SOSIALISASI DAN EDUKASI ALUR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN DAN PENCEGAHAN PENYEBARAN COVID-19 PASCA PANDEMI DI RUMAH SAKIT HARAPAN DAN DO'A KOTA BENGKULU

Ismail Arifin¹, Iin Desmiany Duri², Dwi Nopriansyah³
^{1,3}Stikes Sapta Bakti Bengkulu, ²Poltekkes Kemenkes Semarang
Jl. Mahakam Raya No. 16 Lingkar Barat Kota Bengkulu
¹ismailarifin59@gmail.com, ²iindesmiany@poltekkes-smg.ac.id

Abstrak

Program Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan penyuluhan sosial atau sosialisasi sekaligus memberikan edukasi terkait dengan penanganan dan pencegahan penyebaran virus Covid 19 dalam rangka menciptakan keamanan dari penyebaran covid-19 dbagi pendaftaran pasien di RSHD Kota Bengkulu. Target utama dari program Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah masyarat yaitu pasien yang berobat/berkunjung ke RSHD Kota Bengkulu, dengan pertimbangan bahwa RSHD merupakan Rumah Sakit rujukan Virus COVID-19. Kegiatan PKM ini dilaksanakan oleh Tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) untuk memberikan wawasan atau edukasi kepada pasien di RSHD Kota Bengkulu mengenai beberapa hal dalam menangani dan mencegah penyebaran Virus COVID-19 terutama dibagian pelayanan pendaftaran pada masa New Normal. Metode pelaksanaan PKM ini berupa sosialisasi dan edukasi melalui pendampingan dan penyuluhan. Dengan adanya program PKM melalui sosialisasi dan edukasi ini, diharapkan target masyarakat pasien di RSHD Kota Bengkulu dapat mengurangi kepanikan terhadap virus Covid 19, tercipta peningkatan pemahaman masyarakat mengenai Covid-19, tercipta suatu strategi gerakan mencegah dan mengantisipasi penyebaran Covid-19 di Rumah sakit tercipta media edukasi yang bisa menjadi pegangan masyarakat dalam menghadapi penyebaran virus corona, serta tetap menerapkan protokol kesehatan walau terdapat penurunan tingkat penyebaran sampai pemerintah memberikan instruksi di tahapan kehidupan selanjutnya.

Kata Kunci: Sosialisasi, Edukasi, Alur Pendaftaran Pasien, Penanganan dan Pencegahan, Covid-19

1. PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 telah membawa perubahan signifikan disegala bidang kehidupan, dan dunia kesehatan merupakan salah satu bidang yang sangat terdampak. Rumah sakit menjadi tempat pertama masyarakat untuk mendapatkan diagnosa, perawatan, dan penyembuhan dari tanda dan gejala penyakit yang dirasakan. Hal tersebut menimbulkan ancaman terjadinya penularan yang terjadi di Rumah Sakit, baik pasien yang tidak terinfeksi, keluarga pasien/pengunjung dan tenaga kesehatan baik medis maupun non medis. Dalam rangka mencegah dan meningkatkan angka kejadian kasus Covid-19 berbagai upaya telah dilakukan oleh Pemerintah dan Kementerian Kesehatan. Saah satunya adalah penyesuaian diri terhadap kegiatan online dilakukan sebagai upaya tetap meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Pandemic tidak melulu berdampak negatif, kondisi pandemic dan pembatasan dalam bidang kesehatan membawa kebiasaan baru yang positif bagi Rumah Sakit. Teknologi yang digunakan menjadi sebuah tren baru dalam dunia kesehatan. Angka penyebaran Covid-19 mulai menurun sejak bulan maret 2021. Setelah lebih dari 1,5 tahun dunia kesehatan di Indonesia “dituntut” untuk beradaptasi dan sudah mulai menerapkan kebiasaan baru. Rumah sakit telah mencoba mulai menerapkan protocol yang menjadi kebiasaan normal baru (*new normal*).

Untuk mengurangi kecemasan di masyarakat untuk berobat ke Rumah Sakit, sudah sepatutnya kita melakukan berbagai hal untuk meningkatkan optimisme masyarakat di tengah

pandemi ini. Masyarakat dan tenaga kesehatan seharusnya lebih peduli menjalankan protocol kesehatan terlebih lagi Rumah Sakit merupakan tempat sumber infeksi dari berbagai penyakit.

Program Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) melalui sosialisasi dan edukasi ini bertujuan untuk dapat mengurangi kepanikan yang terjadi di Rumah Sakit terhadap virus Covid 19 dengan target luaran yaitu terciptanya peningkatan pemahaman masyarakat dan tenaga kesehatan khususnya bagian pelayanan mengenai Alur Pendaftaran pasien, terciptanya suatu strategi gerakan mencegah dan mengantisipasi penyebaran Covid-19 di bagian registrasi, dan terciptanya media edukasi yang bisa menjadi pegangan masyarakat dalam menghadapi penyebaran virus corona, serta tetap menerapkan protokol kesehatan walau terdapat penurunan tingkat penyebaran sampai pemerintah memberikan instruksi di tahapan kehidupan selanjutnya.

Sasaran utama dari program Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini adalah pasien yang berobat dan petugas pendaftaran di RSHD Kota Bengkulu, dengan pertimbangan bahwa RSHD menjadi rumah sakit rujukan penyakit Covid-19, lemahnya kedisiplinan masyarakat terhadap pedoman kehidupan Normal Baru (*New Normal*) juga dapat menjadi faktor pelemah bidang kesehatan apabila penyebaran Virus Covid-19 sebagai faktor utamanya tidak dapat dicegah secara mandiri oleh pasien yang berkunjung serta tenaga kesehatan di bagian pendaftaran RSHD Kota Bengkulu.

Berdasarkan Studi Pendahuluan di Rumah sakit Harapan dan Doa kota Bengkulu melalui wawancara dengan petugas rekam medis diketahui bahwa selama masa pandemi Covid 19 untuk alur penerimaan pasien tetap seperti biasa, yang membedakannya hanya pasien harus menerapkan protokol kesehatan seperti cuci tangan dan memakai masker serta menjaga jarak. Sedangkan untuk menerima pasien rujukan covid-19 dari rumah sakit lain mereka hanya menggunakan layanan telepon untuk penerimaan pasien dan melakukan pencatatan setelah pasien sudah ditangani, yang berarti pencatatan dilakukan di ruang pendaftaran pasien rawat inap. Sedangkan untuk penyimpanan berkas pasien covid-19 diletakkan satu ruangan atau satu rak dengan pasien lainnya di ruangan filling tanpa ada dilakukan sterilisasi terlebih dahulu. Berdasarkan hal tersebut dapat mengakibatkan dampak yang sangat berbahaya bagi petugas rekam medis serta petugas Kesehatan lainnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dimana untuk data pasien Covid-19 pertiga bulan terakhir grafiknya meningkat, dari total pasien yang terkonfirmasi positif covid 19 salah satunya adalah tenaga kesehatan di unit rekam medis.

Berdasarkan Surat Edaran DPP PORMIKI No HM 01.01/001/III/2020 Tentang kewaspadaan dan pencegahan penyebaran infeksi Covid19, bahwa berkenaan dengan ketetapan World Health Organization (WHO) yang mengubah status kejadian infeksi Covid-19 dari Public Health Emergency of International Concern menjadi Pandemi. Ketua Umum Dewan Pimpinan Pusat PORMIKI menetapkan langkah-langkah lebih lanjut untuk mencegah penyebaran infeksi Covid-19 diberbagai wilayah provinsi, kabupaten/kota dan mengantisipasi berbagai keadaan yang mungkin terjadi khususnya pada pelayanan rekam medis.

Dalam masa pandemic Covid 19 Alur penerimaan pasien rawat jalan dimulai dari screening pada pintu masuk, dilanjutkan ke tempat penerimaan pasien (TPP) dan akan diwawancarai oleh petugas guna mendapatkan informasi mengenai data identitas pasien yang harus diisikan pada berkas rekam medis pasien atau formulir ringkasan masuk dan keluar pasien sampai pada pasien mendapatkan layanan, dan hasil pemeriksaan. Sedangkan alur berkas rekam medis dimulai dari kegiatan pendaftaran, Pendistribusian berkas ke poliklinik tujuan, kemudian kegiatan pengisian pengisian berkas oleh petugas, dilanjutkan dengan kegiatan *assembling*, *koding*, *indeksing*, dan *filling*.

2. METODE PENGABDIAN

Kegiatan Pengabdian Kepada masyarakat ini dilakukan dengan kegiatan sosialisasi dan edukasi melalui pendampingan dan penyuluhan dengan berbagai program, yaitu:

- a. Memberikan Penyuluhan dan sosialisasi kepada Pasien dan Petugas Bagian Pendaftaran RSHD kota Bengkulu terkait era New Normal;
- b. Pemasangan MMT pencegahan penularan Covid-19;
- c. Sosialisasi kepada Pasien dan petugas Pendaftaran tentang PHBS;

- d. GERMAS (Gerakan Masyarakat Hidup Sehat).
- e. Sosialisasi Alur Pelayanan Pasien Pada Masa New Normal Di RSHD Kota Bengkulu.

Pengabdian Masyarakat ini berlangsung kurang lebih selama 1 Bulan, dengan waktu pelaksanaan sosialisasi dilakukan pada Tanggal 11 Oktober 2021 di Rumah Sakit Harapan dan Do'a (RSHD) Kota Bengkulu.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Capaian Program Pengabdian Kepada Masyarakat ini yang utama adalah memberikan wawasan kepada pasien yang berkunjung RSHD Kota Bengkulu dalam menangani dan mencegah penyebaran Virus Covid-19 di Rumah Sakit di era *New Normal*. Program Pengabdian Kepada Masyarakat ini telah dilakukan melalui pendampingan dan penyuluhan dengan berbagai program kegiatan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Memberikan Penyuluhan dan sosialisasi kepada Pasien di RSHD kota Bengkulu terkait era New Normal

Penyuluhan di RSHD Kota Bengkulu merupakan salah satu bentuk sosialisasi yang dilaksanakan bersama masyarakat dimana pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan dalam program PKM ini, yaitu memberikan penyuluhan terkait pengetahuan tentang menangani dan mencegah, serta menerapkan aturan yang telah ditetapkan pemerintah dalam mengatasi wabah virus Covid-19 yang melanda saat ini. Dalam sosialisasi ini, pelaku PKM memberikan pemahaman dan memberikan edukasi kepada Pasien perihal aturan-aturan di era *New Normal* seperti menggunakan masker, menjaga jarak, mencuci tangan setelah melaksanakan aktifitas, tidak melaksanakan atau mengikuti kegiatan yang menimbulkan orang banyak. "*New normal* adalah perubahan perilaku atau kebiasaan untuk tetap menjalankan aktivitas seperti biasa namun dengan selalu menerapkan protokol kesehatan di tengah pandemi COVID-19. Himbauan dari pemerintah ini menganjurkan agar kita bisa hidup "berdampingan" dengan virus yang telah menelan ratusan ribu jiwa di seluruh dunia". Pendapat dari Masyarakat setempat dengan adanya kegiatan sosialisasi era *New Normal* ini sangat membantu pemahaman masyarakat terhadap pentingnya menjaga kesehatan dan kegiatan ini dilakukan pada hari ke-1 saat program PKM berlangsung.

b. Pemasangan MMT pencegahan penularan Covid-19;

Pemasangan MMT sebagai salah satu bentuk himbauan yang diberikan kepada pasien Spanduk/MMT yang berisikan tentang pengetahuan dasar dan himbauan tentang virus corona atau Covid-19, kemudian caranya melawan danantisipasi terhadap penyebaran virus tersebut, agar pasien di wilayah PKM dapat mengetahui dan memperhatikan, serta menggunakan himbauan ini agar dapat terhindar dari virus Covid-19. Cara ini merupakan salah satu cara yang cukup efektif dalam menyampaikan pesan kepada pasien tentang virus Covid-19. Pemasangan Spanduk/MMT diletakkan di tempat-tempat atau bagian jalan yang strategis yang dapat dibaca atau dijangkau oleh warga masyarakat setempat, sehingga pencegahan penyebaran virus Corona (Covid-19) dapat diantisipasi setiap anggota, khususnya warga masyarakat wilayah PKM RSHD Kota Bengkulu. Kegiatan ini dilakukan pada hari ke-2 saat program PKM berlangsung.

c. Sosialisasi kepada Pasien tentang PHBS;

Sosialisasi ini dilakukan dengan membagikan selebaran mengenai PHBS. Manfaat PHBS secara umum adalah untuk meningkatkan kesadaran pasien yang berkunjung ke RSHD Kota Bengkulu agar lebih waspada terhadap kebersihan lingkungan sekitar. Perilaku hidup bersih dan sehat dapat mencegah dan menanggulangi masalah kesehatan. Selain itu, dengan menerapkan PHBS pasien dapat menciptakan lingkungan yang sehat dan meningkatkan kualitas hidup. Sosialisasi kepada pasien dan tenaga kesehatan mengenai PHBS dan bagaimana cara mencuci tangan dengan benar yang dilakukan pada hari ke-3 saat program PKM berlangsung.

d. GERMAS (Gerakan Masyarakat Hidup Sehat).

Penyuluhan ini dilakukan dengan membagikan selebaran mengenai program Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (GERMAS). Manfaat GERMAS yang utama adalah untuk penanganan dan pencegahan sebaran virus Covid-19 di RSHD Kota Bengkulu. Kegiatan ini dilaksanakan pada hari ke-4 saat program PKM berlangsung.

e. Sosialisasi Alur Pelayanan Pasien Pada Masa New Normal Di RSHD Kota Bengkulu.

Alur pasien rawat jalan adalah urutan proses pelayanan pasien sejak mendaftar, diperiksa sampai dengan meninggalkan tempat pelayanan dan mendapatkan tindak lanjut dirumah jika diperlukan sesuai kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil. Dalam masa pandemic Covid 19 Alur penerimaan pasien rawat jalan dimulai dari screening pada pintu masuk, dilanjutkan ke tempat penerimaan pasien (TPP) dan akan diwawancarai oleh petugas guna mendapatkan informasi mengenai data identitas pasien yang harus diisikan pada berkas rekam medis pasien atau formulir ringkasan masuk dan keluar pasien sampai pada pasien mendapatkan layanan, dan hasil pemeriksaan. Sedangkan alur berkas rekam medis dimulai dari kegiatan pendaftaran, Pendistribusian berkas ke poliklinik tujuan, kemudian kegiatan pengisian berkas oleh petugas, dilanjutkan dengan kegiatan assembling, koding, indeksig, dan filling. Dalam masa pandemic covid 19.

Untuk berkas rekam medis pasien covid harus dilakukan pemulihan berkas rekam medis sesuai dengan surat Edaran Pormiki Nomor HM.01.01/002/III/2020 tentang prosedur kerja perekam medis dan informasi kesehatan daam situasi wabah covid 19, dimana berkas harus dilakukan sterilisasi terlebih dahulu sebelum dilakukan proses pengolahan data (*Assembling, koding, indeksing, dan Filling*).

Rumah Sakit Harapan dan Doa (RSHD) Kota Bengkulu merupakan Rumah Sakit umum tipe C, yang memberikan pelayanan umum baik rawat jalan, rawat inap maupun gawat darurat. Pada masa pandemi covid-19 Rumah Sakit Harapan dan Doa Kota Bengkulu menjadi rumah sakit pembantu rujukan covid- 19 dari rumah sakit rujukan utama. Berdasarkan Studi Pendahuluan di Rumah sakit Harapan dan Doa kota Bengkulu melalui wawancara dengan petugas rekam medis diketahui bahwa selama masa pandemi Covid 19 untuk alur penerimaan pasien tetap seperti biasa, yang membedakannya hanya pasien harus menerapkan protokol kesehatan seperti cuci tangan dan memakai masker serta menjaga jarak. Sedangkan untuk menerima pasien rujukan covid-19 dari rumah sakit lain mereka hanya menggunakan layanan telepon untuk penerimaan pasien dan melakukan pencatatan setelah pasien sudah ditangani, yang berarti pencatatan dilakukan diruang pendaftaran pasien rawat inap. Sedangkan untuk penyimpanan berkas pasien covid-19 diletakkan satu ruangan atau satu rak dengan pasien lainnya diruangan filling tanpa ada dilakukan sterilisasi terlebih dahulu. Berdasarkan hal tersebut dapat mengakibatkan dampak yang sangat berbahaya bagi petugas rekam medis serta petugas Kesehatan lainnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dimana untuk data pasien Covid-19 pertiga bulan terakhir grafik nya meningkat, dari total pasien yang terkonfirmasi positif covid 19 salah satunya adalah tenaga kesehatan di unit rekam medis. Oleh karena itu perlu dilakukan sosialisasi tentang alur pelayanan pasien, sehingga dapat mengurugi penularan covid 19 dalam pelayanan kepada pasien.

Kegiatan pengabdian masyarakat diikuti oleh seluruh petugas rekam medis di bagian pendaftaran, petugas kemananan, serta petugas di bagian IGD serta pasien.

4. KESIMPULAN

Target Sasaran dari sosialisasi dan edukasi ini adalah pasien yang berobat ke RSHD Kota Bengkulu. Hal ini dikarenakan pasien merupakan masyarakat dimana sasaran utama yang paling membutuhkan edukasi mengenai penyebaran Covid-19. Agar lebih paham dan mengerti bagaimana mencegah, menghadapi dan menangani kasus Covid-19 yang sampai saat ini kasusnya bertambah cukup signifikan. Sehingga menjadi penting pemberian edukasi ini kepada pasien agar sedikit tercerdaskan dan tidak mudah termakan hoax tentang isu Covid19 ini.

Corona atau Covid-19 adalah keluarga besar virus yang dapat menginfeksi burung dan mamalia, termasuk manusia. Menurut World Health Organization (WHO), virus ini mengakibatkan penyakit mulai dari flu ringan hingga infeksi pernapasan yang lebih parah seperti MERS-CoV dan SARS-CoV. Dengan menyebarnya virus tersebut kegiatan sosialisasi sangatlah penting bagi masyarakat. Kegiatan sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada pasien tentang edukasi penyebaran Covid-19, sehingga mereka lebih paham dan mengerti bagaimana mencegah, menghadapi, dan menangani kasus Covid-19 khususnya saat berada di Rumah Sakit yang sampai saat ini kasusnya semakin meningkat secara signifikan.

Kegiatan sosialisasi mendapat sambutan yang sangat positif dari pasien sebagai masyarakat sasaran, dimana mereka sangat membutuhkan informasi yang jelas dan benar terkait Alur Pendaftaran pasca pandemic Covid-19. Tindakan pencegahan terhadap Covid-19 mulai diterapkan oleh masyarakat setelah pelaksanaan sosialisasi. Masyarakat sadar akan penerapan dan pembiasaan perilaku hidup sehat seperti menjaga kebersihan, disiplin memakai masker, rajin mencuci tangan dengan sabun dan air bersih, menyediakan hand sanitizer dan disinfektan di rumah serta ditempat umum, menjaga jarak serta mengurangi aktivitas di luar rumah sebagai upaya pemutusan mata rantai penyebaran Covid-19.

Alur pelayanan pasien Rawat Jalan, Rawat Inap, dan IGD di RSHD Kota Bengkulu sudah terdapat Standar prosedur pelaksanaannya, namun dalam pelaksanaannya terdapat prosedur yang belum dilaksanakan secara rutin yaitu pada saat penerimaan pasien dimana petugas harus melakukan screening terlebih dahulu kepada pasien dan keluarga pasien, kemudian yang boleh menemani pasien hanya 1 orang. Sudah terdapat SOP Alur Berkas Rekam Medis Rawat jalan, Rawat Inap, dan IGD di RSHD Kota Bengkulu, namun dalam pelaksanaannya kegiatan assembling belum dilaksanakan secara rutin, dan kegiatan pengkodean hanya dilakukan Pengkodean untuk pengklaiman, pada BRM Belum ditulis Kodenya sesuai ICD 10 dan ICD 9 CM. Dalam kegiatan pemulihan berkas rekam medis belum dilaksanakan Sesuai surat Edaran DPP Pormiki dalam pengelolaan BRM Selama masa pandemic Covid 19, dimana berkas rekam medis pasien covid dan Non Covid di simpan dalam ruang dan rak yang sama, serta belum dilaksanakan sterilisasi BRM, penyimpanan dalam kantong plastic, dan pemberian kode warna untuk berkas rekam medis pasien Covid.

5. SARAN

- a. Pandemi Covid-19 telah memberikan gambaran atas kelangsungan dunia kesehatan di masa depan melalui bantuan teknologi. Maka jangan sampai pelaksanaan kegiatan di Rumah Sakit malah memundurkan kemajuan pemahaman teknologi yang telah dicapai saat ini.
- b. Kebijakan yang bersifat *continuous improvement*. Artinya pemerintah daerah harus merumuskan kebijakan yang bersifat berkelanjutan pada sistem kesehatan.
- c. Monitoring dan evaluasi perlu dilakukan dari pihak rumah sakit bagaimana alur dari pendaftaran pasien ini dapat efektif dan efisien serta memastikan keamanan dan kenyamanan bagi seluruh aspek yang ada di Rumah Sakit, baik pada pasien, keluarga pasien, petugas kesehatan medis dan non medis.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ditektur RSHD Kota Bengkulu yang telah memberi dukungan terhadap keberhasilan pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sugiarto. (2015). *Manajemen Kearsipan Modern dari Konvensional ke Basis Komputer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Akdon, dan Riduwan. (2013). *Rumusan dan Data Dalam Analisis Statistika*, Bandung: Alfabeta
- Bowman, D.E. 1992 *Health Information Management of Strategic Resource*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. (1997). *Pedoman Pengolahan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi I*. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. (2006). *Pedoman pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Rev.II*, Jakarta: DepKes RI.
- Djoko Wijono. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: airlangga university.
- Endah Nur Fatimah. (2015). *Mudah Menyusun SOP*. Indonesia: Pustaka Baru Press.
- Hastono, sutanto priyo. (2007). *Modul analisis data, fakultas kesehatan masyarakat Universitas Indonesia*.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) versi online (internet). <http://kbbi.web.id/> Diakses pada tanggal 12 Oktober 2021.
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit. (2021). *Panduan Penyusunan Dokumen Akreditasi 2012*. www.lamongankab.go.id. Diakes pada tanggal 28 Oktober 2021.
- MENKES RI. (2007). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 512*. Tentang Izin Praktek.
- Pormiki DPP. (2020). *Surat Edaran DPP Pormiki no.HM.01.01/001/III/2020 tentang Kewaspadaan dan pencegahan penyebaran infeksi virus covid19*. Pormiki.or.id, 18 april.
- Riwidikdo, handoko. (2009). *Statistik Kesehatan: Belajar Mudah teknik analisis data dalam penelitian kesehatan (Plus Aplikasi Software SPSS)*. Yogyakarta: Mitra Cendikia.