan layanan spesialis, rumah sakit biasanya memerlukan surat rujukan dari dokter atau puskesmas, terutama untuk layanan yang di-cover oleh BPJS Kesehatan.

d. Dokumen Pendukung Lainnya:

1. Bukti Pembayaran: Untuk pasien yang tidak menggunakan asuransi atau memiliki biaya tambahan, rumah sakit akan meminta bukti pembayaran atau uang muka untuk proses pendaftaran.
2. Dokumen Medis (Jika Ada): Riwayat medis pasien yang berisi catatan kesehatan sebelumnya, termasuk riwayat penyakit, alergi, dan obat-obatan yang sedang dikonsumsi.

e. Formulir Pendaftaran:

1. Formulir Pendaftaran Pasien: Pasien akan diminta untuk mengisi formulir pendaftaran yang berisi data diri, riwayat medis, serta informasi kontak darurat.
2. Formulir Persetujuan Tindakan Medis: Pasien atau keluarga pasien akan diminta untuk menandatangani formulir persetujuan tindakan medis yang menjelaskan prosedur medis yang akan dilakukan selama perawatan.

D. Peran Penting Administrasi Pasien dalam Layanan Kesehatan

1. Mengurangi Kesalahan Medis: Administrasi yang tepat dan lengkap sangat penting untuk menghindari kesalahan dalam pemberian perawatan medis. Misalnya, dengan adanya riwayat medis yang tercatat dengan baik, dokter

dapat mengetahui kondisi pasien sebelumnya dan memberikan perawatan yang lebih tepat.

2. Menjamin Keamanan Pasien: Data administrasi pasien seperti alergi, riwayat penyakit, atau obat-obatan yang sedang dikonsumsi akan membantu tenaga medis dalam merencanakan pengobatan yang aman dan sesuai dengan kondisi pasien.
3. Mempermudah Proses Klaim Asuransi: Kepatuhan dalam memenuhi kebutuhan administrasi pasien, seperti mengisi formulir dengan benar dan membawa kartu asuransi yang sah, akan memperlancar proses klaim biaya pengobatan kepada pihak asuransi.
4. Meningkatkan Kepuasan Pasien: Proses pendaftaran yang cepat, efisien, dan tanpa kendala akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Ketepatan dalam memproses administrasi juga membantu mengurangi waktu tunggu pasien.

ALUR PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN



Oleh:

Ake R. C. Langingi

Chintami L. Watak

Sri Rejeki Monica Suparlan

Clarisa Gosal

Revo T. Sulu

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
GUNUNG MARIA TOMOHON
2021

Apa itu pendaftaran?

Pendaftaran pasien

adalah langkah pertama yang harus dilalui oleh setiap pasien sebelum mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya. Proses pendaftaran

bertujuan untuk mengumpulkan data penting pasien dan memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan medis pasien.

Langkah-langkah dalam Proses Pendaftaran:

1. **Pendataan Awal**
2. **Verifikasi Identitas**
3. **Pemilihan Jenis Layanan**
4. **Pengisian Data Medis**
5. **Penyampaian Dokumen Penting**
6. **Pembayaran Awal atau Uang Muka**
7. **Penerimaan Nomor Antrian atau Ruang Perawatan**

Kebutuhan Administrasi Pasien:

Adalah serangkaian proses pengumpulan dan pengelolaan data pasien yang penting untuk kelancaran pelayanan medis dan pengelolaan rumah sakit. Beberapa kebutuhan administrasi yang harus dipenuhi oleh pasien selama proses pendaftaran antara lain:

- a. **Dokumen Identitas:** Kartu KTP, KK.
- b. **Kartu Asuransi Kesehatan:** Kartu BPJS, Kartu Asuransi Swasta.
- c. **Surat Rujukan (Untuk Pasien Rawat Jalan):** Fasilitas Kesehatan Primer.
- d. **Dokumen Pendukung Lainnya:** Bukti Pembayaran, Dokumen Medis.
- e. **Formulir Pendaftaran:** Formulir Pendaftaran Pasien, Formulir Persetujuan Tindakan Medis.

Peran Penting Administrasi Pasien dalam Layanan Kesehatan

Mengurangi Kesalahan Medis:
Administrasi yang tepat dan lengkap sangat penting untuk menghindari kesalahan dalam pemberian perawatan medis.

Misalnya, dengan adanya riwayat medis yang tercatat dengan baik, dokter dapat mengetahui kondisi pasien sebelumnya dan memberikan perawatan yang lebih tepat.

Menjamin Keamanan Pasien:
Data administrasi pasien seperti alergi, riwayat penyakit, atau obat-obatan yang sedang dikonsumsi akan membantu tenaga medis dalam merencanakan pengobatan yang aman dan sesuai dengan kondisi pasien.

Mempermudah Proses Klaim Asuransi: Kepatuhan dalam memenuhi kebutuhan administrasi pasien, seperti mengisi formulir dengan benar dan membawa kartu asuransi yang sah, akan memperlancar proses klaim biaya pengobatan kepada pihak asuransi.

Meningkatkan Kepuasan Pasien:
Proses pendaftaran yang cepat, efisien, dan tanpa kendala akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Ketepatan dalam memproses administrasi juga membantu mengurangi waktu tunggu pasien.



Lampiran 4 Proses Kegiatan Penyuluhan

No	Kegiatan Penyuluh	Kegiatan Audiens/Sasaran	Waktu
1	Pembukaan a. Moderator memberi salam b. Moderator memperkenalkan anggota penyuluhan c. Moderator memperkenalkan pemberi materi d. Moderator menjelaskan tentang topik penyuluhan e. Menjelaskan dan membuat kontrak waktu, bahasa, tujuan dan tata tertib penyuluhan	1. Menjawab salam 2. Mendengarkan dan memperhatikan 3. Mendengarkan dan memperhatikan 4. Mendengarkan dan memperhatikan 5. Mengemukakan pendapat	5 menit
2	Pelaksanaan a. Mengkaji pengetahuan audiens mengenai pengertian pendaftaran b. Memberi reinforcement (+) c. Menjelaskan tentang pengertian pendaftaran. d. Mengkaji pengetahuan audiens tentang pendaftaran. e. Memberi reinforcement (+) f. Menjelaskan tentang tahap-tahap pendaftaran pasien. g. Mengkaji pengetahuan audiens tentang tahap-tahap pendaftaran pasien. h. Memberi <i>reinforcement</i> (+) i. Memberi <i>reinforcement</i> (+) j. Mengkaji pengetahuan audiens tentang administrasi/dokumen yang harus disediakan pasien saat pendaftaran k. Memberi <i>reinforcement</i> (+) l. Mengulang kembali yang telah dijelaskan	1. Mengemukakan pendapat 2. Mendengarkan dan memperhatikan 3. Mengemukakan pendapat 4. Mendengarkan dan memperhatikan 5. Mengemukakan pendapat 6. Mengemukakan pendapat 7. Mendengarkan dan memperhatikan	40 menit

	Penutup a. Memberi kesempatan audiens untuk bertanya b. Menjawab pertanyaan c. Meminta audiens mengulang beberapa informasi yang telah diberikan d. Memberi reinforcement (+) e. Bersama peserta menyimpulkan materi f. Menutup dengan salam	1. Mengajukan pertanyaan 2. Mendengarkan dan memperhatikan 3. Mengemukakan pendapat. 4. Mendengarkan 5. Menjawab salam	15 menit
--	---	--	----------

F. EVALUASI

1. Persiapan : Pendaftaran Dan Kebutuhan Administrasi Pasien Sebelum Mendapatkan Perawatan di RS Gunung Maria Tomohon
2. Proses : Penyuluhan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan dan dihadiri oleh sekitar 31 pasien belum termasuk dosen dan mahasiswa
3. Hasil :
 - a. Sasaran : Pasien dan keluarga
 - b. Penyampaian Materi : Ceramah, tanya jawab
 - c. Penerimaan Materi : Materi mampu diterima oleh peserta dengan baik
 - d. Validasi hasil penjelasan : Peserta dapat menjelaskan kembali materi yang diberikan.
 - e. *Reinforcement* Peserta: memberikan *reinforcement*

Lampiran 5 Dokumentasi PKM

Lampiran 6 Surat Tugas PKM

Lampiran 7 Data Hasil PKM

No	Nilai Pengetahuan Pendaftaran Dan Kebutuhan Administrasi Pasien (Pre Intervensi)	Kategori	Nilai Pengetahuan Pendaftaran Dan Kebutuhan Administrasi Pasien (Post Intervensi)	Kategori
1	40	Kurang	80	Baik
2	45	Kurang	80	Baik
3	40	Kurang	80	Baik
4	40	Kurang	80	Baik
5	40	Kurang	80	Baik
6	40	Kurang	80	Baik
7	45	Kurang	80	Baik
8	40	Kurang	80	Baik
9	45	Kurang	80	Baik
10	40	Kurang	80	Baik
11	45	Kurang	80	Baik
12	40	Kurang	80	Baik
13	45	Kurang	80	Baik
14	45	Kurang	45	Kurang
15	40	Kurang	45	Kurang
16	75	Baik	80	Baik
17	80	Baik	90	Baik
18	80	Baik	90	Baik
19	80	Baik	90	Baik
20	80	Baik	90	Baik
21	80	Baik	90	Baik
22	80	Baik	90	Baik
23	80	Baik	90	Baik
24	80	Baik	90	Baik
25	80	Baik	90	Baik
26	80	Baik	90	Baik
27	85	Baik	90	Baik
28	85	Baik	90	Baik
29	80	Baik	90	Baik
30	80	Baik	90	Baik
31	85	Baik	90	Baik

Lampiran 8 Daftar Hadir PKM

Tomohon, 21 Agustus 2021

Mengetahui,

Ketua Tim,

Kepala Bidang Perawatan

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ake R. C. Langingi', written over a horizontal line.

(Ake R. C. Langingi)

(.....)