

Analisis Alur Pelayanan Pendaftaran di Klinik Utama THT Elclasico

Maya Syafira

Universitas Esa Unggul
e-mail: mayasyafira591@gmail.com

Abstrak

Masyarakat membutuhkan layanan Kesehatan yang cepat dan efektif semakin meningkat seiring dengan perkembangan teknologi. Klinik Utama THT Elclasico menghadapi sejumlah tantangan dalam pelayanan pasien rawat jalan, seperti proses pendaftaran yang harus registrasi terlebih dahulu tetap harus nganteri sesuai kedatangan, dan kurangnya koordinasi. Penelitian ini bertujuan untuk analisis pelayanan pendaftaran rawat jalan klinik utama tht elclasico . Sistem ini dilengkapi dengan berbagai fitur, antara lain pendaftaran online, pengelolaan data pasien, pencatatan rekam medis elektronik, pengaturan, serta pengelolaan resep obat. Metode penelitian yang digunakan meliputi analisis kebutuhan, perancangan, dan implementasi, dengan melibatkan partisipasi tenaga medis dan staf administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini berhasil mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, mengurangi risiko kesalahan, dan mendukung koordinasi yang lebih baik antara staf. Keamanan data pasien juga dijamin melalui langkah-langkah perlindungan digital yang ketat. Dengan penerapan sistem ini, Klinik Utama Tht Elclasico dapat menyediakan layanan yang lebih responsif, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pasien, sekaligus memenuhi standar pelayanan kesehatan modern dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: *Alur Pendaftaran, THT, Klinik*

Abstract

The public's need for fast and efficient health services is increasing along with technological developments. Elclasico Main ENT Clinic faces a number of challenges in outpatient services, such as the registration process that must be registered in advance but must still queue according to arrival, and lack of coordination. This study aims to analyze the outpatient registration service of the Elclasico main ENT clinic. This system is equipped with various features, including online registration, patient data management, electronic medical record recording, arrangement, and management of drug prescriptions. The research methods used include needs analysis, design, and implementation, involving the participation of medical personnel and administrative staff. The results of the study showed that this system succeeded in accelerating the service process, increasing data accuracy, reducing the risk of errors, and supporting better coordination between staff. Patient data security is also guaranteed through strict digital protection measures. With the implementation of this system, Elclasico Main ENT Clinic can provide more responsive, effective, and patient-oriented services, while meeting modern health service standards and increasing public satisfaction.

Keywords: *Registration Flow, ENT, Clinic*

PENDAHULUAN

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, sektor kesehatan juga dihadapkan pada tantangan untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses. Salah satu komponen penting dalam pelayanan kesehatan adalah sistem pendaftaran pasien, yang berfungsi sebagai titik awal interaksi antara pasien dan penyedia layanan medis. Dalam hal ini, Klinik Utama THT Elclasico, yang melayani pasien rawat jalan dengan spesialisasi Telinga, Hidung, dan Tenggorokan (THT), juga menghadapi tantangan serupa. Sebagai fasilitas yang melayani pasien dengan berbagai keluhan medis, klinik ini berusaha menghadirkan sistem

pendaftaran yang lebih efisien. Meskipun telah diterapkan sistem pendaftaran melalui WhatsApp, permasalahan seperti antrean panjang dan koordinasi yang kurang optimal tetap menjadi kendala.

Menurut Parasuraman et al. (1988), dalam model SERVQUAL, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam konteks pendaftaran rawat jalan, dimensi ketanggapan (responsiveness) dan keandalan (reliability) sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Ketanggapan mencakup seberapa cepat staf pendaftaran dapat memberikan layanan, sementara keandalan menyangkut sejauh mana sistem yang ada dapat diandalkan untuk meminimalkan kesalahan atau keterlambatan dalam proses pendaftaran. Oleh karena itu, penting bagi Klinik Utama THT Elclasico untuk mengevaluasi dan meningkatkan kedua dimensi ini dalam proses pendaftaran rawat jalan.

Lebih lanjut, studi yang dilakukan oleh Czerwinski et al. (2016) mengungkapkan bahwa peningkatan sistem informasi dalam proses pendaftaran dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan koordinasi antara staf medis dan administrasi. Dalam penelitian ini, pendaftaran online yang dilakukan melalui WhatsApp merupakan langkah awal yang positif, tetapi perlu adanya perbaikan dalam hal integrasi data dan alur komunikasi antar pihak yang terlibat. Menurut Donabedian (1980), kualitas pelayanan kesehatan dapat dianalisis melalui tiga aspek utama, yaitu struktur, proses, dan hasil. Dalam konteks pendaftaran, aspek proses sangat penting karena mencakup interaksi langsung dengan pasien, yang akan menentukan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Lebih jauh lagi, studi oleh Hossain et al. (2019) menunjukkan bahwa kualitas pendaftaran yang buruk dapat memperburuk pengalaman pasien, dengan mengakibatkan waktu tunggu yang lebih lama dan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, peningkatan sistem pendaftaran tidak hanya akan menguntungkan pasien, tetapi juga akan meningkatkan efisiensi operasional klinik secara keseluruhan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode studi potong lintang (cross-sectional), yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan sistem pendaftaran rawat jalan di Klinik Utama THT Elclasico pada periode tertentu. Pendekatan ini dipilih karena memberikan gambaran yang jelas tentang alur pelayanan, tingkat kedatangan, serta waktu pelayanan tanpa harus mengubah sistem yang sudah berjalan. Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung pada loket pendaftaran klinik dengan menggunakan alat bantu berupa formulir observasi yang telah disusun berdasarkan indikator waktu tunggu dan kecepatan pelayanan.

Menurut Patton (2002), metode observasi langsung sangat efektif untuk mengumpulkan data yang menggambarkan secara nyata kondisi lapangan. Dalam hal ini, observasi digunakan untuk mendapatkan data yang valid tentang durasi waktu pendaftaran serta interaksi antara pasien dan petugas administrasi. Data yang terkumpul akan dianalisis untuk mengetahui hubungan antara kecepatan pelayanan, tingkat kepuasan pasien, dan potensi masalah yang terjadi dalam sistem pendaftaran yang ada.

Penelitian ini juga melibatkan partisipasi staf medis dan administrasi, dengan tujuan untuk memahami perspektif mereka terhadap proses pendaftaran yang ada. Seperti yang dikemukakan oleh Gray (2009), partisipasi aktif dari seluruh pihak yang terlibat dalam suatu sistem pelayanan kesehatan sangat penting untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang tantangan dan potensi perbaikan. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah data pendaftaran pasien rawat jalan yang tercatat selama periode penelitian. Waktu pelayanan yang diambil sebagai sampel mencakup durasi waktu dari kedatangan pasien di klinik hingga proses registrasi selesai dilakukan. Dalam hal ini, peneliti juga akan menganalisis pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien, serta memberikan rekomendasi perbaikan berbasis data yang terkumpul.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Alur dan prosedur pendaftaran rawat jalan di klinik tht elclasico

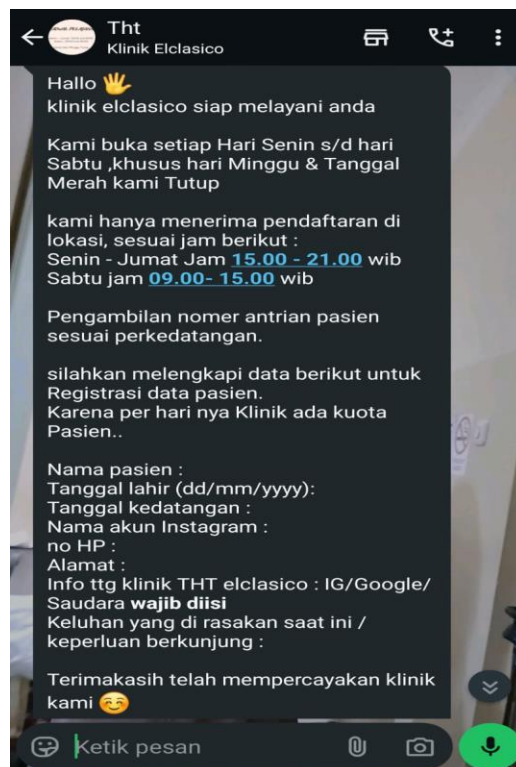
Alur dan prosedur pendaftaran pasien rawat jalan sebagai berikut :

a. Pasien baru

1. Ucapkan salam kepada pasien atau keluarga pasien

2. Tanyakan kepada pasien sudah pernah periksa di klinik tht elclasico atau belum dan sudah registrasi atau belum
 3. Jika belum menyuruh pasien untuk menuliskan data nya di kertas
 4. Menjelaskan SOP kepada pasien
 5. Input data pasien
 6. Kemudian petugas melakukan pemeriksaan suhu,tinggi badan dan berat badan pada pasien
 7. Pasien menunggu sesuai antrian
 8. Ucapkan terimakasih
- b. Pasien Lama
1. Ucapkan salam kepada pasien atau keluarga pasien
 2. Tanyakan sudah pernah datang ke klinik tht elclasico atau belum
 3. Tanyakan sudah registrasi atau belum
 4. Tanyakan keluhan kepada pasien dengan control ulang keluhan yang sama atau tidak
 5. Berikan arahan kepada pasien untuk menunggu diruang tunggu

Alur Pendaftaran Pasien



Gambar 1. Pendaftaran Melalui Whatsapp



Gambar 2. Pasien Daftar Datang Ketempat



Gambar.3 Ruang tunggu

Sitem Pelayanan Di Klinik THT Elclasico



Gambar 4. Halaman Login

Halaman login yang dapat mengarahkan ke dalam halaman registrasi bagi pasien yang ingin mendaftar

Gambar 5. Kajian Awal Pasien

Informasi identitas pasien di masukan kedalam aplikasi klinik tht elclasico

KLINIK THT UTAMA ELCLASICO TANGERANG

No Registrasi: R0052411300013, Tanggal Lahir: 1991-02-11
Rekam Medis: 00004896, Alergi: -
Nama Pasien: TN. FAJAR NUGRAHA, Registrasi: PERBAEN

TTV: Kalian Awal, Pemeriksaan Dokter: Tinokan, Riwayat: Dokumen Penunjang: Surat:

FORM TTV

Nama TTV	Hasil TTV	Satuan
LINGKAR PERUT		cm
BERAT BADAN		Kg
TINGGI BADAN		CM
BMI		-
TEKANAN DARAH		mmHg
SUHU		°C
RESPIRASI		x/Min
NADI		x/Min

Gambar 6. TTV Pasien

Pasien sebelum diperiksa di lakukan pengecekan suhu,tinggi badan,berat badan dan tekanan darah.

PEMERIKSAAN DOKTER

Autelan History

Pics	No. Registrasi	No. RM	Nama Pasien	Tanggal Lahir	Tanggal Lahir	Waktu Kunjungan
☐	R0052411300013	00004896	TN. FAJAR NUGRAHA	1991-02-11	10:42:15	2024-11-30 10:42:15
☐	R0052411300012	00004895	NY. PRICILLIA	1991-01-06	10:41:55	2024-11-30 10:41:55
☐	R0052411300011	00004894	TN. NIKO OKTAVIANUS	2009-10-15	10:41:15	2024-11-30 10:41:15
☐	R0052411300010	00004893	TN. OCTA RAHMADAN	2004-10-27	10:34:37	2024-11-30 10:34:37
☐	R0052411300009	00004892	AN. BAHANA	2023-06-28	10:23:48	2024-11-30 10:23:48
☐	R0052411300008	00004891	TN. WIKABA DHI SAPUTRA	1997-07-31	10:20:29	2024-11-30 10:20:29
☐	R0052411300007	00004775	AN. JENNIFFER WILLY	2021-03-18	10:02:43	2024-11-30 10:02:43
☐	R0052411300006	00004890	AN. AZKADINA	2018-12-04	10:05:02	2024-11-30 10:05:02
☐	R0052411300005	00004889	TN. MATHALDI N	2004-11-30	10:00:00	2024-11-30 10:00:00

Version 1.0.0

Gambar 7. Antrian pasien

Petugas memanggil pasien sesuai dengan antrian yang ada di aplikasi



Gambar 8. Pemeriksaan Pasien

Pasien di periksa Telinga,Hidung dan Tenggorokan sesuai dengan keluhan dan paket promo yang di ambil.

A screenshot of a web-based medical examination form. The browser address bar shows 'https://inacdc.id/pemeriksaan'. The form is titled 'FORM PEMERIKSAAN DOKTER' and is for 'KLINIK THT UTAMA ELCLASICO TANGERANG'. It contains several input fields for patient information: 'No. Registrasi' (80002411300013), 'Tanggal Lahir' (1991-02-11), 'Rekam Medis' (00004096), 'Nama Pasien' (TN. FAJAR NUGRAHA), 'Alergi' (), and 'Registrasi' (PUBADH). Below these are tabs for 'TTV', 'Keluhan Awal', 'Pemeriksaan Dokter', 'Tindakan', 'Resep', 'Dokumen Penunjang', and 'Surat'. The 'Keluhan Utama' section has a text area with 'TEINGA KANAN KORB GATAL "INNET TELINGA SEHAT"'. The 'Diagnosa' section has a text area with 'MIDNOSTODOKSIS'. There are checkboxes for 'Apakah Pasien Merasakan Nyeri?' (Ya/No) and 'Terdapat Flek Keluhan?'. A 'Simpan' button is at the bottom left, and 'Tunda' and 'Subtotal' buttons are at the bottom right. The Windows taskbar at the bottom shows the date as 1/7/2025 and time as 6:16 PM.

Gambar 9. Form Pemeriksaan Pasien

Setelah pasien di periksa kemudian dokter menjelaskan dan menjawab pertanyaan pasien kemudian apabila tidak ada yang ditanyakan dan di keluhan dokter melakukan pengisian diagnosis pasien di aplikasi. Setelah pasien diperiksa kemudian pasien keluar untuk membayar administrasi, tindakan, konsultasi dan obat

SIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Klinik Utama THT Elclasico, dapat disimpulkan bahwa meskipun klinik ini telah menyediakan beberapa metode pendaftaran, seperti langsung, melalui WhatsApp, dan telepon, pelaksanaannya belum optimal.

Terdapat beberapa permasalahan yang memengaruhi kualitas pelayanan, antara lain penggunaan sistem antrian First Come First Serve (FCFS) yang tidak memberikan prioritas bagi pasien yang mendaftar secara online, gangguan pada server akibat pemadaman listrik, serta ketidaktepatan kedatangan dokter. Untuk mengatasi permasalahan ini, perlu dilakukan beberapa langkah strategis, seperti:

1. Mengembangkan sistem antrian online yang terintegrasi dan menyosialisasikan penggunaannya kepada pasien agar lebih mudah dipahami dan digunakan.
2. Melakukan pemeliharaan rutin serta kontrol terhadap sistem informasi oleh petugas IT untuk mencegah gangguan teknis.
3. Memastikan koordinasi yang baik dengan dokter mengenai waktu kedatangan mereka agar jadwal pelayanan lebih teratur.

DAFTAR PUSTAKA

- Czerwinski, J., Jansen, E., & Becker, M. (2016). Improving patient flow with electronic registration systems in healthcare. *Journal of Healthcare Management*, 61(2), 121-130. <https://doi.org/10.1097/JHM-D-15-00087>
- Donabedian, A. (1980). *The definition of quality and approaches to its assessment*. Health Administration Press.
- Gray, D. E. (2009). *Doing research in the real world* (2nd ed.). Sage Publications.
- Hossain, M., Rahman, M. M., & Siddique, M. A. (2019). Impact of registration system on patient satisfaction in health care services. *Journal of Health Management*, 21(2), 152-160. <https://doi.org/10.1177/0972063419836862>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(99\)80006-3](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(99)80006-3)
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3rd ed.). Sage Publications.