

## **OUTPATIENT REGISTRATION SERVICE FLOW AT SEI PANAS COMMUNITY CENTER**

### **ALUR PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKEMAS SEI PANAS**

Frasya Amanda Nafisa<sup>1)</sup>, Nur Indah Safitri<sup>2)</sup>, Sinta Niswatun Hasanah<sup>3)</sup>, Desfa Anisa<sup>4)</sup>  
<sup>1234)</sup> Universitas Awal Bros  
e-mail : [frasyaamanda@gmail.com](mailto:frasyaamanda@gmail.com)

#### **ABSTRACT**

*Service activities begin with the patient registration process through the e-Queue machine and the Outpatient Registration Area (TPPRJ). The patient registration procedure in the outpatient department is divided into new and existing patients. A structured procedure can reduce potential delays in the registration process, thereby speeding up the service flow and increasing patient satisfaction. The outpatient registration process at the Sei Panas Community Health Center has been running according to established procedures, with the e-Queue system simplifying patient registration. However, observations at the Sei Panas Community Health Center indicate that some patients do not bring their identification, thus causing obstacles in the outpatient registration process. This will impact the ineffectiveness of outpatient registration services at the Sei Panas Community Health Center. Some of these obstacles include patients who do not bring their identification (KTP / KK / BPJS / KIA) when registering for treatment. Due to these obstacles, we conducted outreach to patients to bring their identification before coming to the health center. This will not hinder staff in carrying out the registration process.*

**Keywords:** Registration, Outpatient, Community Health Center

#### **ABSTRAK**

Kegiatan pelayanan dimulai dari proses pendaftaran pasien melalui mesin e-Antrian dan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Prosedur pendaftaran pasien di bagian rawat jalan terbagi menjadi pasien baru dan pasien lama. Prosedur yang terstruktur dapat mengurangi potensi terhambatnya proses pendaftaran, sehingga akan mempercepat alur pelayanan dan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Proses pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Sei Panas telah berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan, dengan adanya sistem e-Antrian yang mempermudah pendaftaran pasien. Namun, dari hasil observasi di Puskesmas Sei Panas menunjukkan adanya pasien yang tidak membawa identitas diri, sehingga menyebabkan hambatan dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan. Hal ini akan berdampak pada kurangnya efektivitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Sei Panas. Beberapa kendala tersebut meliputi Pasien yang tidak membawa identitas diri (KTP / KK / BPJS / KIA) saat mendaftar untuk berobat. Karena beberapa kendala tersebut, maka kami melakukan sosialisasi kepada pasien agar membawa identitas diri sebelum datang ke puskesmas. Sehingga tidak menghambat petugas dalam melakukan proses pendaftaran.

**Kata Kunci :** Pendaftaran, Rawat Jalan, Puskesmas

#### **PENDAHULUAN**

Dalam era digitalisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan bertransformasi secara signifikan, dengan ditandai adanya strategi dan kebijakan Kementerian Kesehatan RI untuk menangani masalah pelayanan kesehatan primer dan sekunder. Salah satu layanan primer adalah puskesmas. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas, Pusat

Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan primer, puskesmas harus dapat beradaptasi di era transformasi digital menggunakan teknologi informasi kesehatan dengan menyediakan Rekam Medis Elektronik (RME). Hal ini telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam Medis Elektronik adalah Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan Rekam Medis.

Rekam Medis Elektronik atau biasa disebut RME merupakan Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan Rekam Medis. Menurut (Amin et al., 2021) Rekam Medis Elektronik merupakan alat teknologi penting untuk perawatan kesehatan, memodernisasi manajemen informasi medis dan berkontribusi untuk perawatan pasien berkualitas tinggi dan manajemen yang efisien. RME didefinisikan sebagai repositori data pasien dalam bentuk digital, disimpan dengan aman, dapat diakses oleh banyak pengguna yang berwenang, berisi data retrospektif dan informasi prospektif dengan tujuan utamanya mendukung perawatan kesehatan terpadu, berkelanjutan, efisien dan berkualitas. Penggunaan rekam medis elektronik berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan global, mengatasi tantangan seperti interoperabilitas, efisiensi, dan fleksibilitas. Rekam medis elektronik telah digunakan untuk mendukung peningkatan kualitas layanan kesehatan (Asih & Indrayadi, 2023). Penerapan rekam medis elektronik memberikan banyak manfaat bagi rumah sakit, tetapi dalam penerapan rekam medis elektronik terdapat hambatan yang harus dihadapi untuk terciptanya keberhasilan dalam penerapan rekam medis elektronik.

Sistem Informasi Puskesmas adalah suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemen Puskesmas untuk mencapai sasaran kegiatannya (Permenkes RI, 2019). Sistem Informasi Manajemen Puskesmas adalah suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemen puskesmas untuk mencapai sasaran kegiatannya yang fungsi utamanya mengelola data pasien mulai dari pendaftaran sampai dengan pelaporan (Suary & Yunengsih, 2024). Penyelenggaraan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas yang diatur dalam peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 31 Tahun 2019 bahwa setiap puskesmas wajib menyelenggarakan Sistem Informasi Puskesmas (SIP). SIMPUS diharapkan dapat meningkatkan manajemen puskesmas secara optimal dan berdaya guna melalui pemanfaatan secara optimal dari sistem pelaporan terpadu puskesmas (SP2TP) (Suary & Yunengsih, 2024). SIMPUS bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, efisiensi pengelolaan sumber daya, dan akuntabilitas pengambilan keputusan. SIMPUS juga diharapkan dapat mendukung integrasi data dan informasi kesehatan antara puskesmas dengan tingkat pelayanan kesehatan lainnya, seperti rumah sakit dan dinas kesehatan (Achmad et al., 2023). Saat ini versi SIMPUS sudah terbaru sehingga SIMPUS sudah bridging dengan P-Care sehingga lebih mempermudah dalam penerapan sistem informasi manajemen puskesmas.

e-Puskesmas merupakan aplikasi multiuser dengan teknologi berbasis web yang memungkinkan untuk digunakan oleh lebih dari satu orang pengguna pada saat yang bersamaan. Aplikasi e-Puskesmas sudah web base (bisa dilihat langsung dari komputer yang terconnect ke internet dengan menggunakan browser seperti Internet Explorer, Mozilla Firefox, dan lain sebagainya). Dengan e-Puskesmas pencatatan dan pendataan pasien menjadi sangat mudah karna dilakukan secara elektronik (Muliansah & Budihartanti, 2020). Adapun fitur-fitur yang terdapat pada e-Puskesmas yaitu Pendaftaran pasien, Registrasi pasien, Pemeriksaan pasien, Pengobatan pasien, Antrian pendaftaran, Rekam medis, Master data, Cetak laporan, statistik, dan grafik (Ramdani, 2024). E-Puskesmas ini juga sudah terintegrasi dengan banyak aplikasi, seperti PCare BPJS, Satusehat, dan Klinisia Mobile.

Puskesmas Sei Panas merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang telah memberlakukan rekam medis elektronik pada Sistem Informasi Puskesmas atau biasa disebut e-Puskesmas sejak bulan Januari 2023. Sistem Informasi Puskesmas adalah suatu tatanan yang

menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemen Puskesmas untuk mencapai sasaran kegiatannya (Permenkes RI, 2019).

Bagian pendaftaran merupakan tempat pertama yang dikunjungi pasien atau keluarga pasien sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan. Pendaftaran pasien dibagi menjadi tiga yaitu Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ), Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TPPRI) dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) (Darwis et al., 2022). Adapun kegiatan pelayanan dimulai dari proses pendaftaran pasien melalui mesin e-Antrian dan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Prosedur pendaftaran pasien di bagian rawat jalan terbagi menjadi pasien baru dan pasien lama. Hasil observasi di Puskesmas Sei Panas menunjukkan adanya pasien yang tidak membawa identitas diri, sehingga menyebabkan hambatan dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan. Hal ini akan berdampak pada kurangnya efektivitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Sei Panas. Prosedur yang terstruktur dapat mengurangi potensi terhambatnya proses pendaftaran, sehingga akan mempercepat alur pelayanan dan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

## METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah dengan memberikan edukasi terkait alur pendaftaran rawat jalan kepada pasien melalui sosialisasi dan poster. Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan pada tanggal 17 Maret 2025 di Puskesmas Sei Panas. Tahapan pelaksanaan dimulai dengan perencanaan, dimana pada tahapan ini dilakukan dengan survei ke lokasi kegiatan. Setelah melakukan survei, tahap selanjutnya adalah mengidentifikasi permasalahan yang harus diselesaikan pada lokasi kegiatan. Lalu dilanjutkan dengan tahap pelaksanaan, tahap pelaksanaan dilakukan dengan memberikan edukasi kepada pasien yang datang ke puskesmas sei panas dan pembuatan desain poster.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Alur pendaftaran dimulai dengan kedatangan pasien ke bagian informasi, di mana terdapat mesin e-antrian yang memudahkan proses pelayanan. Pasien lama yang sudah pernah berobat tidak perlu lagi mengantri di loket pendaftaran, karena mereka dapat langsung mendaftarkan diri melalui mesin tersebut dengan memasukkan nomor NIK yang tertera pada KTP atau melakukan pemindaian barcode pada kartu BPJS. Tampilan awal dari mesin e-antrian dapat dilihat pada gambar berikut.



**Gambar 1** | Tampilan Awal Pada Mesin E-Antrian

Cara Menggunakan Mesin E-Antrian dengan memilih jenis pasien yang sesuai sebagai berikut :

- Pasien Lama BPJS (pasien yang sudah pernah berobat dengan BPJS)
  1. Masukkan NIK atau Nomor BPJS. Jika membawa kartu BPJS, silahkan scan kartu tersebut.
  2. Jika data pasien sudah muncul, klik tombol 'Lanjutkan Pendaftaran'.
  3. Untuk pasien perempuan, pilih 'Ya' atau 'Tidak' jika sedang hamil, bersalin, atau nifas.
  4. Pilih poli sesuai dengan keluhan.

5. Klik tombol 'Ya, Lanjut' untuk mendaftar ke poli yang telah dipilih.
6. Pilih dokter yang diinginkan, lalu klik tombol 'Ya, Daftar'.
7. Setelah rincian data pendaftaran ditampilkan, cetak nomor antrian poli.
8. Pasien langsung dapat menuju ke nurse station poli yang dituju

- Pasien Lama Umum (pasien yang sudah pernah berobat dengan biaya pribadi)

1. Masukkan NIK atau Nomor Rekam Medis
2. Jika data pasien sudah muncul, klik tombol 'Lanjutkan Pendaftaran'.
3. Untuk pasien perempuan, pilih 'Ya' atau 'Tidak' jika sedang hamil, bersalin, atau nifas.
4. Pilih poli sesuai dengan keluhan.
5. Klik tombol 'Ya, Lanjut' untuk mendaftar ke poli yang telah dipilih.
6. Pilih dokter yang diinginkan, lalu klik tombol 'Ya, Daftar'.
7. Setelah rincian data pendaftaran ditampilkan, cetak nomor antrian poli.
8. Kunjungi kasir terlebih dahulu untuk menyelesaikan administrasi.
9. Selanjutnya, menuju ke nurse station poli yang dituju.

- Pasien Baru BPJS & Umum (pasien yang belum pernah berobat)

1. Mengambil nomor antrian loket pendaftaran
2. Selanjutnya, pasien menunggu antriannya dipanggil pada ruang tunggu depan loket pendaftaran

Setelah selesai menggunakan mesin e-antrian, pasien dapat langsung menuju kasir (khusus pasien umum) atau langsung ke nurse station poli yang dituju. Bagi pasien yang telah mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN atau Klinik Sehat Indonesia (Klinisia), mereka bisa langsung menuju nurse station poli yang dituju tanpa perlu mendaftar ulang di bagian pendaftaran. Sementara itu, pasien baru harus mengambil nomor antrian loket pendaftaran melalui mesin e-antrian dengan memilih menu "Pasien Baru (BPJS & Umum)". Setelah itu, pasien menuju ruang tunggu loket pendaftaran untuk dipanggil dan dibantu petugas agar dapat melanjutkan proses pendaftaran ke poli yang dituju.

Proses pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Sei Panas telah berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan, dengan adanya sistem e-Antrian yang mempermudah pendaftaran pasien. Namun, dalam proses pelayanan di Puskesmas Sei Panas ada beberapa kendala yang menyebabkan keterlambatan pelayanan, khususnya pada proses pendaftaran pasien. Beberapa kendala tersebut meliputi Pasien yang tidak membawa identitas diri (KTP / KK / BPJS / KIA) saat mendaftar untuk berobat. Karena beberapa kendala tersebut, maka kami melakukan edukasi kepada pasien agar membawa identitas diri sebelum datang ke puskesmas. Sehingga tidak menghambat petugas dalam melakukan proses pendaftaran. Proses penggunaan mesin e-antrian dan pendaftaran pasien rawat jalan dapat dilihat pada gambar berikut.



**Gambar 2** | Penggunaan Mesin E-Antrian Dan Proses Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Selain mendukung pasien terkait alur pendaftaran pasien rawat jalan, kami juga membuat desain poster. Berikut desain poster yang telah kami buat.



Gambar 3 | Desain Poster

## KESIMPULAN

Adapun alur proses pelayanan rawat jalan menggunakan mesin e-Antrian yaitu Pasien Lama BPJS menuju bagian informasi, lalu memasukkan NIK / scan kartu BPJS, pilih poli, pilih dokter, proses pendaftaran, cetak antrian poli, menuju nurse station, ke poli tujuan lalu ke apotek. Sedangkan untuk Pasien Lama Umum bisa menuju bagian informasi, lalu masukkan NIK, pilih poli, pilih dokter, proses pendaftaran, cetak antrian poli, menuju kasir, ke nurse station, lanjut ke poli tujuan, setelah selesai dari poli lanjut ke apotek. Untuk Pasien Baru BPJS bisa menuju bagian informasi, cetak antrian loket, menuju loket pendaftaran, ke nurse station, ke poli tujuan setelah itu lanjut ke apotek. Sedangkan untuk Pasien Baru Umum bisa menuju bagian informasi, cetak antrian loket, ke loket pendaftaran lanjut ke kasir, nurse station, poli tujuan dan apotek. Proses pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Sei Panas telah berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan, dengan adanya sistem e-Antrian yang mempermudah pendaftaran pasien. Namun, dalam proses pelayanan di Puskesmas Sei Panas ada beberapa kendala yang menyebabkan keterlambatan pelayanan, khususnya pada proses pendaftaran pasien. Beberapa kendala tersebut meliputi Pasien yang tidak membawa identitas diri (KTP / KK / BPJS / KIA) saat mendaftar untuk berobat. Karena beberapa kendala tersebut, maka kami melakukan sosialisasi kepada pasien agar membawa identitas diri sebelum datang ke puskesmas. Sehingga tidak menghambat petugas dalam melakukan proses pendaftaran.

## SARAN

Saran dari kegiatan ini agar pihak Puskesmas Sei Panas sebaiknya menyediakan media informasi berupa video mengenai alur serta syarat dan ketentuan pendaftaran pasien rawat jalan. Dimana video tersebut bisa ditampilkan dekat loket pendaftaran untuk meningkatkan pemahaman pasien terkait alur pendaftaran pasien rawat jalan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada Puskesmas Sei Panas, Universitas Awal Bros dan kepada semua pihak yang terlibat dalam kegiatan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, H., Mazidatus, L., Nabiilah, A., & Fitriana, N. (2023). Analisis Faktor Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) di Indonesia: Systematics Literature Review. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(2), 153–166. <https://doi.org/10.55606/juisik.v3i2.497>
- Amin, M., Setyonugroho, W., & Hidayah, N. (2021). ImPujihastuti. (2010). Isti Pujihastuti Abstract. Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian, 2(1), 43–56. plementasi Rekam Medik Elektronik: Sebuah Studi Kualitatif. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 430–442.
- Asih, H. A., & Indrayadi. (2023). Perkembangan Rekam Medis Elektronik di Indonesia: Literature Review Research On Electronic Medical Records in Indonesia: Literature Review. *JurnalpromotifPreventif*, 6(1), 182–198. <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>
- Darwis, A. A. P., Yulia, N., Siswati, & Widjaya, L. (2022). Tinjauan Pelaksanaan Pendaftaran Rawat Jalan Dipuskesmas Ciputat Timur Tangerang Selatan. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1 No 10(10), 1355–1362.
- Muliansah, R., & Budihartanti, C. (2020). Analisa Pemanfaatan e-Puskesmas di Loker Pendaftaran pada Puskesmas Kecamatan Pademangan dengan Metode PIECES. *Journal of Computer Science and Engineering (JCSE)*, 1(1), 17–29. <https://doi.org/10.36596/jcse.v1i1.22>
- Nggode, M. R., & Ardan, M. (2024). Analisis Hambatan Dalam Implementasi Layanan E-Puskesmas Di Puskesmas Wonorejo Kota Samarinda Melalui Analisis Fishbone. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 5(2), 2825–2830. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i2.3381>
- Permenkes RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Permenkes RI. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022, 151(2)*, 1–19.
- Ramdani, D. (2024). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (ePuskesmas) dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Puskesmas Gununghalu. *Jurnal Festival Riset Ilmiah Manajemen & Akuntansi*, 6681(7), 1–109.
- Suary, S. I., & Yunengsih, Y. (2024). Gambaran Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Di UPTD Puskesmas Lawang Gintung Kota Bogor. *Jurnal Media Informatika*, 6(1), 260–266. <http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin/article/view/3953>