

**INFORMATION ON MEDICINE SERVICE FLOW IN THE HOSPITAL TO THE
COMMUNITY OF PEBATUAN VILLAGE, TENAYAN RAYA, 2021**

**PENYULUHAN TENTANG ALUR PELAYANAN BEROBAT DI RUMAH SAKIT
KEPADA MASYARAKAT KELURAHAN PEBATUAN KECAMATAN TENAYAN
RAYA TAHUN 2021**

Marian Tonis ¹⁾, Muhammad Firdaus ²⁾, Ani Riza Wati ³⁾

¹²³⁾STIKes Awal Bros Pekanbaru
e-mail: mariantonis676@gmail.com

ABSTRACT

Most of the people in the Pebatuan village are still confused about the flow of services at the hospital due to the lack of information related to this. This causes some people to be lazy to go to the hospital for reasons of difficult process and others. Therefore, the holding of outreach activities related to the flow of services in the hospital starting from the patient entering, then registration, action, inpatient or outpatient, pharmacies, cashiers until the patient goes home. because the process is difficult and so on. The method of community service is by distributing brochures, lectures, and discussions as well as answering questions. This community service was carried out in the Pebatuan Village, Tenayan Raya District, held on Wednesday, February 24, 2021. The implementation starts from the opening and greetings from the presenter, then the presentation of material by the resource person, the question and answer session and discussion is then closed by saying greetings. This community service is important for the community to provide clear information regarding the flow of services in the hospital, and it is important for people whose cultural customs are still strong.

Keywords: *service flow, outpatient, inpatient*

ABSTRAK

Sebagian besar dari masyarakat kelurahan pebatuan masih banyak yang kebingungan terkait alur pelayanan yang ada di rumah sakit dikarenakan kurangnya informasi terkait hal tersebut. Hal ini menyebabkan beberapa kalangan masyarakat malas berobat ke rumah sakit dengan alasan prosesnya susah dan lainnya. Maka dari itu diadakannya kegiatan penyuluhan terkait alur pelayanan yang ada di rumah sakit mulai dari pasien masuk, kemudian pendaftaran, tindakan, rawat inap atau rawat jalan, apotik, kasir sampai pasien pulang. Metode pengabdian ke masyarakat yaitu dengan membagikan brosur, ceramah, dan diskusi serta satnya jawab. Pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di kelurahan pebatuan kecamatan tenayan raya, dilaksanakan pada hari rabu, tanggal 24 februari 2021. Pelaksanaan dimulai dari pembukaan dan salam dari pembawa acara, selanjutnya pemberian materi oleh narasumber, sesi Tanya jawab dan diskusi kemudian ditutup dengan mengucapkan salam. Pengabdian masyarakat ini penting bagi masyarakat untuk memberikan informasi yang jelas terkait alur pelayanan yang ada di rumah sakit, serta penting bagi masyarakat yang adat budayanya masih kental.

Kata Kunci : alur pelayanan, rawat jalan, rawat inap

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit merupakan suatu institusi yang kegiatan di dalamnya sangat kompleks. Terdapat

beberapa alur yang harus dilewati pasien dalam berobat, dimulai dari pendaftaran sampai dengan pulang.

Sebagian besar dari masyarakat kelurahan pebatuan masih banyak yang kebingungan terkait alur pelayanan yang ada dikarenakan kurangnya informasi terkait hal tersebut. Hal ini menyebabkan beberapa kalangan masyarakat malas berobat ke rumah sakit dengan alasan prosesnya susah dan lainnya.

Berdasarkan keterangan diatas yang menyatakan masih banyak warga kelurahan pebatuan yang belum mengetahui secara rinci terkait alur pelayanan yang ada di rumah sakit mulai dari pasien masuk, kemudian pendaftaran, tindakan, rawat inap atau rawat jalan, apotik, kasir sampai pasien pulang. Tujuan dari dilakukan kegiatan ini yaitu masyarakat kelurahan pebatuan dapat memahami alur pelayanan di rumah sakit dari awal hingga akhir serta masyarakat tidak ragu lagi untuk berobat ke rumah sakit.

METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ke masyarakat terkait alur pelayanan berobat di rumah sakit yaitu dengan metode ceramah atau memberikan penjelasan terkait materi alur pelayanan yang ada di rumah sakit oleh narasumber yang sudah paham terkait hal tersebut. Pada saat pelaksanaan penyuluhan juga diiringi dengan diskusi serta tanya jawab antara masyarakat kelurahan pebatuan dan juga narasumber. Pada kegiatan pengabdian masyarakat juga dibagikan brosur atau flyer terkait alur pelayanan yang ada di rumah sakit.

Alat ukur yang digunakan yang digunakan untuk mencapai tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah adanya kegiatan diskusi dan Tanya jawab yang dilakukan dengan masyarakat. Untuk evaluasi narasumber juga mengajukan beberapa pertanyaan untuk memastikan masyarakat paham dengan materi yang disampaikan. Masyarakat telah memahami keseluruhan materi yang telah disampaikan setelah tidak ada lagi pertanyaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini diawali dengan melakukan persiapan dan mengurus perizinan kepada pemerintahan setempat untuk melaksanakan pengabdian masyarakat. Kemudian selanjutnya Pelaksana Pengabdian Masyarakat bersama panitia dari mahasiswa menyusun rancangan kegiatan yang akan dilaksanakan.



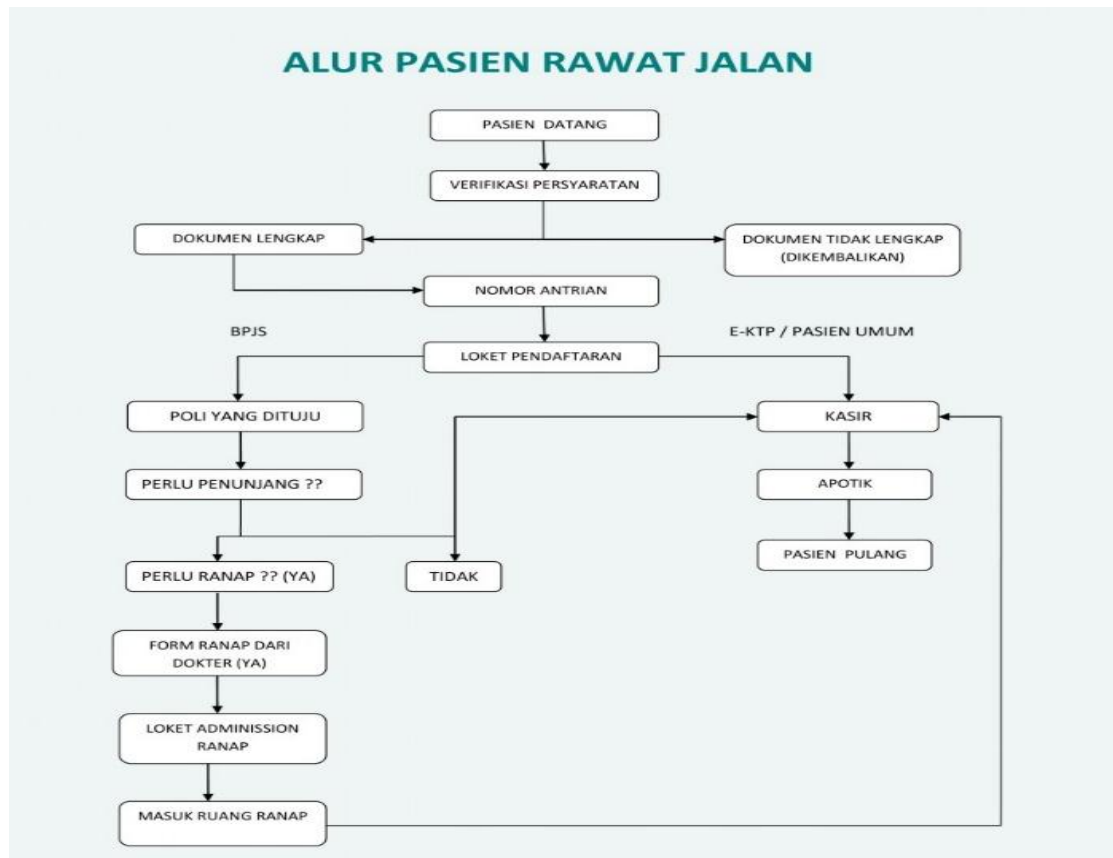
Gambar 1 | Perizinan ke pihak Pemerintah setempat

Maret, 2021

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada hari rabu tanggal 24 Februari 2021 yang bertempat di Kelurahan Pebatuan, Kec. Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Riau. Kegiatan penyuluhan ini dimulai pada pukul 09.00 dan berakhir pada pukul 11.00 WIB. Pelaksanaan penyuluhan dimulai pada pukul 08.30 dengan diawali oleh persiapan peralatan oleh panitia. Kegiatan ini pun dilanjutkan dengan pembukaan pada pukul 09.00 WIB yang meliputi pemberian salam, perkenalan, membina hubungan saling percaya, penyampaian kontrak waktu dan menyampaikan tujuan diadakan penyuluhan. Kegiatan pembukaan dilakukan oleh pembawa acara dan ketua pelaksana kegiatan pengabdian masyarakat. Kegiatan pengabdian masyarakat ini juga menerapkan protocol kesehatan karena dimasa pandemic covid-19.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilanjutkan dengan inti acara yaitu pemberian materi oleh narasumber terkait alur pelayanan berobat yang ada dirumah sakit mulai dari pasien datang sampai dengan pulang. Adapun rangkuman materi yang disampaikan pada kegiatan penyuluhan ini sebagai berikut.

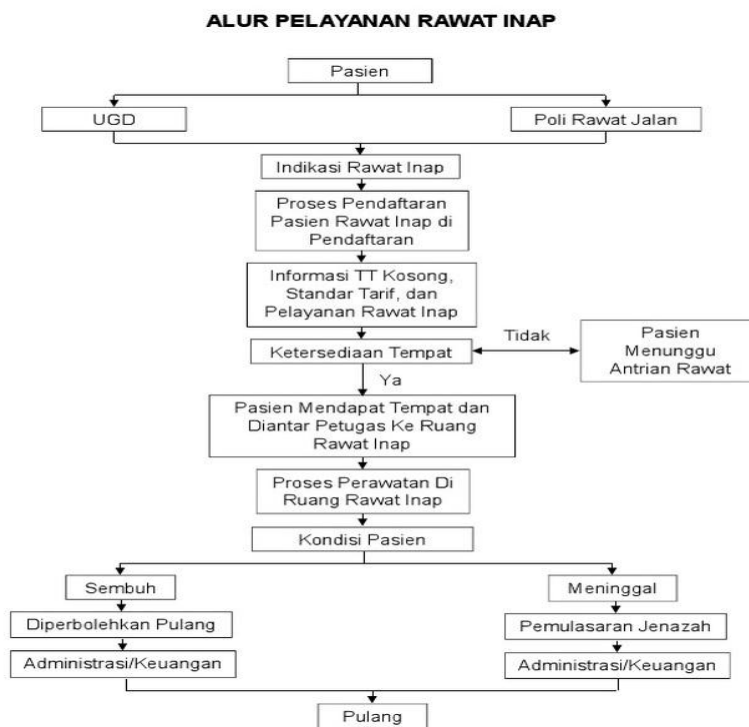
4. Rumah sakit merupakan suatu institusi di mana segenap lapisan masyarakat bisa datang untuk memperoleh upaya penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif). Upaya inilah yang merupakan fungsi utama suatu rumah sakit pada umumnya.
5. Alur Pelayanan pasien adalah urutan proses pelayanan pasien sejak mendaftar, diperiksa sampai dengan meninggalkan tempat pelayanan dan mendapatkan tindak lanjut di rumah jika diperlukan sesuai kebutuhan pasien berdasarkan ketentuan yang berlaku.
6. Alur pasien rawat jalan :
 - a. Pasien datang
 - b. Verifikasi persyaratan
 - c. Mengambil nomor antrian, sampai nanti di panggil oleh bagian pendaftaran
 - d. Loker pendaftaran (menyerahkan seluruh dokumen yang dibutuhkan, bpjs atau umum),
 - e. Setelah selesai pendaftaran akan diarahkan ke poli yang ingin dituju
 - f. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter sesuai dengan poli yg dituju, nanti pada saat diagnosis dokter akan menyarankan tindakan yang lain jika diperlukan
 - g. Setelah proses diatas dokter akan mengarahkan apakah perlu rawat inap atau tidak. Jika diperlukan rawat inap tahapan selanjutnya yaitu dokter akan memberikan form rawat inap, kemudian akan diarahkan oleh perawat untuk ke loket admission rawat inap untuk proses administrasi dan kamarnya. Setelah selesai pasien masuk ke rawat inap. Tahapan selanjutnya setelah pasien keadaan mulai membaik dokter akan memberikan informasi bahwa pasien sudah bisa pulang. Kemudian pengurusan pembayaran dan pengambilan obat. Setelah itu pasien bisa pulang .
 - h. Apabila setelah dilakukan tindakan pemeriksaan dan pasien tidak harus dirawat inap atau hanya rawat jalan saja maka proses selanjutnya pasien langsung ke kasir dan pengambilan obat di apotek, kemudian pulang. Pada saat pengambilan obat nanti akan diberikan surat control ulang jika diperlukan.



Gambar 2 | Alur Pasien Rawat Jalan

7. Alur pelayanan rawat inap :

- i. Pasien datang melalui UGD atau poli rawat jalan
- j. Akan dilakukan pemeriksaan awal terlebih dahulu apabila masuk ugd dan dilakukan indikasi rawat inap.
- k. Selanjutnya melakukan proses pendaftaran oleh keluarga pasien untuk mendapatkan informasi terkait tempat tidur yang kosong, standar tariff jika pasien umum dan mengisi inform consent terkait pasien umum ataupun bpjs.
- l. Setelah selesai proses pendaftaran dan tempat tidur tersedia kemudian pasien akan diantar langsung oleh petugas ke ruang rawat rawat inap.
- m. Kemudian dilakukan proses perawatan sampai ada arahan dari dokter yang merawat apakah bisa sudah bisa pulang dengan sembuh atau meninggal
- n. Apabila sudah sembuh pasien dipersilahkan pulang dan menyelesaikan proses administrasi keuangan serta pengambilan obat dan pulang
- o. Apabila meninggal dunia dilakukan pemulasaran jenazah, setelah itu pengurusan administrasi keuangan kemudian pulang.



Gambar 3 | Alur Pasien Rawat Inap



Gambar 4 | Kegiatan Penyuluhan



Gambar 5 | Kegiatan Penyuluhan

Setelah pemberian materi yang disampaikan oleh narasumber, kegiatanpun dilanjutkan dengan tanya jawab dan diskusi. Adapun kegiatan ini meliputi perangkuman materi oleh pembawa acara, pengajuan pertanyaan untuk evaluasi, pemberian feedback dan pemberian salam. Kegiatan Pengabdian

Maret, 2021

Masyarakat diakhiri dengan pembuatan laporan kegiatan oleh pelaksana dengan melibatkan mahasiswa.

Penyuluhan tentang alur pelayanan di rumah sakit mulai pasien datang hingga pulang yang dilaksanakan di kelurahan pebatuan, Kecamatan Tenayan Raya diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat terkait alur pelayanan yang ada di rumah sakit sehingga masyarakat tidak ada keinginan untuk berobat ke rumah sakit.

KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini didasari dengan adanya kesadaran dan ketakutan masyarakat untuk berobat ke rumah sakit apalagi pada masa pandemic covid-19 sekarang ini. Hasil kegiatan pengabdian masyarakat ini memberikan masyarakat pemahaman tentang alur pelayanan yang ada di rumah sakit mulai pasien datang hingga pulang. Kegiatan ini dilakukan dengan beberapa metode diantaranya pembagian brosur, ceramah oleh narasumber dan tanya jawab dari peserta. Masyarakat yang mengikuti kegiatan ini di kelurahan pebatuan sangat antusias dan memberikan pertanyaan serta pendapat mereka.

SARAN

Pengabdian Masyarakat ini sangat bermanfaat bagi masyarakat sehingga tidak adanya lagi ketidakmauan berobat ke rumah sakit. Adapun beberapa saran dari penulisan artikel ini, penulis atau pendidik dapat juga melakukan kegiatan pengabdian masyarakat yang serupa dan dapat dijelaskan pelayanan apa saja yang ada di rumah sakit dalam rangka memberikan pemahaman lebih kepada masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh panitia pelaksana dan mahasiswa STIKes Awal Bros Pekanbaru yang telah terlibat dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada narasumber yang telah bersedia memberikan pencerahan kepada masyarakat tentang alur pelayanan yang ada di rumah sakit. Semoga apa yang telah dilakukan oleh panitia, mahasiswa dan narasumber dapat bermanfaat bagi masyarakat. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Program Studi Administrasi Rumah Sakit STIKes Awal Bros Pekanbaru yang telah memberikan dukungan agar terselenggaranya pengabdian masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

Agus, D.S. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Sekayu Tahun 2015. Akademi Keperawatan Pemkab Banyuasin. *Jurnal Naskah Publikasi* Volume VIII.

Elisabeth S dan Endang Purwoastuti. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : PUSTAKABARUPRESS.

Fuansari AS dan A. Wigati, PA. 2014. Analisis Alur Pelayanan dan Antrian di Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. Semarang

Murtiana, E. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari*. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Haluoleo