

## JOURNAL OF HULONTHALO SERVICE SOCIETY (JHSS)

Vol. 4 No. 2 (2025) 58 – 70 | EISSN: 2964-9250 ISSN: 2986-0547

### PENDAMPINGAN DAN SOSIALISASI ALUR PENDAFTARAN DI RUMAH SAKIT DESA LABUAN, KECAMATAN MOUTONG, KABUPATEN PARIGI MOUTONG

**Farlin Musa<sup>1)</sup>, Muhammad Akmar<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup>Administrasi Rumah Sakit FSTIK, <sup>2)</sup>Universitas Bina Mandiri Gorontalo

Email<sup>1)</sup>: farlinmusa2020@gmail.com

#### **ABSTRACT**

*The hospital registration process is a crucial initial step in providing effective and efficient healthcare services. However, rural communities, particularly the elderly, still experience limited understanding of the registration process due to limited knowledge, education, and access to information. This study aims to improve public understanding of the hospital registration process through educational activities led by health cadres. The method used was direct community education, providing material and guidance related to the hospital registration process. The results showed an increase in public understanding of the hospital registration process, which impacted patient readiness to access healthcare services appropriately. A well-understood registration process contributes to reduced administrative barriers, service efficiency, and improved patient experience. Thus, education on the hospital registration process plays a crucial role in supporting optimal and sustainable healthcare services.*

**Keywords:** Registration Flow, Hospital, Health Education, Rural Communities, Elderly

#### **ABSTRAK**

Alur pendaftaran di rumah sakit merupakan tahapan awal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Namun, masyarakat pedesaan, khususnya lansia, masih mengalami keterbatasan pemahaman terkait alur pendaftaran akibat rendahnya pengetahuan, pendidikan, serta akses informasi. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai alur pendaftaran rumah sakit melalui kegiatan edukasi yang dipandu oleh kader kesehatan. Metode yang digunakan adalah edukasi langsung kepada masyarakat dengan penyampaian materi dan pendampingan terkait tahapan pendaftaran di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan pemahaman masyarakat terhadap alur pendaftaran rumah sakit, yang berdampak pada kesiapan pasien dalam mengakses layanan kesehatan secara tepat. Alur pendaftaran yang dipahami dengan baik berkontribusi pada pengurangan hambatan administratif, efisiensi pelayanan, serta peningkatan pengalaman pasien. Dengan demikian, edukasi alur pendaftaran rumah sakit memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan kesehatan yang optimal dan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Alur Pendaftaran, Rumah Sakit, Edukasi Kesehatan, Masyarakat Desa, Lansia

## **PENDAHULUAN**

Desa Labuan merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Moutong, Kabupaten Parigi Moutong, Provinsi Sulawesi Tengah. Desa Labuan mempunyai luas wilayah ± 5.089,91 Km<sup>2</sup> dengan kondisi tanahnya adalah dataran rendah dan sebagian besar dataran tinggi Keseharian masyarakat Desa. Jumlah penduduk Desa Labuan yaitu laki-laki 496 jiwa dan perempuan 507 jiwa, jadi total penduduk Labuan sebanyak 1.003 jiwa.

Dalam jenjang pendidikan desa labuan memiliki 2 sekolah dasar berstatus negri dan 1 sekolah menengah pertama berstatus negri. Adapun tempat pariwisatawan yang menjadi andalan pemerintah Desa Labuan yaitu wisata Multazam. Pekerjaan masyarakat Desa Labuan adalah mayoritas petani, nelayan, berternak, berdagang dan lain-lainnya. Masyarakat

umumnya sudah aktif mengolah lahan pertanian dan perkebunan dengan menggunakan cara yang sederhana serta konvensional. Hasil panen belum seutuhnya menemukan kesejahteraan yang sebanding dengan kondisi kehidupan sosial saat ini.

Warga Desa Labuan berbelanja di Pasar Sabtu dengan Jarak 1 km dengan kendaraan Roda Dua dan Roda Empat.

Menurut World Health Organization (WHO), Rumah Sakit (RS) adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat.

1. Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009, RS adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

2. Rumah Sakit Umum (RSU) mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien[1].

Pengertian rumah sakit berdasarkan SK Menteri Kesehatan

RI No.983/Menkes/SK/XI/1992 menyebutkan bahwa rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialisik dan subspesialisistik. Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar, dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan rumah sakit meyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan, dan penelitian, serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin, agar rumah sakit mampu melaksanakan fungsi yang professional baik dibidang teknis medis maupun administrasi kesehatan[2]. untuk menjaga dan meningkatkan mutu rumah sakit harus mempunyai suatu ukuran yang menjamin peningkatan mutu di semua tingkatan[3].

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medisprofessional yang terorganisir serta sarana prasarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien[4]. Rumah sakit adalah tempat di mana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran, serta tempat di mana pendidikan klinik untuk mabaswsa kedokteran, perawat, dan berbagai tenaga profesi Kesehatan lainnya diselenggarakan.Rumah sakit adalah pusat di mana pelayanan Kesehatan masyarakat, pendidikan serta penelitian kedokteran diselenggarakan[5].

Pendaftaran di rumah sakit merupakan langkah awal yang penting dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang diperlukan. Dengan adanya sistem pendaftaran yang efisien, pasien dapat lebih mudah mengakses layanan medis tanpa harus mengalami kendala administratif. Jalur alur pendaftaran di rumah sakit biasanya melibatkan beberapa tahapan untuk memastikan pasien mendapatkan perawatan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Berikut ini adalah pendahuluan mengenai jalur alur pendaftaran di rumah sakit:

1. Pendaftaran Awal: Pasien yang ingin mendapatkan layanan medis di rumah sakit harus melakukan pendaftaran awal. Ini bisa dilakukan secara langsung di loket pendaftaran di rumah sakit atau melalui platform pendaftaran online jika tersedia. Selama pendaftaran awal, pasien biasanya diminta untuk memberikan informasi dasar seperti nama, alamat, nomor kontak, dan informasi asuransi kesehatan jika ada.
2. Verifikasi Identitas: Setelah melakukan pendaftaran awal, petugas administrasi akan memverifikasi identitas pasien. Ini penting untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan oleh pasien akurat. Pasien mungkin diminta untuk menunjukkan dokumen identitas resmi seperti Kartu Identitas atau Paspor.

3. Informasi Medis Awal: Pasien kemudian akan diminta untuk memberikan informasi medis awal seperti riwayat penyakit, keluhan utama, dan kondisi kesehatan sebelumnya. Informasi ini membantu tim medis memahami situasi kesehatan pasien sebelum melakukan pemeriksaan lebih lanjut.
4. Pemilihan Dokter dan Layanan: Pasien akan diarahkan untuk memilih dokter yang akan merawat mereka serta jenis layanan medis yang diperlukan. Terkadang, rumah sakit memiliki spesialisasi tertentu dalam berbagai bidang medis, jadi pemilihan dokter yang tepat sangat penting.
5. Pemeriksaan Medis: Pasien akan diperiksa oleh dokter atau petugas medis sesuai dengan keluhan dan kondisi kesehatan mereka. Pemeriksaan ini mungkin melibatkan berbagai tes diagnostik seperti pemeriksaan fisik, tes laboratorium, dan penunjang lainnya.
6. Penentuan Rencana Perawatan: Berdasarkan hasil pemeriksaan medis, dokter akan menentukan rencana perawatan yang paling sesuai dengan kondisi pasien. Rencana ini mungkin meliputi pengobatan, tindakan medis, atau perawatan lanjutan.
7. Proses Administrasi: Setelah rencana perawatan ditentukan, pasien akan kembali ke petugas administrasi untuk proses administratif lebih lanjut. Ini termasuk pendaftaran resmi untuk mendapatkan layanan medis sesuai dengan rencana yang telah dibuat.
8. Pelaksanaan Perawatan: Pasien kemudian akan diarahkan ke unit atau departemen yang sesuai untuk menjalani perawatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Ini bisa termasuk rawat inap, rawat jalan, atau prosedur medis lainnya.
9. Pembayaran dan Klaim Asuransi: Setelah perawatan selesai, pasien akan diminta untuk melakukan pembayaran sesuai dengan biaya yang dikenakan. Jika pasien memiliki asuransi kesehatan, mereka dapat mengajukan klaim agar biaya perawatan dapat ditanggung oleh asuransi[6]

Jalur alur pendaftaran di rumah sakit dapat bervariasi tergantung pada kebijakan dan prosedur yang berlaku di masing-masing rumah sakit. Namun, tujuan utama dari alur pendaftaran ini adalah untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan layanan medis dengan efisien dan terkoordinasi, sehingga mereka dapat segera mendapatkan perawatan yang dibutuhkan.

Alur[7] pendaftaran di rumah sakit melibatkan sejumlah persyaratan dan informasi yang diperlukan untuk memastikan pasien mendapatkan perawatan yang tepat dan efisien. Persyaratan ini mencakup informasi identitas, informasi medis, dan administrasi yang penting untuk menyusun rencana perawatan yang sesuai. Berikut ini adalah pendahuluan mengenai apa yang dibutuhkan dalam alur pendaftaran di rumah sakit:

1. Identitas Pasien: Informasi identitas pasien adalah langkah pertama dalam alur pendaftaran. Ini mencakup nama lengkap, alamat, tanggal lahir, jenis kelamin, dan nomor kontak yang aktif. Dokumen identitas resmi seperti Kartu Identitas atau Paspor seringkali diperlukan untuk memverifikasi identitas pasien
2. Informasi Kontak Darurat: Rumah sakit memerlukan informasi kontak darurat yang dapat dihubungi jika terjadi keadaan darurat atau jika diperlukan koordinasi dengan keluarga atau orang dekat pasien.
3. Informasi Asuransi Kesehatan: Jika pasien memiliki asuransi kesehatan, informasi tentang perusahaan asuransi, nomor polis, dan informasi kontak yang terkait dengan klaim asuransi akan diperlukan. Ini memungkinkan rumah sakit untuk berkomunikasi dengan penyedia asuransi untuk memproses pembayaran dan klaim.
4. Riwayat Medis: Pasien harus memberikan informasi tentang riwayat medis mereka, termasuk kondisi kesehatan sebelumnya, alergi, riwayat penyakit keluarga, dan obat-obatan yang sedang dikonsumsi. Informasi ini membantu tim medis memahami konteks kesehatan pasien.

5. Keluhan Utama: Pasien perlu menjelaskan secara singkat keluhan utama yang mendorong mereka untuk mencari perawatan medis. Informasi ini membantu dokter atau petugas medis untuk fokus pada masalah yang perlu diatasi.
6. Pilihan Dokter atau Spesialisasi: Pasien biasanya memiliki pilihan untuk memilih dokter atau spesialisasi tertentu, terutama jika mereka datang untuk pemeriksaan atau perawatan tertentu. Ini membantu dalam mengarahkan pasien ke spesialis yang tepat untuk kebutuhan mereka.
7. Pembayaran dan Penjaminan: Informasi mengenai metode pembayaran yang akan digunakan dan penjaminan atas biaya perawatan juga perlu dijelaskan. Jika pasien memiliki asuransi atau program penjaminan kesehatan, informasi terkait juga harus disertakan.
8. Persetujuan Penggunaan Data: Pasien mungkin diminta untuk memberikan persetujuan untuk penggunaan dan penyimpanan data medis mereka sesuai dengan kebijakan privasi yang berlaku.
9. Dokumen Pendukung: Terkadang, dokumen pendukung seperti hasil tes medis sebelumnya atau rujukan dari dokter lain juga diperlukan untuk memberikan informasi tambahan kepada tim medis.
10. Persetujuan untuk Tindakan Medis: Jika pasien memerlukan tindakan medis tertentu, mereka akan diminta untuk memberikan persetujuan tertulis sebelum tindakan dilakukan. Ini adalah bagian penting dari proses pendaftaran untuk memastikan pasien memahami tindakan yang akan dilakukan dan memberikan izin untuk melanjutkan.

Penting untuk diingat bahwa persyaratan dalam alur pendaftaran dapat berbeda antara rumah sakit dan negara. Oleh karena itu, pasien disarankan untuk membawa dokumen identitas dan informasi medis yang relevan agar proses pendaftaran berjalan lebih lancar[8].

Meskipun alur pendaftaran di rumah sakit memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, namun dalam praktiknya, terdapat berbagai kekurangan, hambatan, dan penyebab yang dapat menghambat efisiensi dan kepuasan pasien. Berikut ini adalah pendahuluan mengenai beberapa kekurangan, hambatan, dan penyebab yang dapat terjadi dalam alur pendaftaran di rumah sakit:

1. Antrian dan Waktu Tunggu: Salah satu hambatan utama dalam alur pendaftaran di rumah sakit adalah antrian panjang dan waktu tunggu yang dapat membuat pasien merasa tidak nyaman. Antrian yang lambat dapat mengakibatkan penundaan dalam pemeriksaan dan perawatan, serta meningkatkan tingkat kecemasan pasien.
2. Kekurangan Personel: Keterbatasan personel administratif atau petugas pendaftaran di rumah sakit dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pendaftaran. Kurangnya petugas dapat mempengaruhi kualitas layanan dan efisiensi dalam mengelola data pasien.
3. Kesalahan Data: Kekurangan dalam pengumpulan dan input data pasien bisa mengakibatkan kesalahan informasi yang dapat berdampak negatif pada rencana perawatan dan pengambilan keputusan medis. Kesalahan ini bisa terjadi jika petugas pendaftaran tidak teliti dalam mencatat informasi atau jika sistem informasi rumah sakit tidak memadai.
4. Ketidakjelasan Prosedur: Pasien sering kali merasa bingung atau tidak paham mengenai prosedur pendaftaran yang harus mereka ikuti. Ketidakjelasan ini bisa disebabkan oleh kurangnya komunikasi yang efektif atau kurangnya informasi yang tersedia.
5. Teknologi dan Sistem Informasi Tidak Memadai: Jika rumah sakit tidak memiliki sistem informasi yang terintegrasi atau teknologi yang memadai untuk mendukung alur pendaftaran, hal ini bisa menyebabkan keterlambatan dalam pengolahan data dan pelayanan yang tidak efisien.

6. Masalah Administratif: Beberapa pasien mungkin mengalami masalah administratif seperti masalah dengan klaim asuransi, kesulitan membayar biaya, atau dokumen yang tidak lengkap. Hal-hal ini dapat menghambat proses pendaftaran dan mengganggu pengalaman pasien.
7. Kebijakan dan Regulasi: Kebijakan dan regulasi yang kompleks atau berbelit-belit dalam sistem pendaftaran kesehatan dapat menyebabkan kebingungan dan penundaan dalam proses pendaftaran.
8. Kapasitas Terbatas: Jika rumah sakit mengalami keterbatasan kapasitas, pasien mungkin menghadapi kesulitan dalam mendapatkan jadwal pemeriksaan atau perawatan sesuai kebutuhan mereka.
9. Komunikasi yang Tidak Efektif: Kurangnya komunikasi antara tim medis, petugas administrasi, dan pasien dapat menghasilkan kesalahpahaman, informasi yang tidak lengkap, atau bahkan tindakan medis yang tidak sesuai.
10. Kurangnya Pelatihan Petugas: Petugas administrasi yang tidak memiliki pelatihan yang memadai dalam mengelola alur pendaftaran dapat mengakibatkan kesalahan, ketidakakuratan, dan keterlambatan dalam proses.

Semua hambatan ini dapat menghambat efisiensi alur pendaftaran di rumah sakit dan berdampak pada pengalaman pasien. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk secara terus-menerus memperbaiki dan meningkatkan sistem pendaftaran mereka guna memberikan pelayanan yang lebih baik dan meminimalkan kendala yang mungkin terjadi[9].

Alur pendaftaran di rumah sakit memiliki peran penting dalam memastikan bahwa pasien mendapatkan layanan kesehatan yang optimal dan terkoordinasi. Meskipun proses ini terkadang dapat melibatkan beberapa tahapan, manfaatnya sangatlah signifikan dalam memastikan efisiensi, akurasi, dan kenyamanan bagi pasien serta tim medis. Berikut ini adalah pendahuluan mengenai manfaat dari alur pendaftaran di rumah sakit:

1. Pelayanan yang Lebih Terencana dan Tepat Sasaran: Alur pendaftaran memungkinkan pasien untuk memberikan informasi tentang kondisi kesehatan dan keluhan utama mereka sebelum bertemu dokter. Dengan demikian, tim medis dapat lebih terencana dalam menyediakan pemeriksaan dan perawatan yang tepat sasaran.
2. Pengurangan Waktu Tunggu: Dengan alur pendaftaran yang terstruktur, pasien dapat menghindari antrian panjang dan waktu tunggu yang tidak perlu. Hal ini mengurangi rasa cemas dan keterlambatan dalam mendapatkan perawatan medis yang dibutuhkan.
3. Koordinasi Perawatan yang Lebih Baik: Informasi yang dikumpulkan selama alur pendaftaran membantu tim medis merencanakan perawatan yang terkoordinasi. Jika pasien memerlukan perawatan dari beberapa spesialis, alur pendaftaran dapat membantu mengarahkan mereka ke dokter yang tepat.
4. Efisiensi dalam Pengelolaan Data: Dengan sistem informasi yang baik, data pasien dapat diakses dengan mudah oleh tim medis yang berwenang. Ini memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik dan memberikan informasi yang konsisten dalam berbagai tahapan perawatan.
5. Pengurangan Kesalahan Data dan Komunikasi: Alur pendaftaran yang terstruktur dapat mengurangi risiko kesalahan data dan komunikasi antara pasien, petugas administrasi, dan tim medis. Ini menghindari informasi yang salah dipahami atau hilang dalam proses pendaftaran.
6. Kemudahan Akses Data Medis: Dengan alur pendaftaran yang baik, data medis pasien dapat tersimpan dengan aman dan mudah diakses di masa depan. Ini memfasilitasi pemantauan kondisi kesehatan jangka panjang dan perawatan lanjutan.

7. Peningkatan Pengalaman Pasien: Alur pendaftaran yang efisien dapat meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan. Pasien merasa dihargai dan diperhatikan, serta mengalami proses pendaftaran yang lebih cepat dan lancar.
8. Pengelolaan Sumber Daya yang Lebih Baik: Dengan memiliki informasi yang lengkap tentang pasien sejak awal, rumah sakit dapat mengalokasikan sumber daya seperti tenaga medis dan fasilitas dengan lebih efektif, menghindari penumpukan dan ketidakseimbangan pelayanan.
9. Pemantauan Kualitas Layanan: Data yang tercatat selama alur pendaftaran dapat digunakan untuk menganalisis dan memantau kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Hal ini membantu rumah sakit untuk terus meningkatkan proses pendaftaran dan perawatan medis secara keseluruhan.
10. Kepatuhan terhadap Regulasi dan Kebijakan: Alur pendaftaran yang baik membantu rumah sakit untuk mematuhi regulasi kesehatan dan kebijakan internal. Ini penting untuk menjaga standar pelayanan yang tinggi dan menjaga integritas data pasien.

Secara keseluruhan, alur pendaftaran di rumah sakit memiliki manfaat yang signifikan bagi pasien, tim medis, dan manajemen rumah sakit. Dengan mengoptimalkan proses ini, rumah sakit dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan terkoordinasi kepada masyarakat.

Alur pendaftaran di rumah sakit adalah tahapan kritis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Namun, dalam beberapa kasus, proses pendaftaran ini dapat menghadapi berbagai tantangan dan masalah yang menghambat efisiensi, kenyamanan, dan kualitas layanan. Rumusan masalah ini penting untuk diidentifikasi guna menganalisis permasalahan yang ada dan mencari solusi yang tepat. Berikut ini adalah pendahuluan mengenai rumusan masalah dalam alur pendaftaran di rumah sakit:

1. Keterlambatan dan Antrian Panjang: Salah satu masalah utama yang sering ditemui adalah keterlambatan dalam proses pendaftaran yang mengakibatkan antrian panjang. Pasien mungkin harus menunggu lebih lama dari yang seharusnya untuk mendapatkan pelayanan medis, yang dapat meningkatkan tingkat kecemasan dan ketidaknyamanan mereka.
2. Ketidakakuratan Data dan Kesalahan Administratif: Kesalahan dalam penginputan data pasien dapat menyebabkan ketidakakuratan informasi yang penting dalam rencana perawatan. Hal ini dapat mengganggu pengambilan keputusan medis yang tepat dan mengarah pada perawatan yang tidak sesuai dengan kondisi pasien.
3. Ketidakjelasan Prosedur: Beberapa pasien mungkin menghadapi kesulitan dalam memahami prosedur pendaftaran yang harus mereka ikuti. Kurangnya informasi atau komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan kebingungan dan keterlambatan dalam proses pendaftaran.
4. Ketidakefisienan Sistem Informasi: Jika rumah sakit tidak memiliki sistem informasi yang terintegrasi dengan baik, pengelolaan data pasien bisa menjadi rumit dan memakan waktu. Hal ini dapat menghambat akses cepat terhadap informasi yang dibutuhkan oleh tim medis.
5. Kapasitas Terbatas: Jika rumah sakit memiliki kapasitas terbatas, pasien mungkin mengalami kesulitan dalam mendapatkan jadwal pemeriksaan atau perawatan yang sesuai dengan waktu yang diinginkan.
6. Kualitas Layanan yang Menurun: Masalah dalam alur pendaftaran dapat berdampak pada kualitas layanan keseluruhan yang diberikan oleh rumah sakit. Pasien mungkin merasa tidak puas dengan pengalaman mereka dan mengalami ketidaknyamanan yang tidak perlu.

7. Kesulitan Administratif: Pasien dapat menghadapi kesulitan dalam mengurus administrasi seperti klaim asuransi atau pembayaran biaya perawatan. Hal ini bisa menghambat proses pendaftaran dan mengganggu perawatan yang seharusnya lebih fokus pada aspek medis.
8. Rendahnya Kepatuhan Terhadap Regulasi: Jika rumah sakit tidak mematuhi regulasi kesehatan atau kebijakan internal dalam proses pendaftaran, hal ini dapat mengakibatkan masalah hukum dan risiko terhadap keselamatan pasien.
9. Kurangnya Pengetahuan Petugas: Petugas administrasi yang tidak memiliki pengetahuan yang memadai mengenai alur pendaftaran dan sistem informasi dapat mengakibatkan kesalahan dan keterlambatan dalam proses.

Dengan mengidentifikasi dan merumuskan masalah-masalah ini, rumah sakit dapat mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki dan meningkatkan alur pendaftaran, sehingga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien dan memastikan bahwa pelayanan medis yang diberikan sesuai dengan standar yang diharapkan[10].

Alur pendaftaran di rumah sakit memiliki tujuan utama untuk mengatur dan memfasilitasi proses penerimaan pasien, sehingga mereka dapat mendapatkan pelayanan kesehatan yang efisien, tepat, dan berkualitas. Proses pendaftaran yang terstruktur dan efektif membantu dalam mengatasi berbagai tantangan administratif dan medis yang mungkin dihadapi oleh pasien dan tim medis. Berikut ini adalah pendahuluan mengenai tujuan dari alur pendaftaran di rumah sakit:

1. Pengumpulan Informasi Pasien yang Akurat: Alur pendaftaran dirancang untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan tentang pasien dengan akurat. Data identitas, riwayat medis, alergi, dan kondisi kesehatan sebelumnya menjadi dasar untuk merencanakan perawatan yang sesuai.
2. Pendataan dan Pengarsipan Medis: Informasi yang diperoleh selama alur pendaftaran dapat dijadikan basis data medis yang memungkinkan dokter dan tim medis mengakses catatan medis pasien dengan mudah di masa depan. Ini mendukung pemantauan kesehatan jangka panjang dan pengambilan keputusan yang lebih baik.
3. Pengarahkan Pasien ke Layanan yang Sesuai: Alur pendaftaran membantu mengarahkan pasien ke layanan medis yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan mereka. Dengan informasi yang diberikan, tim medis dapat menilai apakah pasien memerlukan perawatan rawat inap, rawat jalan, atau rujukan ke spesialis lain.
4. Pengaturan Jadwal dan Kapasitas: Informasi yang dikumpulkan selama pendaftaran membantu rumah sakit dalam mengatur jadwal pemeriksaan, tindakan, dan perawatan. Ini membantu menghindari penumpukan pasien dan memastikan kapasitas yang optimal untuk memberikan pelayanan medis.
5. Pemberian Persetujuan dan Informed Consent: Proses pendaftaran juga mencakup penjelasan mengenai prosedur medis yang akan dilakukan dan memberikan pasien kesempatan untuk memberikan persetujuan atas tindakan yang akan dijalani. Ini sesuai dengan prinsip informed consent (persetujuan yang berdasarkan informasi yang cukup dan jelas).
6. Mengoptimalkan Koordinasi Perawatan: Informasi yang diberikan saat pendaftaran membantu tim medis merencanakan koordinasi perawatan yang lebih baik. Jika pasien memerlukan beberapa jenis perawatan, hal ini memudahkan dalam mengatur jadwal dan kerjasama antara berbagai spesialis.
7. Pemantauan Kualitas Pelayanan: Data yang tercatat selama alur pendaftaran dapat digunakan untuk memantau kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Ini membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan meningkatkan pengalaman pasien.

8. Memenuhi Kebijakan dan Regulasi: Alur pendaftaran membantu rumah sakit untuk mematuhi regulasi kesehatan dan kebijakan internal yang berlaku. Ini penting dalam menjaga standar layanan dan integritas data pasien.
9. Memberikan Pelayanan yang Lebih Efisien: Tujuan utama alur pendaftaran adalah memberikan pelayanan medis yang lebih efisien dan tepat waktu kepada pasien. Dengan menghindari antrian panjang, pengulangan informasi, dan kesalahan administratif, pasien dapat mendapatkan perawatan lebih cepat.

Dengan memahami tujuan dari alur pendaftaran di rumah sakit, institusi kesehatan dapat merancang sistem pendaftaran yang lebih baik, menjaga kualitas pelayanan, dan meningkatkan pengalaman pasien[9].

## METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan memaparkan tahapan yang perlu dilakukan mulai dari perencanaan/pengusulan hingga pelaporan dalam satu rangkaian kegiatan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat. Metode pelaksanaan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diawali dengan mengadakan observasi lokasi di Desa Labuan, Kecamatan Moutong, Kabupaten Parigi Moutong, Sulawesi Tengah. Hal tersebut dilakukan karena dua hal, yang pertama: 1) ketertarikan tim pengusul untuk melakukan kolaborasi lintas disiplin ilmu dalam mentransformasi ide-ide kreatif yang dapat bermanfaat baik kepada kader kesehatan maupun masyarakat Desa Labuan. Kader kesehatan memiliki tambahan pengetahuan terkait cara-cara kreatif dalam menciptakan konten yang berkualitas guna menstimuli masyarakat agar memiliki mindset hidup bersih dan sehat. Sedangkan manfaat selanjutnya adalah masyarakat memiliki pengetahuan dan mendapatkan pendampingan terkait Alur Pendaftaran Dirumah Sakit, perilaku hidup bersih dan sehat dari konten marketing yang diciptakan oleh kader kesehatan tersebut; 2) Kapupaten gorontalo merupakan salah satu daerah terpencil yang masih minim akses informasi kesehatan terutama Desa Labuan yang merupakan salah satu desa di Kecamatan Moutong yang masyarakatnya masih sangat membutuhkan informasi manfaat Alur Pendaftaran Dirumah Sakit yang bisa bermanfaat untuk masyarakat desa labuan.

Adapun tahapan pelaksanaan program dan kegiatan pengabdian pada masyarakat Desa Labuan adalah sebagai berikut:

### 1. Identifikasi permasalahan

Langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan identifikasi permasalahan yang saat ini menjadi permasalahan penting utamanya bagi masyarakat desa labuan adalah yang ada dalam alur pendaftaran di rumah sakit, Ini bisa melibatkan analisis mendalam mengenai hambatan yang dihadapi pasien dan tim medis serta kesalahan administratif yang mungkin terjadi.

Selain hal tersebut, masyarakat umumnya kurang mengetahui tentang permasalahan umum dalam alur pendaftaran dirumah sakit yang kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai langkah-langkah dan prosedur pendaftaran sering kali menjadi masalah yang dapat menghambat efisiensi dan kenyamanan pasien yaitu keterlambatan dan antrian panjang. Pasien sering kali harus menunggu lebih lama dari yang diharapkan sebelum mendapatkan pelayanan medis. Hal ini dapat meningkatkan rasa cemas dan ketidaknyamanan pasien

Identifikasi masalah yang terakhir adalah terkait pengetahuan para kader kesehatan untuk menciptakan konten kreatif dan berkualitas yang mampu menstimuli masyarakat agar bersedia mengikuti pendampingan Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang alur pendaftaran di rumah sakit memiliki dampak langsung terhadap pengalaman pasien dan efisiensi pelayanan medis. Oleh karena itu, pendidikan, kampanye informasi, dan

komunikasi yang jelas perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki pemahaman yang cukup tentang proses pendaftaran di rumah sakit.

## **2. Pembentukan tim pengusul**

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang ada maka digagas dan diusulkan tim pengusul pengabdian kepada masyarakat yang bertugas untuk mentransformasikan ilmu dan pengetahuannya kepada masyarakat yang benar-benar memahami permasalahan yang ada dalam masyarakat dan merupakan *core competence* dari pengusul yang terdiri dari tiga orang pengusul yakni satu orang pengusul yang sangat memahami tentang *Alur Pendaftaran Dirumah Sakit* dan dua orang lainnya adalah pengusul yang keilmuannya terkait ilmu Administrasi Rumah Sakit khususnya tentang pemanfaatan Alur Pendaftaran Dirumah Sakit dan manfaatnya.

## **3. Observasi lokasi kegiatan**

Observasi lokasi kegiatan dilaksanakan selama 3 (tiga hari) guna menggali informasi terkait hal-hal yang dibutuhkan masyarakat Desa Labuan dan strategi pemecahan masalah yang sekiranya dapat diberikan.

## **4. Pengumpulan data**

Pengumpulan data dilakukan dengan menjalankan wawancara tidak terstruktur kepada beberapa informan termasuk salah satunya adalah informan kunci yakni Kader Kesehatan Dirumah Sakit Dan Bapak Suparmono selaku Kades Desa Labuan.

## **5. Identifikasi peserta kegiatan**

Peserta kegiatan pendampingan yakni diikuti oleh masyarakat dan aparat beserta para kader-kader dari di Desa Labuan dan telah mendapatkan rekomendasi dari Kades Desa Labuan untuk ikut serta dalam kegiatan pendampingan.

## **6. Persiapan materi, sarana, dan prasarana pendukung**

Persiapan materi dilaksanakan selama 3 (tiga) hari dan menggunakan sarana balai desa sebagai lokasi kegiatan dengan dukungan computer dan laptop serta jaringan disiapkan oleh pemerintah desa.

## **7. Penyampaian materi**

Persiapan materi dilaksanakan selama 3 (Tiga) hari dan menggunakan sarana auditorium desa sebagai lokasi kegiatan dengan dukungan computer dan laptop serta jaringan disiapkan oleh pemerintah desa sebelum dilaksanakan praktik (pendampingan).

## **8. Pendampingan dalam penggunaan aplikasi**

Setelah pemberian materi maka peserta tentunya sudah memiliki pengetahuan dasar berupa teori sehingga untuk pengaplikasian tidak mengalami kesulitan dan kegiatan dapat berjalan secara efektif.

## **9. Monitoring dan evaluasi**

Kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan selama enam hari dan dilaksanakan setelah seluruh rangkaian berakhir. Tujuan dilaksanannya kegiatan monitoring dan evaluasi ini adalah untuk mengetahui dampak dilakukannya pendampingan dan luaran yang dihasilkan terutama terkait pola pikir dan pola sikap masyarakat.

## **10. Pelaporan**

Pelaporan dilaksanakan setelah seluruh rangkaian kegiatan telah selesai dan telah dilakukan diseminasi baik di Desa Labuan maupun di institusi dan kemudian laporan tersebut di dokumentasikan oleh institusi, tim pengusul dan pemerintah desa.

## **11. Publikasi**

Hal terakhir yang dilakukan dalam rangkaian kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah melakukan publikasi pada jurnal pengabdian kepada masyarakat agar dapat menjadi referensi bagi tim pengusul selanjutnya.

## HASIL PELAKSANAAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat dan pendampingan kader kesehatan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terkait manfaat pemberian edukasi tentang pemberian materi tentang Alur Pendaftaran Dirumah Sakit. Kegiatan ini diikuti oleh aparat desa dan masyarakat setempat kemudian di ikuti 8 orang 4 orang mahasiswa dan 4 orang dosen yang bertugas untuk memberikan edukasi tentang pentingnya mengetahui Alur Pendaftaran Dirumah Sakit oleh masyarakat desa tepatnya di desa Labuan kecamatan Moutong kabupaten Parigi Moutong.



Gambar 1. Pemberian materi kepada masyarakat dan kader kesehatan

Dari 37 peserta pendampingan maka pengetahuan yang mereka dapatkan tentunya disitusikan kepada 1.003 jiwa dengan 306 kepala keluarga di Desa Labuan. Pemberian materi dilaksanakan selama 3 hari yaitu mulai Hari Senin hingga Hari Rabu dan selanjutnya di minggu berikutnya selama empat minggu dilakukan pendampingan dalam pembuatan konten sekaligus pendistribusian konten tersebut kepada masyarakat secara terjadwal dan berkesinambungan. Pada minggu pertama pendistribusian konten, masyarakat Desa Labuan masih belum sepenuhnya terbiasa dengan penyajian konten oleh kader kesehatan yang ada di desa tersebut namun seiring berjalannya waktu, masyarakat mulai membicarakan dan bahkan antusias melakukan diskusi terkait isi konten yang disajikan yakni terkait Alur Pendaftaran Dirumah Sakit. Hingga di minggu keempat, pendistribusian konten dinyatakan sukses.

Alur pendaftaran di rumah sakit merujuk pada serangkaian langkah atau tahapan yang harus diikuti oleh pasien saat mereka datang untuk menerima layanan kesehatan di rumah sakit. Ini adalah proses awal yang penting dalam memberikan perawatan medis yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Alur pendaftaran melibatkan pengumpulan informasi pasien, penentuan prioritas perawatan, dan pengarahkan pasien ke layanan yang tepat[11].

Proses pendaftaran di rumah sakit memiliki dampak besar terhadap pengalaman pasien dan efisiensi pelayanan medis secara keseluruhan. Hasil dari perbaikan atau perubahan dalam alur pendaftaran dapat membawa perubahan yang positif dalam kualitas layanan dan kepuasan pasien[12].

Dalam konteks yang lebih luas, alur pendaftaran di rumah sakit juga memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman pasien yang positif, mengelola data medis dengan aman, dan memastikan koordinasi perawatan yang baik antara berbagai departemen dan spesialis. Dengan demikian, pemahaman yang baik tentang alur pendaftaran di rumah sakit adalah kunci dalam menjalankan sistem pelayanan kesehatan yang efektif dan berfokus pada pasien.

Proses pendaftaran di rumah sakit memiliki peran yang krusial dalam memberikan akses dan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Riset kesehatan di Indonesia menggarisbawahi pentingnya alur pendaftaran yang efisien dan efektif untuk memastikan pasien mendapatkan perawatan yang tepat dan tepat waktu. Dalam pendahuluan ini, kita akan mengulas bagaimana hasil riset kesehatan di Indonesia menyoroti tantangan dan peluang terkait alur pendaftaran di rumah sakit[13].

#### 1. Ketidaknyamanan dan Tantangan dalam Alur Pendaftaran:

Riset kesehatan di Indonesia menunjukkan bahwa banyak pasien menghadapi tantangan dalam alur pendaftaran di rumah sakit. Waktu tunggu yang panjang, ketidakjelasan prosedur, dan kesulitan administrasi adalah beberapa masalah yang kerap dihadapi oleh pasien. Data menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa kebingungan dan tidak nyaman dengan proses pendaftaran yang rumit dan kurang terstruktur.

#### 2. Dampak pada Pelayanan Kesehatan:

Ketidaknyamanan dalam alur pendaftaran tidak hanya mempengaruhi pengalaman pasien, tetapi juga dapat berdampak pada pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Waktu yang terbuang karena antrian panjang dan proses pendaftaran yang lambat dapat mengganggu efisiensi operasional rumah sakit. Selain itu, risiko kesalahan administrasi dan data dapat berpotensi mempengaruhi keakuratan diagnosa dan perawatan pasien.

#### 3. Perubahan dalam Pendekatan dan Teknologi:

Riset juga menyoroti potensi solusi dalam mengatasi tantangan alur pendaftaran. Penggunaan teknologi seperti sistem pendaftaran online, self-check-in, atau sistem informasi terintegrasi dapat mengoptimalkan alur pendaftaran. Riset ini mendorong perubahan dalam pendekatan tradisional dan mengajak rumah sakit untuk memanfaatkan teknologi demi efisiensi dan pengalaman pasien yang lebih baik.

#### 4. Dukungan Pemerintah dan Kesadaran Masyarakat:

Hasil riset juga menunjukkan perlunya dukungan dari pemerintah dalam mengembangkan pedoman dan regulasi terkait alur pendaftaran di rumah sakit. Pendidikan dan kampanye kesadaran masyarakat juga dianggap penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya alur pendaftaran yang terstruktur.

#### 5. Tujuan Pendahuluan:

Dalam konteks riset kesehatan di Indonesia, pendahuluan ini bertujuan untuk memberikan pandangan mengenai tantangan dan peluang dalam alur pendaftaran di rumah sakit. Data dan temuan dari riset kesehatan menjadi dasar untuk memahami dampak pentingnya memperbaiki alur pendaftaran. Dengan menggali hasil riset ini, kita dapat merencanakan perubahan yang berdampak positif pada pelayanan kesehatan dan pengalaman pasien di masa mendatang.



Gambar 2. Pendampingan Dan Sosialisasi Alur Pendaftaran Dirumah Sakit didampingi oleh kader kesehatan Dan Beberapa Dosen

## **SIMPULAN**

Pelaksanaan kegiatan pendampingan kader kesehatan dan masyarakat dalam Alur Pendaftaran Dirumah Sakit guna Dalam penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas. Melalui pemahaman yang baik mengenai tantangan, manfaat, dan metode pelaksanaannya, rumah sakit dapat bergerak menuju perubahan positif dalam memberikan perawatan kepada pasien. Simpulan ini mendorong untuk terus mengembangkan alur pendaftaran yang efisien, teknologi yang inovatif, dan pendekatan yang berpusat pada pasien untuk memastikan pelayanan kesehatan yang optimal dan mendukung kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang Alur Pendaftaran Dirumah Sakit dalam memberikan kontribusi positif dan signifikan. Hal tersebut terlihat dari adanya perubahan pola pikir dan pola sikap yang signifikan dari masyarakat tentang Alur Pendaftaran Dirumah Sakit yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dan informasi, pendidikan medis yang terfokus pada Proses pendaftaran di rumah sakit merupakan langkah awal yang fundamental dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Dalam pendahuluan ini, akan diuraikan kesimpulan mengenai alur pendaftaran di rumah sakit berdasarkan berbagai aspek yang telah dibahas sebelumnya.

Hasil riset dan praktik terbaik menunjukkan bahwa kerjasama antara tim medis, petugas administrasi, dan pasien sangat penting dalam menjalankan alur pendaftaran yang efektif. Edukasi kepada masyarakat mengenai langkah-langkah pendaftaran, teknologi yang digunakan, dan hak-hak pasien dapat meningkatkan pengetahuan dan kesiapan mereka.

Alur pendaftaran yang baik tidak hanya mempengaruhi pengalaman pasien, tetapi juga mendukung efisiensi operasional rumah sakit secara keseluruhan. Proses yang cepat, akurat, dan terstruktur membantu dalam menyediakan perawatan yang tepat waktu dan berkualitas, serta meminimalkan risiko kesalahan.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa penyuluhan Alur Pendaftaran Dirumah Sakit bertujuan untuk menciptakan proses yang terstruktur, efisien, dan berkualitas dalam menerima pasien dan memasukkan mereka ke dalam sistem perawatan medis. Dalam pendahuluan ini, akan diuraikan tentang tujuan-tujuan yang mendasari eksistensi dan pengembangan alur pendaftaran di rumah sakit yang dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang berada di wilayah Desa Labuan, Kec. Moutong, Kab. Parigi Moutong.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Bina mandiri Gorontalo yang telah memfasilitasi kegiatan pengabdian ini sehingga kegiatan pendampingan kepada kader kesehatan dan Masyarakat selama 3 hari berjalan lancar.

Ucapan terima kasih pula kami sampaikan kepada Pemerintah Kec. Moutong khususnya Pemerintah Desa Labuan yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk dapat berbagi pengetahuan dan melakukan kegiatan pendampingan kepada kader kesehatan dan Masyarakat selama 3 hari di Desa Labuan, Kec. Moutong, Kab. Parigi Moutong.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- [1] Indonesia KKR. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Kemenkes RI; 2014.
- [2] Indonesia DKR. Riset Kesehatan Dasar. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan; 2011.
- [3] Organization WH. Health Promoting Schools: Concepts, Frameworks and Practices. WHO; 2021.
- [4] Rizkianti I, Haryani. The Relationship Between Workload and Work Stress With Caring The Relationship Between Workload and Work Stress With Caring Behavior Of Nurses in Inpatient Rooms. *J Aisyah J Ilmu Kesehat* 2020;5:159–66. <https://doi.org/10.30604/jika.v5i2.338>.
- [5] Rahim FL, Maulana TS. PENYULUHAN DAN EDUKASI TENTANG KOMUNIKASI YANG BAIK ANTAR SESAMA DI SEKOLAH DASAR INPRES MOUTONG TIMUR 2025;4:46–57.
- [6] Bustami. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Erlangga; 2011.
- [7] Mohamad Faraliansyah TSM. Pendidikan Dan Edukasi PHBS Di Sekolah Dasar Inpres. *J Hulanthalo Serv Soc* 2022;2:1–7.
- [8] Hatta GR. Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan. UI Press; 2013.
- [9] Musa F, Akmar M. Pendampingan dan Sosialisasi Alur Pendaftaran di Rumah Sakit Desa Labuan Kecamatan Moutong Kabupaten Parigi Moutong. *J Hulonthalo Serv Soc* 2022;1:40–8.
- [10] Muninjaya AAG. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. EGC; 2015.
- [11] Notoatmodjo S. Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2012.
- [12] Supriyanto S, Ernawaty. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Andi; 2010.
- [13] Yuniar Y, Handayani RS. Persepsi Pasien terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan. *J Manaj Pelayanan Kesehat* 2016;19:85–92.