

## **Analisis Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Sarijadi**

**Maulinnisaa Tiur R.N<sup>1</sup>, Encep Yayat<sup>2</sup>, Agung Rachmat Raharja<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Fakultas Kesehatan dan Teknik, Universitas Bandung  
Email Penulis Korespondensi: [agungmat@bandungunivesity.ac.id](mailto:agungmat@bandungunivesity.ac.id)

### **ABSTRAK**

Pelayanan puskesmas telah banyak melakukan perubahan untuk mengantisipasi potensi peningkatan kasus Covid-19. Selain pelayanan dalam bentuk virtual, pelayanan langsung kepada masyarakat juga dilaksanakan dengan memenuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Pendaftaran Rawat Jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien yang berobat rawat jalan di puskesmas. Permasalahan yang timbul berkaitan dengan proses alur pendaftaran pasien rawat jalan ialah kurangnya pengetahuan masyarakat dengan adanya pembaharuan alur pendaftaran pada masa covid-19 menggunakan hotline atau pemeriksaan secara online dan pengambilan obat langsung ke puskesmas dengan waktu yang telah ditentukan dokter. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi alur pendaftaran rawat jalan sebelum, saat dan perbedaan alur saat pandemi covid-19. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dalam bentuk kata dengan penelitian deskriptif. Subjek dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode purposive sampling dengan informan utama ialah Kepala Puskesmas dan Ka Subbag TU. Berdasarkan penelitian ini terdapat perbedaan pada alur pendaftaran rawat jalan sebelum dan saat pandemi dimana sebelum pandemi pasien melakukan pemeriksaan langsung di puskesmas, saat pandemi alur yang digunakan ialah hotline atau konsultasi melakukan konsultasi secara online.

**Kata kunci :** Alur pendaftaran, Pandemi Covid-19, Pasien Rawat Jalan, Sebelum Pandemi

### **ABSTRACT**

*Health center services have made many changes to anticipate the potential increase in Covid-19 cases. In addition to services in virtual form, direct services to the community are also carried out by complying with established health protocols. Outpatient Registration is a functional unit that handles the admission of patients receiving outpatient treatment at the puskesmas. Problems that arise related to the outpatient registration process are the lack of public knowledge with the renewal of the registration flow during the Covid- 19 period using a hotline or online examination and taking drugs directly to the puskesmas at a time determined by the doctor. The purpose of this study was to identify the outpatient registration flow before, during and differences in the flow during the covid-19 pandemic. This study uses qualitative methods in the form of words with descriptive research. The subjects in this study were taken using a purposive sampling method with the main informants being the Head of the Public Health Center and the Head of Subsection TU. Based on this research, there are differences in the outpatient registration flow before and during the pandemic, where before the pandemic the patient did an examination directly at the puskesmas, during a pandemic the flow used is a hotline or consultation to conduct online consultations.*

**Keywords:** Registration flow, Covid-19 pandemic, Outpatient, Before the Pandemic

## **PENDAHULUAN**

Adanya pandemi Corona Virus Disease (Covid-19) di Indonesia membuat kekhawatiran masyarakat luas untuk datang memeriksakan diri ke fasilitas kesehatan (faskes) karena takut tertular Covid-19. Untuk mengantisipasi hal tersebut, perlu diberikan informasi kesehatan yang tepat, cepat dan lengkap kepada masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan di puskesmas agar tidak takut untuk datang dan berobat.

Upaya adaptasi pelayanan kesehatan telah dilaksanakan sejak mulainya Pandemi Covid-19, karena Puskesmas merupakan garda terdepan dalam melayani kesehatan masyarakat di wilayahnya, sehingga Puskesmas tidak pernah berhenti dalam melayani masyarakat baik didalam gedung maupun diluar gedung. Pada saat ini, dalam masa Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB), pelayanan puskesmas telah banyak dilakukan perubahan untuk mengantisipasi potensi meningkatnya kembali kasus Covid-19. Selain pelayanan dalam bentuk virtual, pelayanan langsung kepada masyarakat tetap harus dilaksanakan dengan memenuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan, misalnya penyediaan alat cuci tangan, dilakukan pemeriksaan suhu sebelum masuk puskesmas, pembatasan jumlah pengunjung/pengantar pada ruang tunggu sesuai jumlah kursi yang ada hingga pemberlakuan sekat untuk membatasi kontak antara pasien dengan petugas kesehatan pada tiap-tiap bagian pelayanan.

COVID-19 telah dinyatakan sebagai pandemi dunia oleh WHO (WHO, 2020). Secara nasional melalui Keputusan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 9A Tahun 2020 yang diperbarui melalui Keputusan nomor 13 A Tahun 2020 telah ditetapkan Status Keadaan Tertentu Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat Virus Corona di Indonesia. Selanjutnya, dengan memperhatikan eskalasi kasus dan perluasan wilayah terdampak, Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Dalam Rangka Percepatan Penanganan COVID-19, serta Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat COVID-19, kemudian diperbaharui dengan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran COVID-19 Sebagai Bencana Nasional.

Puskesmas merupakan garda terdepan dalam memutus mata rantai penularan COVID-19 karena berada di setiap kecamatan dan memiliki konsep wilayah. Dalam kondisi pandemi COVID-19 ini, Puskesmas perlu melakukan berbagai upaya dalam penanganan pencegahan dan pembatasan penularan infeksi. Meskipun saat ini hal tersebut menjadi prioritas, bukan berarti Puskesmas dapat meninggalkan pelayanan lain yang menjadi fungsi Puskesmas yaitu melaksanakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama seperti yang ditetapkan dalam Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Terwujudnya kualitas pelayanan tidak lepas kaitannya dengan prosedur pelayanan petugas dalam memberi pelayanan kepada pasien (Mukhadiono dan Widyo, 2011). Pelayanan yang berdasarkan PERMENPAN PER/21/M salah satu aspek penting dalam mewujudkan birokrasi yang memiliki kriteria efektif, efisien dan ekonomis adalah dengan menerapkan Standard Operating Procedures (SOP) pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Puskesmas Sarijadi bahwa permasalahan yang timbul berkaitan dengan proses alur pendaftaran pasien rawat jalan ialah kurangnya pengetahuan masyarakat dengan adanya alur pendaftaran terbaru pada masa covid-19.

Permasalahan yang timbul berkaitan dengan proses alur pendaftaran pasien rawat jalan ialah kurangnya pengetahuan masyarakat dengan adanya pembaharuan alur pendaftaran

pada masa covid-19 yang menggunakan cara hotline atau pemeriksaan secara online dan pengambilan obat langsung ke puskesmas dengan waktu yang telah ditentukan dokter.

Berdasarkan dari uraian di latar belakang yang sudah dijabarkan pada bagian sebelumnya mampu dijadikan acuan dasar guna melakukan penelitian yang lebih lanjut dan juga mengapa mengambil penelitian di Puskesmas Sarijadi yang sudah menggunakan hotline dalam pendaftarannya.

### **LANDASAN TEORI**

#### **Alur Pendaftaran**

Pembangunan kesehatan adalah upaya yang dilakukan oleh seluruh komponen bangsa Indonesia dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat untuk setiap orang. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan yang mempunyai peran penting dalam sistem kesehatan nasional.

Prinsip penyelenggara pelayanan kesehatan dalam melayani masyarakat adalah bagaimana masyarakat merasa nyaman dan puas dalam menerima layanan kesehatan yang telah diberikan. Puskesmas yang merupakan media untuk memberi layanan kesehatan kepada masyarakat harus dijalankan dengan baik agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan. Tugas pokok yang harus dilakukan oleh puskesmas tidak sebanding dengan jumlah sumber daya manusia yang terdapat di puskesmas. Petugas dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat tanpa mengurangi kualitas pelayanan tersebut. Salah satu tempat di dalam puskesmas yang masih terdapat masalah yaitu unit pendaftaran pasien. Unit pendaftaran merupakan tempat utama yang dikunjungi pasien saat pasien akan berobat di suatu pelayanan kesehatan. Dari tempat ini, pasien akan menilai mutu dari pelayanan kesehatan yang diberikan.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien. Pelaksanaan pelayanan harus dilakukan dengan sebaik mungkin sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Puskesmas Sarijadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki tahapan proses pelayanan tertentu, yang dapat digunakan untuk mendeskripsikan sistem operasi. Dengan mengetahui sistem operasi, sistem tersebut dapat dianalisis maupun diredesain. Pengkajian proses pelayanan memiliki arti penting dalam organisasi karena dengan pengembangan proses pelayanannya maka akan meningkatkan efisiensi dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Manajemen pelayanan kesehatan membutuhkan kemampuan menganalisis, merancang dan mengimplementasikan rancangan tersebut. Menganalisis merupakan kemampuan untuk menemukan siapa yang melakukan apa dan dengan sumber daya apa, hal tersebut digunakan untuk menentukan apakah dan bagaimana organisasi pelayanan kesehatan (puskesmas) memenuhi tujuan dan sasarnya. Merancang yaitu kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengatur sumber daya dengan cara yang sesuai dengan tujuan dan sasaran. Jika tujuannya adalah menyediakan layanan khusus, maka manager harus mampu mendesain atau mendesain ulang sumber daya yang diperlukan untuk menyediakan layanan.

#### **Pengertian Standar Operasional**

Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman proses kerja yang disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi yang telah direncanakan. Dalam suatu organisasi standar operasional prosedur merupakan modal penting bagi organisasi untuk mengendalikan keputusan dan kegiatannya dalam sebuah koridor yang sistematis dan efektif. Standar operasional prosedur diterapkan bertujuan untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan dalam organisasi dapat terkontrol sehingga target yang ingin dicapai dapat

terwujud secara maksimal.

Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai dasar dalam melakukan pekerjaan dan sistem penghargaan yang diberikan kepada pegawai untuk menunjang pelayanan. Dengan adanya SOP sebagai suatu dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. SOP memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Penyusunan SOP harus jelas, singkat, sistematis, menggunakan bahasa sehari-hari, mudah dimengerti, tidak bermakna ganda, mempunyai urutan dan teknis, urutan prosesnya logis, rujukan.

Penerapan SOP yang baik menghasilkan kelancaran aktivitas operasional organisasi, kepuasan pelanggan/masyarakat, serta menjaga nama baik dan kualitas suatu lembaga pelayanan. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan pemerintahan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih profesional, cepat dan mudah.

Dalam pemerintahan, penerapan SOP merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Dalam hal pemerintahan, SOP bermanfaat untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam pelayanan masyarakat.

Selanjutnya dalam hal pelayanan publik yang dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu, dimana untuk melaksanakan layanan publik yang efektif diperlukan Standar Operasional Prosedur. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu pelayanan rawat jalan pada Puskesmas.

### **Pandemi Covid 19**

Di Dunia saat ini Covid-19 adalah kasus sejak tanggal 11 Maret 2020. Coronavirus (CoV) merupakan bagian dari keluarga virus yang menyebabkan penyakit mulai dari flu hingga penyakit yang lebih berat seperti *Middle East Respiratory Syndrome (MERS-CoV)* and *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS-CoV)*. Penyakit yang disebabkan virus corona adalah jenis baru yang ditemukan pada tahun 2019 dan belum pernah diidentifikasi menyerang manusia sebelumnya (Widiyani, 2020). Kasus virus corona muncul pertama kali di provinsi Wuhan, China. Awal kemunculannya diduga merupakan penyakit pneumonia, dengan gejala serupa sakit flu pada umumnya. Gejala tersebut diantaranya batuk, demam, letih, sesak napas, dan tidak nafsu makan. Namun berbeda dengan influenza, virus corona dapat berkembang dengan cepat hingga mengakibatkan infeksi lebih parah dan gagal organ

serta kematian. Kondisi darurat ini terutama terjadi pada pasien dengan masalah kesehatan sebelumnya (Mona, 2020).

Pemeriksaan diagnosis covid-19 dilakukan dengan pemeriksaan PCR (Polymerase Chain Reaction ) yang dikenal dengan sebutan swab. Adapun penatalaksanaan pasien dengan Covid-19 meliputi pemberian terapi *definitive* (etiologi), pemberian obat simptomatik sesuai gejala dan terapi suportif untuk mendukung pengobatan lain serta meningkatkan daya tahan tubuh (Susilo dkk,2020). Cara terbaik untuk mencegah penyakit ini dengan memutus mata rantai penyebaran covid-19 melalui isolasi, deteksi dini dan melakukan proteksi dasar yaitu melindungi diri dan orang lain dengan cara sering mencuci tangan dengan air mengalir dan sabun atau menggunakan hand sanitizer, menggunakan masker dan tidak menyentuh area muka sebelum mencuci tangan, serta menerapkan etika batuk dan bersin dengan baik (Dirjen P2P Kemkes RI, 2020). Sampai dengan saat ini belum ada vaksin spesifik untuk penanganan covid 19 dan masih dalam tahap pengembangan penelitian (WHO, 2020).

### **METODE PENELITIAN**

#### **Jenis dan Rancangan Penelitian**

Penulis menggunakan metode kualitatif dimana proses penggalian informasi diwujudkan dalam bentuk kata-kata, gambar bukan angka. Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Sementara itu, penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia. Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan alur pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Sarijadi.

Subjek dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode purposive sampling. Informan utama adalah Kepala Puskesmas dan Ka Subbag TU. Pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Langkah penelitian yang pertama yaitu melakukan wawancara dengan Kepala Puskesmas Sarijadi. Kemudian dari hasil wawancara mengenai alur pendaftaran pasien rawat jalan sebelum dan saat pandemi penulis mendapatkan data dari hasil wawancara tersebut, maka selanjutnya penulis melakukan langkah pengolahan data untuk melakukan pembahasan dari masalah yang dianalisis, langkah terakhir ialah penarikan kesimpulan.

Dilihat dari rumusan masalah yang sudah ditetapkan, maka rancangan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah :

- a. Merumuskan masalah penelitian dan menentukan tujuan survey. Peneliti menentukan judul yang sesuai dengan masalah yang akan dibahas, yaitu “Analisis Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Sarijadi”.
- b. Kemudian peneliti melakukan survey atau mengunjungi lokasi penelitian dengan tujuan untuk mengetahui lokasi dan melakukan pendekatan.
- c. Peneliti melakukan wawancara kepada kepala puskesmas.

#### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Sarijadi, jalan Sari Asih No.76, Sarijadi, Kel. Sarijadi, Kec. Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40151. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2021

### **Definisi Operasional**

Alur pendaftaran pasien adalah urutan proses pelayanan pasien sejak mendaftar, diperiksa sampai dengan meninggalkan tempat pelayanan dan mendapatkan tindak lanjut di rumah jika diperlukan sesuai kebutuhan pasien berdasarkan ketentuan yang berlaku (Rosidah L. 2017). Pelayanan rawat jalan (ambulatory services) adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran. Secara sederhana yang dimaksud dengan rawat jalan adalah pelayanankedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap.

SOP merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Dalam hal pemerintahan, SOP bermanfaat untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam pelayanan masyarakat. Pemerintah memiliki peran dalam memberikan pelayanan publik, salah satunya yaitu dalam rawat jalan di puskesmas.

### **Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer yang merupakan data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti, dan data sekunder adalah data penelitian yang bersumber dari jurnal, buku, artikel yang didapat dari website yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **Instrumen Penelitian**

Peneliti melakukan wawancara dengan responden diharapkan dapat memahami interaksi yang dilakukan. Menurut Sugiyono (2018, hlm. 222) “dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan”.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan serta mengumpulkan data dan informasi. Menurut Sugiyono (2012 : 224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **Metode dokumentasi**

Metode dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono,2015: 329). Dokumentasi dalam penelitian ini adalah landasan atau pedoman serta hasil-hasil dari kegiatan Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Sebelum dan Saat pandemi Covid-19.

#### **Metode observasi**

Observasi menurut Tersiana (2018: 12) yaitu proses pengamatan menyeluruh dan mencermati perilaku pada suatu kondisi tertentu. Pada dasarnya, observasi bertujuan untuk mendeskripsikan aktivitas, individu, serta makna kejadian berdasarkan perspektif individu. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta di lapangan. Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti melakukan observasi untuk dapat mengambil data partisipasi

masyarakat yang ada pada alur pendaftaran sebelum dan saat pandemic covid-19.

### **Metode wawancara**

Wawancara dilakukan oleh peneliti yang berbincang dengan kepala puskesmas dengan tujuan mendapatkan informasi. Menurut Tersiana (2018: 12), wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data penelitian dengan cara tanya-jawab secara langsung dengan subjek yang berkontribusi langsung dengan objek yang diteliti.

Untuk pengambilan data tentang alur pendaftaran sebelum dan saat pandemic covid-19 dilakukan dengan wawancara untuk dapat memperoleh data atau informasi yang sangat jelas dengan dimulai mengajukan ijin dan mengatur jadwal untuk diadakan pertemuan terlebih dahulu mengenai penjelasan ijin penelitian mengapa dilaksanakan di puskesmas tersebut. Pertemuan dengan Kepala UPT Puskesmas Sarijadi dilakukan setelah ada kesepakatan tentang waktu dan tempat wawancara. Wawancara dilakukan setelah adanya kesempatan yang sudah disepakati bersama serta tata cara wawancara yang dilakukan dapat menggunakan alat perekam atau pun dapat di tulis inti terpenting dari hasil wawancara yang dilakukan.

Sebelum akan wawancara, peneliti membuat instrument penelitian dan memberikan poin-poin yang berkaitan dengan fokus dari penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan fokus tersebut, pertanyaan akan dikembangkan akan tetapi tetap pada fokus dari penelitian.

### **HASIL**

#### **Proses dan Alur Pasien Rawat Jalan Sebelum Pandemi**

Tata cara untuk melayani pasien dinilai dari saat pasien dilayani oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan, tertib dan tanggung jawab sesuai dengan asuhan pelayanan yang dibutuhkan pasien. Petugas pendaftaran harus dapat mengidentifikasi kebutuhan pasien sebelum mendaftarkan ke pelayanan kesehatan yang dituju. Identifikasi pasien yang tepat sesuai kebutuhan pelayanan kesehatan pasien, misi serta sumber daya yang ada di puskesmas. Penggolongan Pasien dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu :

1. Pasien BPJS adalah ditanggung oleh bpjs, maksudnya biaya pengobatan pasien itu ditanggung oleh bpjs sehingga dapat meringankan beban
2. Pasien Umum adalah pasiennya membayar biaya pengobatan sendiri dengan tarif yang sudah ditentukan

Menurut jenis kedatangan, dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu :

1. Pasien baru ialah pasien yang baru pertama kali datang ke fasilitas pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas.
2. Pasien yang pernah datang sebelumnya untuk keperluan mendapatkan pelayanan kesehatan atau yang dapat disebut dengan pasien lama.

#### **Proses dan Alur Pendaftaran**

Pasien yang datang ke fasilitas pelayanan kesehatan atau puskesmas akan diterima oleh petugas pendaftaran. Pasien dilayani berdasarkan kebutuhan pelayanan kesehatan yang telah diidentifikasi sesuai dengan sumberdaya di puskesmas. Berikut ini adalah penjelasan mengenai alur dan prosedur menurut jenis kedatangan pasien.

##### **Pasien Lama Rawat Jalan**

Pasien lama rawat jalan adalah pasien yang sudah pernah berkunjung ke puskesmas untuk berobat ke poliklinik, gawat darurat maupun rawat inap yang sudah terdata identitas dirinya pada Kartu Indeks Utama Pasien (KIUP) dan sudah memiliki kartu berobat. Berikut ini adalah alur pasien lama rawat jalan:

Pasien yang sudah mengambil nomor antrian lalu melakukan registrasi awal ke puskesmas dengan membawa kartu berobat. Petugas akan mencetak registrasi dan memberikan nomor antrian poli yang dituju pasien. Pasien datang ke petugas pendaftaran membawa kartu

berobat dan menyebutkan sudah melakukan registrasi awal Petugas akan mengecek rekam medis pasien yang sudah terdaftar Selanjutnya setelah pengecekan rekam medis, pasien diarahkan menuju poli yang dituju oleh pasien. Setelah pasien selesai berkonsultasi dengan dokter, lanjutan pelayanan dapat berupa: Sembuh, Jika pasien mendapat pengantar untuk pemeriksaan penunjang, pasien menuju ke instalasi pemeriksaan penunjang dengan membawa surat pengantar dari dokter, Jika pasien dirujuk ke luar, dokter akan membuat surat pengantar rujukan, Jika pasien dikonsulkan ke spesialis lain, dokter akan membuat surat konsultasi. Untuk pendaftaran di spesialis lainnya bisa dilakukan dihari tersebut atau sesuai jadwal dokter spesialis, Jika pasien dirawat, maka mengikuti alur pasien masuk rawat.

Pasien menyelesaikan pembayaran di loket pembayaran dan mengambil obat di bagian farmasi. Pasien Baru Rawat Jalan

Pasien baru adalah pasien yang baru pertama kali datang untuk keperluan berobat baik ke poliklinik, gawat darurat maupun rawat inap.

Pasien menuju petugas untuk mendapatkan nomor antrian. Pasien mendapatkan nomor antrian pendaftaran. Petugas melakukan identifikasi mengenai data pasien, apakah pasien tersebut pasien baru atau pasien lama. Bagi pasien baru, petugas akan meminta pasien atau keluarga untuk mengisi formulir pendaftaran. Formulir pasien baru akan dicek petugas dengan identitas lain (KTP/SIM/PASPOR/Lainnya). Selanjutnya petugas melakukan pengecekan pada dokumen lainnya jika pasien menggunakan asuransi kesehatan, kemudian registrasi sesuai poli yang dituju. Pasien baru akan mendapatkan nomor rekam medis dan kartu berobat.

Pasien menuju poli yang dituju dan menunggu panggilan antrian sesuai nomor antrian poli. Dokter melakukan pemeriksaan dan berkonsultasi dengan pasien. Setelah pasien diperiksa dan berkonsultasi oleh dokter, lanjutan pelayanan dapat berupa, Sembuh, Jika pasien mendapat pengantar untuk pemeriksaan penunjang, pasien menuju ke instalasi pemeriksaan penunjang dengan membawasu surat pengantar dari dokter, Jika pasien dirujuk ke luar, dokter akan membuat surat pengantar rujukan, Jika pasien dikonsulkan ke spesialis lain, dokter akan membuat surat konsultasi. Untuk pendaftaran di klinik spesialis lainnya bisa dilakukan dihari tersebut atau sesuai jadwal dokter spesialis tersebut, Jika pasien dirawat, maka mengikuti alur pasien masuk rawat.

Pasien menyelesaikan pembayaran di loket pembayaran dan mengambil obat di bagian farmasi lalu pasien dapat pulang.

### **Proses dan Alur Pasien Rawat Jalan Saat Pandemi**

Penggolongan Pasien menurut kedatangan pada saat pandemi dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu: Pasien yang dalam keadaan gawat dan memerlukan pemeriksaan segera oleh puskesmas. Pasien yang sudah melakukan hotline terlebih dahulu. Proses dan Alur Pendaftaran Saat Pandemi

Pasien yang datang ke fasilitas pelayanan kesehatan atau puskesmas menggunakan masker dan mematuhi protocol kesehatan, saat sampai pasien diperkenankan untuk mencuci tangan terlebih dahulu setelah itu sebelum pasien masuk ke ruang pendaftaran petugas akan mengecek suhu pasien bila suhu normal pasien diperkenankan untuk masuk ke ruang pendaftaran dipuskesmas. Berikut ini adalah penjelasan mengenai alur dan prosedur menurut jenis kedatangan pasien ketika pandemi.

#### **Pemeriksaan Langsung**

Pasien yang akan memeriksakan diri ke puskesmas diharuskan menggunakan masker. Pasien mencuci tangan terlebih dahulu ditempat yang sudah disediakan oleh puskesmas. Pasien akan diarahkan oleh petugas untuk dicek suhu, apabila normal pasien diperkenankan untuk

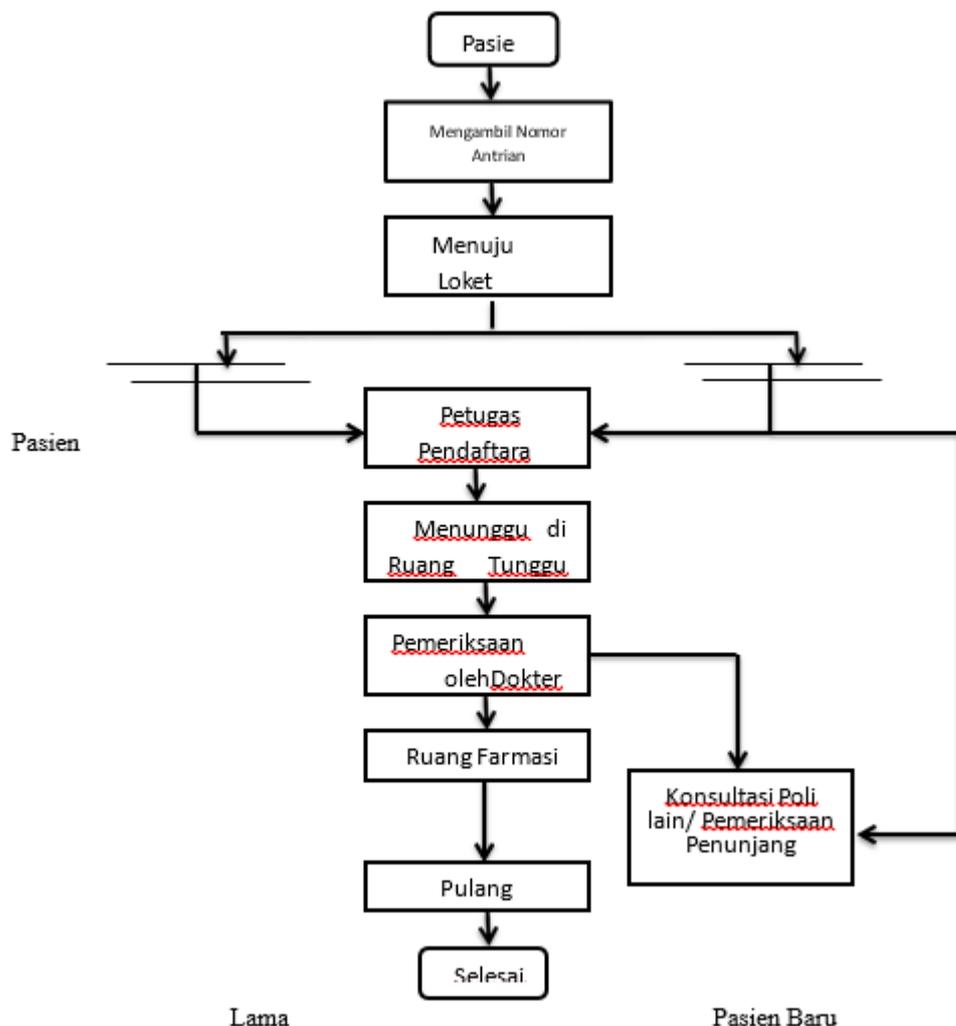
melanjutkan ke bagian pendaftaran puskesmas dan mendapatkan nomor antrian. Pasien yang diperkenankan untuk melanjutkan ke bagian pendaftaran dan mendapatkan nomor antrian akan menunggu nomor antrian sesuai dengan poli yang dituju. Pasien menuju poli yang dituju dan menunggu panggilan antrian sesuai nomor antrian poli. Pasien disarankan untuk menggunakan handsanitizer yang telah disediakan lalu dokter memeriksa dan dapat berkonsultasi dengan pasien. Setelah pasien diperiksa dan berkonsultasi dengan dokter, lanjutan pelayanan dapat berupa:

Sembuh, Jika pasien mendapat pengantar untuk pemeriksaan penunjang, pasien menuju ke instalasi pemeriksaan penunjang dengan membawa surat pengantar dari dokter. Jika pasien dirujuk ke luar, dokter akan membuat surat pengantar rujukan, Jika pasien dikonsulkan ke spesialis lain, dokter akan membuat surat konsultasi. Untuk pendaftaran di klinik spesialis lainnya bisa dilakukan dihari tersebut atau sesuai jadwal dokter spesialis tersebut.

Pasien menyelesaikan pembayaran di loket pembayaran dan mengambil obat di bagian farmasi lalu pasien dapat pulang.

### Hotline

Pasien yang akan melakukan pemeriksaan melalui hotline dapat menghubungi nomor 08\*\*\*\*\* terlebih dahulu. Pasien akan menerima pesan balasan untuk berkonsultasi dengan dokter. Setelah pasien diperiksa dan berkonsultasi dengan dokter, pasien akan mendapat jadwal untuk pengambilan obat ke puskesmas. Pasien datang ke puskesmas sesuai jadwal yang ditentukan untuk mengambil obat. Pasien datang ke puskesmas menggunakan masker dan diberi arahan untuk mencuci tangan di tempat yang sudah disediakan. Sebelum pasien mengambil obat petugas akan mengecek suhu pasien terlebih dahulu, bila suhu normal pasien diperkenankan untuk masuk. Pasien menyelesaikan pembayaran di loket pembayaran dan mengambil obat di bagian farmasi lalu pasien dapat pulang.



Gambar 1. Alur Sistem Flowchart Pendaftaran Pasien Sebelum Pandemi

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan terkait dengan Analisis Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Sarijadi, maka dapat diambil kesimpulan alur pendaftaran pasien rawat jalan pada masa pandemi covid-19 di Puskesmas Sarijadi memiliki perbedaan. Hal tersebut dapat dibuktikan sebagai berikut :

Alur pendaftaran rawat jalan sebelum pandemi covid-19 yaitu dengan pasien yang datang langsung ke puskesmas, bila pasien lama maka petugas akan meminta kartu identitas berobat namun bila pasien baru maka petugas akan meminta KTP untuk mendaftarkan pasien tersebut, setelah itu pasien menuju poli dan akan dilakukan pemeriksaan oleh dokter, sesudah dilakukan pemeriksaan pasien akan menuju ruang farmasi untuk mendapatkan obat.

Alur pendaftaran rawat jalan saat pandemi covid-19 yaitu dengan menggunakan metode hotline dimana pasien akan melakukan konsultasi via chat dengan dokter dan dapat datang ke puskesmas untuk mengambil obat sesuai jadwal yang telah diberikan oleh dokter.

Perbedaan alur pendaftaran rawat jalan pada saat pandemi covid-19 yaitu dengan metode hotline dimana pasien akan melakukan pemeriksaan via chat dengandokter dan pasien dapat datang ke puskesmas sesuai jadwal yang telah diberikan dokter untuk mendapatkan obat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ambar T. Sulistiyan dan Rosidah. 2017, Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Dr. Dian Ayubi, SKM, MQIH. 2020. Promosi Kesehatan di Era Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB)
- JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal) Volume 7, Nomor 1, Januari 2019 (ISSN: 2356-3346)
- Kemkes RI. 2020. Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi Covid-19
- Mariani, Retno. 2010. Analisis Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Pelayanan Pendaftaran Di Puskesmas Srandol, Kota Semarang Tahun 2010. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Moleong, Lexy J. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mona, N. (2020). Konsep Isolasi Data Jaringan Sosial Untuk Memanimalisasi Efek Contajious (Kasus Penyebaran Virus Corona di Indonesia). *Sosial Humaniora Terapan*, 117-125 Vol 2 No 2.
- Mukhadiono, Widyo Subagyo. 2011. "Pengaruh Prosedur Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program Jamkesmas Di Puskesmas 1 Cilongok." *Keperawatan Soedirman (The Soedirman Journal of Nursing)* 6(1):56–61.
- Susilo, A., Rumende, C. M., Pitoyo, C. W., Santoso, W. D., Yulianti, M., Sinto, R., ... Yuniastuti, E. (2020). Coronavirus Disease 2019 : Tinjauan Literatur Terkini. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 7(1), 45–67.
- WHO. (2020). Coronavirus disease 2019 (COVID-19) situation report-94. WHO.
- Widiani, R. (2020). *Latar Belakang Virus Corona, Perkembangan Hingga Isu Terkini*. Retrieved from detikNews: <https://news.detik.com/berita/d-4943950/latar-belakang-virus-corona-perkembangan-hingga-isu-terkini>
- ### **Peraturan Perundang-Undangan**
- Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Covid-19
- Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Covid-19 Sebagai Bencana Nasional
- Peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
- Peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Dalam hal pemerintahan, SOP bermanfaat untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam pelayanan masyarakat.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).
- Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.