



Analisa Alur Pendaftaran pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Warnasari

Diana Suryati^{1*}, Abdi Ramadan¹, Mochamad Tahir²

¹ Fakultas Kesehatan dan Teknik, Universitas Bandung, Indonesia

² Universiti Sultan Hassanul Bolkiah, Brunei Darussalam

Article History

Received:

06 October 2024

Revised:

08 October 2024

Accepted:

26 December 2024

Published:

29 December 2024

Abstract

Health center services have undergone significant changes to anticipate the potential increase in Covid-19 cases. In addition to virtual services, direct services to the community were also carried out in accordance with established health protocols. The Outpatient Registration Unit is a functional unit responsible for handling the registration of patients seeking outpatient care at the health center. One problem that emerged regarding the outpatient registration process was the community's lack of knowledge about the updated registration procedures introduced during the Covid-19 pandemic, which involved using a hotline or online consultation, followed by in-person medication pickup at the health center at a time specified by the doctor. The aim of this study is to identify the outpatient registration flow before, during, and the differences in the flow during the Covid-19 pandemic. This study employed a qualitative method in the form of descriptive research. Subjects in this study were selected using purposive sampling, with the main informants being the Head of the Health Center and the Head of Administration. Based on the findings, there were notable differences in the outpatient registration flow before and during the pandemic. Prior to the pandemic, patients registered and consulted directly at the health center. During the pandemic, the flow changed to using a hotline or online consultation system.

Keywords

registration, Covid-19 pandemic, outpatient, before the pandemic

Media of Health Research © 2024.

This is an open access article under the CC BY-SA license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

*Corresponding Author: dianasuryati@bandunguniversity.ac.id

Contents

Abstract.....	139
1 Pendahuluan.....	140
2 Metode.....	142
3 Hasil dan Pembahasan.....	143
4 Kesimpulan.....	148
Daftar Pustaka.....	149

Pendahuluan

Pandemi Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) telah menimbulkan perubahan signifikan dalam sistem pelayanan kesehatan, khususnya pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas. Pembatasan mobilitas, peningkatan risiko penularan, serta kekhawatiran masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan secara langsung memaksa penyelenggara pelayanan kesehatan melakukan penyesuaian prosedur layanan. Kondisi ini berdampak langsung pada proses administrasi dan alur pelayanan pasien rawat jalan yang selama ini mengandalkan interaksi tatap muka.

Puskesmas memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam sistem kesehatan nasional karena berada paling dekat dengan masyarakat dan berfungsi sebagai penyedia Upaya Kesehatan Masyarakat dan Upaya Kesehatan Perorangan tingkat pertama. Dalam situasi pandemi, puskesmas tetap dituntut untuk menjaga kesinambungan pelayanan kesehatan esensial sekaligus berperan aktif dalam pencegahan dan pengendalian penularan Covid-19 sesuai kebijakan pemerintah. Hal ini menuntut penyesuaian alur pelayanan yang tidak hanya aman dari sisi kesehatan, tetapi juga tetap efektif dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Organisasi Kesehatan Dunia telah menetapkan Covid-19 sebagai pandemi global, yang kemudian direspons pemerintah Indonesia melalui berbagai kebijakan darurat, termasuk penetapan status kedaruratan kesehatan masyarakat dan pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar. Kebijakan tersebut berdampak langsung pada pola pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan di puskesmas. Penyesuaian prosedur pelayanan menjadi kebutuhan mendesak untuk menekan risiko penularan tanpa mengabaikan hak masyarakat atas layanan kesehatan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik.

Dalam konteks pelayanan puskesmas, salah satu titik kritis yang mengalami perubahan adalah Unit Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. Unit ini merupakan pintu masuk utama bagi pasien untuk memperoleh pelayanan medis. Sebelum pandemi, alur pendaftaran pasien rawat jalan umumnya dilakukan secara langsung dengan kehadiran fisik pasien di puskesmas, mulai dari pengambilan nomor antrean, registrasi, hingga konsultasi dengan tenaga medis. Pola ini menimbulkan potensi kerumunan dan kontak langsung yang berisiko tinggi dalam situasi pandemi.

Sebagai respons terhadap kondisi tersebut, puskesmas melakukan inovasi pelayanan dengan memanfaatkan media komunikasi jarak jauh, seperti layanan hotline dan konsultasi daring. Perubahan ini bertujuan untuk mengurangi kepadatan di fasilitas kesehatan, membatasi kontak langsung, serta melindungi pasien dan tenaga kesehatan dari risiko penularan. Namun, perubahan alur pelayanan tersebut tidak selalu diikuti dengan tingkat pemahaman masyarakat yang memadai. Kurangnya informasi dan sosialisasi yang efektif dapat menimbulkan kebingungan, ketidaksesuaian prosedur, serta potensi penurunan akses layanan kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kejelasan dan konsistensi prosedur pelayanan. Prosedur yang jelas, terstandar, dan dipahami oleh seluruh pemangku kepentingan akan mendukung tercapainya pelayanan yang efektif dan efisien. Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan pendaftaran pasien menjadi instrumen penting untuk menjamin kepastian layanan, ketertiban administrasi, serta perlindungan bagi pasien dan petugas. Dalam kondisi pandemi, SOP perlu disesuaikan dengan protokol kesehatan tanpa menghilangkan fungsi utama pelayanan.

Pelayanan rawat jalan di puskesmas mencakup berbagai jenis pasien dengan karakteristik dan

kebutuhan yang berbeda, baik pasien baru maupun pasien lama, serta pasien dengan jaminan kesehatan maupun pasien umum. Perbedaan karakteristik ini menuntut sistem pendaftaran yang adaptif namun tetap sistematis. Perubahan alur pendaftaran pada masa pandemi berpotensi menimbulkan hambatan apabila tidak dirancang dan diimplementasikan secara tepat, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan berbasis teknologi komunikasi.

Berdasarkan hasil pengamatan awal dan wawancara dengan petugas di Puskesmas Warnasari, ditemukan bahwa salah satu permasalahan utama yang muncul selama masa pandemi adalah rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat mengenai alur pendaftaran pasien rawat jalan yang telah mengalami pembaruan. Sebagian masyarakat masih menggunakan pola lama dengan datang langsung ke puskesmas tanpa memahami mekanisme hotline atau konsultasi daring yang telah ditetapkan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakteraturan alur pelayanan dan meningkatkan risiko penularan.

Puskesmas Warnasari merupakan salah satu puskesmas yang telah menerapkan sistem pendaftaran pasien rawat jalan melalui hotline selama masa pandemi. Implementasi sistem ini menjadi menarik untuk dikaji karena mencerminkan upaya adaptasi pelayanan kesehatan di tingkat layanan dasar. Analisis terhadap alur pendaftaran sebelum dan selama pandemi diperlukan untuk memahami bentuk perubahan yang terjadi, serta implikasinya terhadap pelaksanaan pelayanan rawat jalan.

Penelitian mengenai alur pendaftaran pasien rawat jalan memiliki relevansi penting dalam konteks manajemen pelayanan kesehatan. Alur pelayanan yang efektif tidak hanya memengaruhi kepuasan pasien, tetapi juga berdampak pada efisiensi kerja petugas dan optimalisasi sumber daya puskesmas. Dalam situasi krisis kesehatan seperti pandemi Covid-19, efektivitas alur pelayanan menjadi faktor kunci dalam menjaga keberlanjutan layanan kesehatan dasar.

Kajian ini berfokus pada analisis perbedaan alur pendaftaran pasien rawat jalan sebelum dan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Warnasari. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini berupaya menggambarkan secara sistematis proses pendaftaran yang diterapkan, mulai dari mekanisme kedatangan pasien, proses registrasi, hingga akses pasien terhadap pelayanan medis dan pengambilan obat. Analisis ini dilakukan tanpa menambahkan variabel baru, tetapi berfokus pada perubahan prosedur yang telah diterapkan di lapangan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai bentuk adaptasi pelayanan puskesmas dalam menghadapi pandemi, khususnya pada aspek administrasi dan alur pendaftaran pasien rawat jalan. Temuan penelitian juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola puskesmas dalam meningkatkan kejelasan prosedur, memperkuat sosialisasi kepada masyarakat, serta memastikan bahwa inovasi pelayanan yang diterapkan tetap selaras dengan kebutuhan dan kemampuan pengguna layanan.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki kontribusi praktis dan akademik. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi puskesmas dalam menyusun dan menyempurnakan alur pendaftaran pasien rawat jalan pada situasi krisis kesehatan. Secara akademik, penelitian ini memperkaya kajian mengenai manajemen pelayanan kesehatan primer dalam konteks pandemi, khususnya terkait penerapan SOP dan adaptasi prosedur pelayanan di tingkat fasilitas kesehatan dasar.

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 Warnasari.

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 Warnasari. 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 survei. Peneliti menentukan judul yang sesuai dengan masalah yang akan dibahas, yaitu "Analisis Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Warnasari".
- b. Kemudian peneliti melakukan survei 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 Warnasari, jalan Sari Asih No.76, Warnasari, Kel. Warnasari, Kec. Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40151. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2022

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 pelayanan kedokteran 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:

1. **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.
2. **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.
3. **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 izin dan mengatur jadwal untuk diadakan pertemuan terlebih dahulu mengenai penjelasan izin penelitian mengapa dilaksanakan di puskesmas tersebut. Pertemuan dengan Kepala UPT Puskesmas Warnasari dilakukan setelah ada kesepakatan tentang waktu dan tempat wawancara. Wawancara dilakukan setelah adanya kesepakatan 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 instrumen 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 dan Pembahasan

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.

A. 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

B. 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.

C. 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 sumber daya di puskesmas. Berikut ini adalah penjelasan mengenai alur dan prosedur menurut jenis kedatangan pasien.

1. 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:

- a) Pasien yang sudah mengambil nomor antrian lalu melakukan registrasi awal ke puskesmas dengan membawa kartu berobat.
 - (1) Petugas akan mencetak registrasi dan memberikan nomor antrian poli yang dituju pasien.
 - (2) Pasien datang ke petugas pendaftaran membawa kartu berobat dan menyebutkan sudah melakukan registrasi awal
 - (3) Petugas akan mengecek rekam medis pasien yang sudah terdaftar
 - (4) Selanjutnya setelah pengecekan rekam medis, pasien diarahkan menuju poli yang dituju oleh pasien.
 - (5) Setelah pasien selesai berkonsultasi dengan dokter, lanjutan pelayanan dapat berupa:
 - (a) Sembuh.
 - (b) Jika pasien mendapat pengantar untuk pemeriksaan penunjang, pasien menuju ke instalasi pemeriksaan penunjang dengan membawa surat pengantar dari dokter.
 - (c) Jika pasien dirujuk ke luar, dokter akan membuat surat pengantar rujukan.
 - (d) Jika pasien dikonsultasikan ke spesialis lain, dokter akan membuat surat konsultasi. Untuk pendaftaran di spesialis lainnya bisa dilakukan di hari tersebut atau sesuai jadwal dokter spesialis.
 - (e) Jika pasien dirawat, maka mengikuti alur pasien masuk rawat.

- (6) Pasien menyelesaikan pembayaran di loket pembayaran dan mengambil obat di bagian farmasi.
2. Pasien Baru Rawat Jalan
 - a) Pasien baru adalah pasien yang baru pertama kali datang untuk keperluan berobat baik ke poliklinik, gawat darurat maupun rawat inap.
 - 1) Pasien menuju petugas untuk mendapatkan nomor antrean
 - 2) Pasien mendapatkan nomor antrean pendaftaran.
 - 3) 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.
 - 4) Pasien menuju poli yang dituju dan menunggu panggilan antrean sesuai nomor antrean poli.
 - 5) Dokter melakukan pemeriksaan dan berkonsultasi dengan pasien.
 - 6) Setelah pasien diperiksa dan berkonsultasi oleh dokter, lanjutan pelayanan dapat berupa:
 - (a) Sembuh.
 - (b) Jika pasien mendapat pengantar untuk pemeriksaan penunjang, pasien menuju ke instalasi pemeriksaan penunjang dengan membawa surat pengantar dari dokter.
 - (c) Jika pasien dirujuk ke luar, dokter akan membuat surat pengantar rujukan.
 - (d) Jika pasien dikonsultasikan ke spesialis lain, dokter akan membuat surat konsultasi. Untuk pendaftaran di klinik spesialis lainnya bisa dilakukan di hari tersebut atau sesuai jadwal dokter spesialis tersebut.
 - (e) Jika pasien dirawat, maka mengikuti alur pasien masuk rawat.
 - 7) Pasien menyelesaikan pembayaran di loket pembayaran dan mengambil obat di bagian farmasi lalu pasien dapat pulang.

Proses dan Alur Pasien Rawat Jalan Saat Pandemi

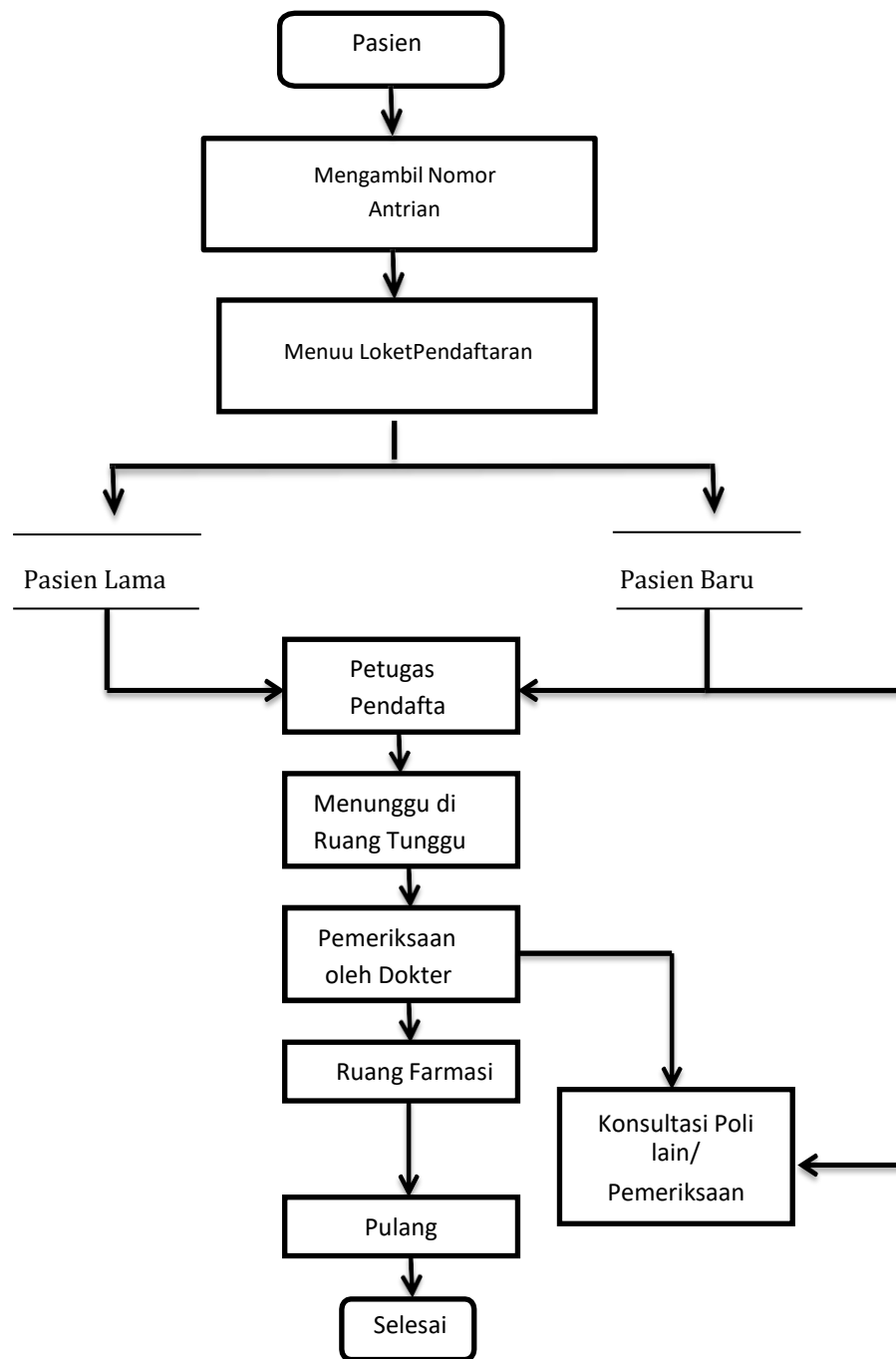
- a. Penggolongan Pasien menurut kedatangan pada saat pandemi dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu :
 1. Pasien yang dalam keadaan gawat dan memerlukan pemeriksaan segera oleh puskesmas.
 2. Pasien yang sudah melakukan hotline terlebih dahulu.
- b. Proses dan Alur Pendaftaran Saat Pandemi

Pasien yang datang ke fasilitas pelayanan kesehatan atau puskesmas menggunakan masker dan mematuhi protokol 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 di puskesmas. Berikut ini adalah penjelasan mengenai alur dan prosedur menurut jenis kedatangan pasien ketika pandemi.

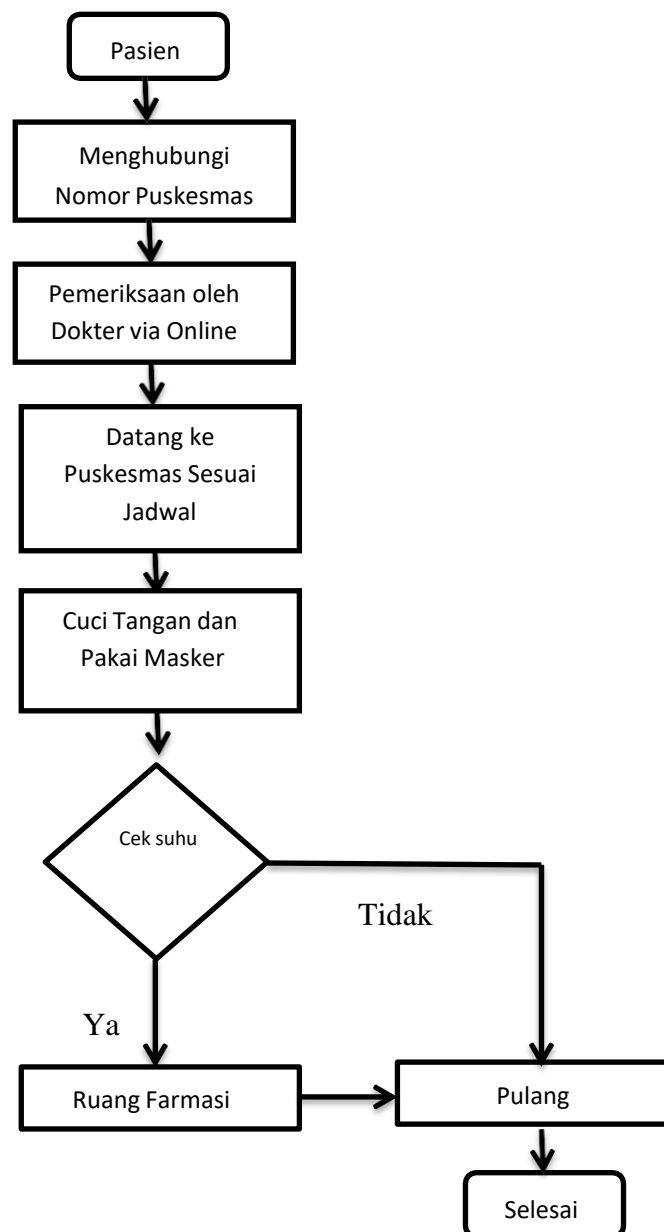
1. Pemeriksaan Langsung

- a. Pasien yang akan memeriksakan diri ke puskesmas diharuskan menggunakan masker.

- b. Pasien mencuci tangan terlebih dahulu di tempat yang sudah disediakan oleh puskesmas.
 - c. Pasien akan diarahkan oleh petugas untuk dicek suhu, apabila normal pasien diperkenankan untuk melanjutkan ke bagian pendaftaran puskesmas dan mendapatkan nomor antrean.
 - d. Pasien yang diperkenankan untuk melanjutkan ke bagian pendaftaran dan mendapatkan nomor antrean akan menunggu nomor antrean sesuai dengan poli yang dituju.
 - e. Pasien menuju poli yang dituju dan menunggu panggilan antrean sesuai nomor antrean poli.
 - f. Pasien disarankan untuk menggunakan handsanitizer yang telah disediakan lalu dokter memeriksa dan dapat berkonsultasi dengan pasien.
 - g. Setelah pasien diperiksa dan berkonsultasi dengan dokter, lanjutan pelayanan dapat berupa:
 - 1) Sembuh.
 - 2) Jika pasien mendapat pengantar untuk pemeriksaan penunjang, pasien menuju ke instalasi pemeriksaan penunjang dengan membawa surat pengantar dari dokter.
 - 3) Jika pasien dirujuk ke luar, dokter akan membuat surat pengantar rujukan.
 - 4) Jika pasien dikonsultasikan ke spesialis lain, dokter akan membuat surat konsultasi. Untuk pendaftaran di klinik spesialis lainnya bisa dilakukan di hari tersebut atau sesuai jadwal dokter spesialis tersebut.
 - h. Pasien menyelesaikan pembayaran di loket pembayaran dan mengambil obat di bagian farmasi lalu pasien dapat pulang.
2. Hotline
- a. Pasien yang akan melakukan pemeriksaan melalui hotline dapat menghubungi nomor 08***** terlebih dahulu.
 - b. Pasien akan menerima pesan balasan untuk berkonsultasi dengan dokter.
 - c. Setelah pasien diperiksa dan berkonsultasi dengan dokter, pasien akan mendapat jadwal untuk pengambilan obat ke puskesmas.
 - d. Pasien datang ke puskesmas sesuai jadwal yang ditentukan untuk mengambil obat.
 - e. Pasien datang ke puskesmas menggunakan masker dan diberi arahan untuk mencuci tangan di tempat yang sudah disediakan.
 - f. Sebelum pasien mengambil obat petugas akan mengecek suhu pasien terlebih dahulu, bila suhu normal pasien diperkenankan untuk masuk.
 - g. 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



Gambar 2. Alur Sistem Flowchart Pendaftaran Pasien Saat Pandemi

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan terkait dengan Analisis Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Warnasari, maka dapat diambil kesimpulan alur pendaftaran pasien rawat jalan pada masa pandemi covid-19 di Puskesmas Warnasari 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 dengan dokter dan pasien dapat datang ke puskesmas sesuai jadwal yang telah diberikan dokter untuk mendapatkan obat.

Daftar Pustaka

- Ambar, T. S., & Rosidah. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ayubi, D. (2020). *Promosi kesehatan di era adaptasi kebiasaan baru (AKB)*.
- Jurnal Kesehatan Masyarakat. (2019). *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1). <https://ejournal.unair.ac.id/IKM>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Petunjuk teknis pelayanan puskesmas pada masa pandemi COVID-19*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat COVID-19.
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran COVID-19 sebagai Bencana Nasional.
- Mariani, R. (2010). *Analisis penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada pelayanan pendaftaran di Puskesmas Srandol, Kota Semarang tahun 2010* (Skripsi). Universitas Diponegoro, Semarang.
- Moleong, L. J. (2013). *Metode penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mona, M., Mondello, S., Hyon, J. Y., Saleh, W., Han, K., Lee, H. J., ... & Cha, S. (2020). A clinical usefulness of anti-muscarinic type 3 receptor autoantibodies in patients with primary Sjögren's syndrome. *Clinical and experimental rheumatology*, 39(4), 795. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8021605/>
- Mukhadiono, & Subagyo, W. (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.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- 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. <https://doi.org/10.7454/jpdi.v7i1.415>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Widiani, R. (2020). Latar belakang virus corona, perkembangan hingga isu terkini. *DetikNews*. <https://news.detik.com/berita/d-4943950/latar-belakang-virus-corona-perkembangan-hingga-isu-terkini>
- World Health Organization (WHO). (2020). *Coronavirus disease 2019 (COVID-19) situation report–94*. WHO. <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports>