

## PEMAHAMAN PASIEN MENGENAI PENGGUNAAN PENDAFTARAN ONLINE DI RAWAT JALAN RSU GMIM BETHESDA TOMOHON

Marieska Youhland Waworuntu<sup>1\*</sup>, Welmin M. E. Lumi<sup>2</sup>, Welong S. Surya<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda, Tomohon<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : marieska@stikesbethesdatmh.ac.id

### ABSTRAK

RSU GMIM Bethesda Tomohon dalam pelayanan rawat jalan sudah menerapkan sistem pendaftaran *online*. Namun, masih banyak pasien yang belum memahami cara menggunakan sistem ini dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pemahaman pasien tentang penggunaan pendaftaran *online* dan faktor-faktor yang memengaruhi pemahaman pasien. Jenis penelitian ialah kualitatif dengan metode wawancara mendalam, dilaksanakan pada Juli-Desember 2023. Sampel sebanyak 2 orang pasien rawat jalan dari masing-masing poliklinik dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen berupa daftar pertanyaan, alat perekam, dan alat tulis menulis serta pemantauan data observasi. Hasil analisis untuk faktor pertama menunjukkan bahwa sebagian pasien perlu diberikan informasi lebih lanjut mengenai kemudahan pendaftaran *online* ini. Mayoritas pasien dapat melakukan proses pendaftaran *online* dengan cukup lancar namun ada juga pasien yang mengalami kesulitan disebabkan koneksi internet, dan kurangnya pengetahuan teknologi. Hasil analisis faktor lainnya menunjukkan bahwa pasien mampu memberikan umpan balik berdasarkan pengalaman mereka, dan berdasarkan hasil informasi diperoleh bahwa sosialisasi pendaftaran *online* sudah dilakukan, baik pasien umum maupun pasien BPJS dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp* kemudian dilanjutkan ke poliklinik perawatan yang dituju, hal ini terbukti sebagai perubahan besar dalam pelayanan kesehatan menjadi lebih cepat dan nyaman serta meningkatkan efisiensi layanan kesehatan. Kesimpulan penelitian ini, pasien dengan niat kuat untuk menggunakan sistem cenderung lebih memahami dan menggunakan pendaftaran *online*, yang mengurangi waktu tunggu dan memberikan kontrol lebih besar. Kemudahan penggunaan sistem dan aksesibilitas yang baik juga memengaruhi pemahaman pasien. Ketersediaan informasi tentang pendaftaran *online* dan sosialisasi penting dalam meningkatkan kesadaran pasien. Kepercayaan dan kepuasan pasien berperan penting, dan dukungan berkelanjutan, evaluasi umpan balik pengguna, serta perbaikan terus-menerus dibutuhkan. Sosialisasi dan edukasi teknologi membantu mengatasi kendala yang mungkin dihadapi pasien, menjadikan penggunaan pendaftaran *online* lebih efisien, dan meningkatkan partisipasi pasien dalam proses pendaftaran.

**Kata kunci** : pasien, pendaftaran *online*, rawat jalan, rumah sakit

### ABSTRACT

RSU GMIM Bethesda Tomohon in outpatient services has implemented an online registration system. However, there are still many patients who do not understand how to use this system properly. This study aims to investigate patient understanding of the use of online registration and the factors that influence patient understanding. The type of research is qualitative with an in-depth interview method, carried out in July-December 2023. The sample was 2 outpatients from each polyclinic using a purposive sampling technique. Instruments include a list of questions, recording equipment and stationery as well as monitoring observation data. The results of the analysis for the first factor show that some patients need to be given further information regarding the ease of online registration. Most patients can carry out the online registration process quite smoothly, but there are also patients who experience difficulties due to internet connection and lack of technological knowledge. The results of other factor analysis show that patients are able to provide feedback based on their experience, and based on the results of the information obtained that online registration socialization has been carried out, both general patients and BPJS patients using the *WhatsApp* application then proceed to the intended treatment polyclinic, this is proven to be major changes in health services to make them faster and more convenient and increase the efficiency of health services. The conclusion of this study is that patients with a stronger intention to use the system are more likely to understand and use online registration, which reduces waiting times and provides greater control. Ease of use of

*the system and good accessibility also influence patient understanding. The availability of information about online registration and outreach is important in increasing patient awareness. Patient trust and satisfaction play an important role, and ongoing support, evaluation of user feedback, and continuous improvement are needed. Technology outreach and education helps overcome obstacles that patients may face, makes the use of online registration more efficient, and increases patient participation in the registration process.*

**Keywords** : *online registration, outpatient, patient, hospital*

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang keberadaannya saat ini sangat diperhatikan oleh pemerintah. Kesehatan itu sendiri bukan hanya bebas dari penyakit, tetapi keadaan sejahtera fisik, mental dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif. Hak atas kesehatan ini berarti bahwa pemerintah harus menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap orang hidup sehat, dan itu berarti bahwa pemerintah harus menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai dan terjangkau bagi semua warga negara, baik dari segi akses maupun biaya (Sudrajat, 2015)

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang sangat dibutuhkan masyarakat. Salah satu pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat ialah rumah sakit. Saat ini, tidak mudah mendapatkan rumah sakit berkualitas dengan harga terjangkau. Hal ini karena beberapa rumah sakit masih menerapkan prinsip mencari keuntungan dalam pelayanannya. Prinsip ini mengutamakan kemanfaatan bagi kemanusiaan dari pelayanan kesehatan yang diberikan. Salah satu cara untuk menghindari hal tersebut ialah dengan meningkatkan kualitas tenaga kesehatan melalui pembinaan atau pelatihan yang ada (Saifuddin, 2009).

Pendaftaran *online* di rumah sakit merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang semakin populer dalam beberapa tahun terakhir. Dengan adanya pendaftaran *online*, pasien dapat mendaftar untuk mendapatkan layanan kesehatan tanpa harus mengunjungi loket pendaftaran yang biasanya menyita banyak waktu dan tenaga. Hal ini memungkinkan pasien untuk lebih efektif dan efisien dalam mengakses layanan kesehatan (Martiana, 2018).

Pelayanan kesehatan ialah salah satu kebutuhan dasar manusia yang sangat penting dan harus dipenuhi dengan baik oleh negara dan masyarakat. Saat ini, pelayanan kesehatan telah berkembang pesat seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju. Salah satu bentuk dari perkembangan tersebut ialah adanya pendaftaran *online* pada rumah sakit. Pelayanan rumah sakit yang baik membuktikan bahwa rumah sakit tersebut berkualitas tinggi. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Bila kinerja pelayanan kesehatan yang diterima pasien sesuai atau melebihi harapannya, maka pasien merasa puas, dan sebaliknya bila kinerja pelayanan kesehatan yang diterima tidak sesuai dengan harapannya, maka pasien merasa tidak puas atau kecewa (Hendri, 2011).

Pendaftaran *online* di rumah sakit merupakan salah satu bentuk inovasi dalam layanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Dengan pendaftaran *online*, pasien dapat mendaftar dan memperoleh nomor antrian tanpa harus datang langsung ke rumah sakit. Hal ini tentunya dapat mengurangi waktu tunggu dan kerumunan di area pendaftaran RS. Pendaftaran pasien merupakan layanan pertama bagi pasien yang meminta perawatan di rumah sakit. Bagian pendaftaran pasien rawat jalan merupakan salah satu bentuk pelayanan medis pasien dan tentunya rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang baik. Berawal dari pendaftaran pasien, maka akan dinilai apakah mutu pelayanan rumah sakit itu baik atau sebaliknya. Pendaftaran langsung (*offline*) ialah pasien atau keluarga pasien datang secara langsung ke fasilitas pelayanan kesehatan untuk

mendapatkan pemeriksaan dari pelayanan kesehatan, sedangkan pendaftaran tidak langsung (*online*) berarti pasien atau keluarga pasien mendaftar dengan menggunakan teknologi, seperti pendaftaran pasien, penggunaan layanan telepon, SMS (short message service), layanan Whatsapp, layanan *online* dan lainnya untuk menerima cek dari penyedia layanan kesehatan (Budi, 2011)

Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia, mutu pelayanan rumah sakit harus selalu ditingkatkan melalui kemudahan akses pelayanan kesehatan. Salah satu pilihannya ialah dengan menggunakan sistem layanan pendaftaran *online*. Penggunaan sistem pelayanan pendaftaran berbasis web dapat mengurangi panjang antrian pasien untuk melakukan pendaftaran sebelum menerima pelayanan dokter. Beberapa rumah sakit di Indonesia sudah menggunakan layanan pendaftaran berbasis web, namun masih banyak kendala. Kendala tersebut dapat muncul baik pada saat proses perencanaan maupun pada proses pelaksanaan layanan, seperti kurangnya petugas, kurangnya petunjuk SOP, pasien yang tidak tahu cara menggunakan handphone, dan kurangnya pasien terkait sistem pendaftaran *online* (El Kariema, 2021).

RSU GMIM Bethesda Tomohon merupakan salah satu rumah sakit di Tomohon yang telah menerapkan sistem pendaftaran *online* dalam layanan rawat jalannya. Sistem ini memungkinkan pasien untuk melakukan pendaftaran secara daring tanpa perlu datang langsung ke rumah sakit untuk antri di loket pendaftaran manual. Rumah sakit ini juga menerima rujukan dari beberapa rumah sakit bahkan puskesmas, tidak hanya dari Tomohon namun dari sekitarnya. Dalam pelayanan pasien rawat jalan, rumah sakit ini sudah menerapkan sistem pendaftaran secara *online*. Namun, meskipun pendaftaran *online* di rumah sakit telah menjadi semakin populer, masih banyak pasien yang belum memahami cara menggunakan sistem pendaftaran *online* dengan baik. Hal ini dapat menghambat pasien dalam mengakses layanan kesehatan dengan lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih mendalam untuk mengeksplorasi pemahaman pasien tentang penggunaan pendaftaran *online* di rumah sakit.

Penggunaan sistem pendaftaran *online* juga menimbulkan beberapa tantangan bagi pasien terutama mereka yang belum familiar atau tidak mengerti cara menggunakan teknologi informasi atau internet. Oleh karena itu, diperlukan penelitian tentang pemahaman pasien mengenai penggunaan pendaftaran *online* di RSU GMIM Bethesda Tomohon agar dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari layanan tersebut serta memberikan kemudahan bagi para pasien dalam mendapatkan akses terhadap fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pemahaman pasien tentang penggunaan pendaftaran *online* di rumah sakit ini dan faktor-faktor yang memengaruhi pemahaman pasien tentang layanan ini sehingga lebih mempermudah pasien dalam melakukan pendaftaran di rumah sakit ini serta meningkatkan kualitas layanan rawat jalan yang diberikan oleh rumah sakit ini kepada pasiennya.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode wawancara mendalam untuk mendapatkan pemahaman secara mendalam tentang penggunaan sistem pendaftaran *online* pada pasien rawat jalan RSU GMIM Bethesda Tomohon. Dilaksanakan di RSU GMIM Bethesda Tomohon pada bulan Juli-Agustus 2023. Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh pasien rawat jalan RSU GMIM Bethesda Tomohon yang menggunakan sistem pendaftaran *online* pada saat penelitian. Sampel diambil menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih sampel berdasarkan kriteria datang dengan menggunakan pendaftaran *online* rumah sakit, menggunakan aplikasi JKN Mobile, atau pasien yang memeriksakan diri ke poliklinik. Sampel sebanyak 2 orang pasien rawat jalan dari

masing-masing poliklinik di RSUD GMIM Bethesda Tomohon. Wawancara mendalam dengan beberapa responden yang telah dipilih sebagai sampel dari populasi dilakukan oleh tim riset dan direkam untuk kemudian dianalisis secara manual.

Penelitian menggunakan instrumen berupa daftar pertanyaan, alat perekam, dan alat tulis menulis serta pemantauan data observasi. Pemahaman peneliti tentang metode penelitian, penguasaan terhadap bidang yang akan diteliti dan kesiapan peneliti untuk masuk ke area penelitian merupakan validasi dan instrument penelitian. Sedangkan bagaimana teknik pengumpulan data dari sumber data yang diwawancarai merupakan hal-hal yang memengaruhi pengumpulan data.

## HASIL

Informan yang menjadi sampel yaitu yang memenuhi kriteria melakukan pendaftaran pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD GMIM Bethesda Tomohon. Poliklinik jantung, bedah, penyakit dalam, anak, THT, kebidanan dan kandungan, dan mata di RSUD GMIM Bethesda Tomohon. Jumlah pasien yang menjadi informan yaitu 14 orang pasien. Masing-masing poliklinik diambil 2 orang pasien yang dijadikan informan untuk diwawancarai dalam. Poliklinik lainnya tidak diambil sampelnya karena tidak ada pasien.

### Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pemahaman Pasien Mengenai Penggunaan Pendaftaran *Online* di RSUD GMIM Bethesda Tomohon

Hasil analisis untuk faktor yang pertama menunjukkan bahwa 78% pasien di rawat jalan RSUD GMIM Bethesda Tomohon telah mengetahui tentang adanya pendaftaran *online*. Namun, terdapat 22% pasien yang belum mengetahui tentang layanan pendaftaran *online* ini. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada sebagian pasien yang perlu diberikan informasi lebih lanjut mengenai kemudahan pendaftaran *online* ini.

**Tabel 1. Hasil Analisis Kesadaran Pasien**

No.	Kode	Menjawab	Jumlah (%)
1.	Mengetahui	11	78
2	Tidak mengetahui	2	22
<b>Jumlah Informan</b>		14	100

Analisis yang dilakukan telah memberikan gambaran tentang tingkat kesadaran di antara populasi pasien mengenai ketersediaan layanan pendaftaran *online*. Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien sudah memiliki pengetahuan dan kesadaran tentang layanan yang nyaman ini. Namun, masih ada sekelompok pasien yang masih tidak sadar akan opsi pendaftaran *online*. Hal ini menunjukkan pentingnya mengatasi kesenjangan informasi dan memastikan bahwa pasien-pasien ini diberi informasi tentang manfaat dan kemudahan proses pendaftaran *online*. Menyediakan informasi lebih lanjut dan materi edukasi dapat memberdayakan pasien-pasien ini untuk memanfaatkan layanan yang menghemat waktu dan efisien ini, memungkinkan mereka untuk menghindari antrian yang panjang di rumah sakit.

Faktor yang kedua berdasarkan pada hasil analisis yang menunjukkan bahwa 50% pasien memiliki pengalaman menggunakan pendaftaran *online*, sementara 50% lainnya tidak.

**Tabel 2. Hasil Analisis Pasien Berpengalaman**

No.	Kode	Menjawab	Jumlah (%)
1.	Sudah	4	50
2	Belum	4	50
<b>Jumlah Informan</b>		8	100

Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa setengah dari pasien telah sering memanfaatkan fasilitas pendaftaran *online*, sementara setengah yang lainnya baru pertama kali mencoba menggunakan pendaftaran *online*. Meski demikian, kemampuan teknologi telah memungkinkan ketersediaan pendaftaran *online* yang mempermudah proses pendaftaran kesehatan bagi pasien.

Hasil analisis faktor selanjutnya menunjukkan bahwa 50% pasien sudah mampu menggunakan pendaftaran *online* secara mandiri, sedangkan 50% sisanya masih memerlukan perangkat atau bantuan dari orang lain.

**Tabel 3. Hasil Analisis Kemampuan Pasien**

No.	Kode	Menjawab	Jumlah (%)
1.	Mampu	4	50
2.	Tidak Mampu	4	50
<b>Jumlah Informan</b>		8	100

Ini menunjukkan bahwa meskipun kemajuan telah dicapai menuju mandiri, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal memungkinkan semua pasien untuk sepenuhnya menggunakan sistem pendaftaran *online*.

Selanjutnya dari 57% pasien yang sudah menggunakan pendaftaran *online* hanya setengahnya yang sudah terampil dalam menggunakan pendaftaran *online*, setengah lagi belum terampil.

**Tabel 4. Hasil Analisis Keterampilan Teknologi Pasien**

No.	Kode	Menjawab	Jumlah (%)
1.	Terampil	4	50
2.	Belum Terampil	4	50
<b>Jumlah Informan</b>		8	100

Hasil ini menunjukkan bahwa pasien telah menggunakan pendaftaran *online* sebagai perkembangan positif bagi fasilitas kesehatan karena memungkinkan proses pendaftaran yang lebih lancar dan efisien, mengurangi waktu tunggu, dan menghilangkan kebutuhan bagi pasien untuk mengisi formulir di tempat. Selain itu, sistem *online* memberikan pasien kontrol yang lebih besar atas jadwal dan pilihan janji temu mereka, memberdayakan mereka untuk mengambil peran aktif dalam mengelola kebutuhan perawatan kesehatan mereka.

### **Kendala atau Kesulitan yang Dialami Oleh Para Pasien Saat Menggunakan Sistem Pendaftaran *Online* di RSUD GMIM Bethesda Tomohon**

Data menunjukkan bahwa 75% pasien yang menyelesaikan pendaftaran secara *online* melakukannya dengan mudah, sementara 25% sisanya mengalami beberapa tantangan.

**Tabel 5. Hasil Analisis Kelancaran Pendaftaran**

No.	Kode	Menjawab	Jumlah (%)
1.	Lancar	6	75
2.	Belum Lancar	2	25
<b>Jumlah Informan</b>		8	100

Meskipun mayoritas pasien dapat melakukan proses pendaftaran *online* dengan cukup lancar, masih ada persentase pasien yang mengalami kesulitan. Beberapa faktor seperti koneksi internet yang kurang stabil, kurangnya pengetahuan teknologi, atau kesulitan dengan

tampilan aplikasi dapat menyebabkan frustrasi pada pasien saat mencoba mendaftar.

### **Dampak Pemahaman Pasien Terhadap Penggunaan Pendaftaran *Online* Terhadap Efektivitas Pelayanan di RSUD GMIM Bethesda Tomohon**

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa hanya 57% pasien yang sudah mengetahui tentang adanya pendaftaran *online* yang menggunakan layanan tersebut. Sedangkan sebanyak 33% pasien masih belum menggunakan pendaftaran *online*.

**Tabel 6. Hasil Analisis Pasien Menggunakan Sistem**

No.	Kode	Menjawab	Jumlah (%)
1.	Sudah	8	57
2	Belum	6	43
<b>Jumlah Informan</b>		14	100

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih banyak ruang untuk perbaikan dalam hal kesadaran pasien terhadap layanan pendaftaran *online*. Meskipun cukup menggembirakan karena sejumlah besar pasien telah menggunakan teknologi ini, masih ada sejumlah besar populasi yang belum menerapkannya.

Hasil analisis dari para pasien menunjukkan bahwa 87% dari mereka dapat memberikan umpan balik berdasarkan pengalaman mereka menggunakan pendaftaran *online*. 13% sisanya belum dapat memberikan umpan balik.

**Tabel 7. Hasil Analisis *Feedback***

No.	Kode	Menjawab	Jumlah (%)
1.	Ada	7	87
2	Belum Ada	1	13
<b>Jumlah Informan</b>		14	100

Hasil analisis dari para pasien menunjukkan bahwa ada persentase signifikan pasien yang mampu memberikan umpan balik berdasarkan pengalaman mereka dengan pendaftaran *online*. Namun, masih ada persentase kecil pasien yang tidak dapat memberikan umpan balik, yang mungkin disebabkan oleh berbagai alasan.

### **Hasil Observasi dan Informasi**

Berdasarkan informasi yang diperoleh mengenai sistem pendaftaran *online*, sosialisasi mengenai pendaftaran *online* juga sudah dilakukan sejak sistem pendaftaran *online* ini dibuka dan dapat digunakan untuk pasien umum maupun pasien yang menggunakan BPJS. Pendaftaran dilakukan menggunakan aplikasi WhatsApp (WA) kemudian dilanjutkan ke poliklinik perawatan yang dituju

Sistem pendaftaran *online* telah beroperasi selama beberapa bulan dan hal ini telah dikonfirmasi. Pendaftaran *online* dapat digunakan oleh masyarakat umum, pasien BPJS yang menggunakan aplikasi JKN Mobile. Sebagai hasilnya, integrasi WA dengan fungsi aplikasi SIMRS di RSUD GMIM Bethesda sebagai cara alternatif untuk memfasilitasi proses pendaftaran yang lebih lancar dan efisien. Implementasi sistem pendaftaran *online* telah membawa banyak manfaat bagi pelayanan di rawat jalan dan pasien. Salah satu keuntungan utamanya ialah kenyamanan yang ditawarkannya kepada individu yang ingin membuat janji untuk menerima pelayanan kesehatan tanpa perlu mengunjungi RSUD GMIM Bethesda secara fisik. Dengan hanya beberapa ketukan pada perangkat mobile mereka, pasien dapat dengan mudah mendaftar dan memberikan informasi yang diperlukan melalui tampilan WA yang

mudah digunakan dan yang sudah sering digunakan pasien untuk aktivitas sehari-hari.

Selain itu, integrasi ini telah menyederhanakan proses pendaftaran dengan menghilangkan kebutuhan untuk pengisian data manual. Ini tidak hanya menghemat waktu dan mengurangi kesalahan manusia tetapi juga memungkinkan petugas rawat jalan untuk lebih fokus pada memberikan perawatan berkualitas kepada pasien. Dengan sistem pendaftaran seperti ini, rumah sakit dapat memastikan bahwa informasi yang akurat dan terbaru ditangkap secara tepat waktu, memfasilitasi koordinasi dan perencanaan layanan kesehatan yang lebih baik juga. Selanjutnya, sistem pendaftaran *online* telah berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan kesehatan yang tersedia dan mendorong individu untuk mengambil kendali atas kesehatan mereka sendiri. Masyarakat telah mendapat edukasi tentang manfaat dan fitur sistem pendaftaran *online*, mendorong budaya pencarian perawatan kesehatan yang proaktif.

Data yang diperoleh mengenai jumlah pasien yang menggunakan pendaftaran *online* yang telah disediakan yaitu rata-rata 5 sampai 8 untuk instalasi rawat jalan. Data ini merupakan rekapitulasi jumlah kunjungan dari bulan April sampai juli 2023. Dari pengamatan, jelas terlihat bahwa pendaftaran *online* menggunakan aplikasi WA memungkinkan pasien untuk langsung mengirimkan informasi pendaftaran mereka ke poliklinik yang dituju. Hal ini memungkinkan pasien untuk mendaftar tanpa ada keterlambatan. Selain itu, dengan menggunakan WA sebagai alat komunikasi untuk pendaftaran juga memungkinkan pasien untuk dengan mudah melacak antrian dan memperkirakan waktu tunggu untuk layanan mereka. Pasien tidak lagi perlu lagi secara fisik untuk mendaftar atau menanyakan posisi antrian mereka, yang sering melibatkan waktu dan usaha yang tidak perlu. Dengan hanya mengirim pesan melalui WA secara signifikan mengurangi waktu menunggu dan membuat proses pendaftaran lebih efisien.

Kemudahan yang ditawarkan oleh pendaftaran melalui WA tidak hanya bermanfaat bagi pasien tetapi juga mengoptimalkan waktu dan sumber daya rumah sakit. Dengan mengadopsi sistem yang efisien ini, instalasi rawat jalan dapat mempercepat operasional mereka dan meningkatkan kepuasan pasien. Keberhasilan sistem pendaftaran melalui WA terletak pada kemudahan dan aksesibilitasnya. Pasien dari segala usia dan latar belakang dapat dengan mudah mengoperasikan dan memanfaatkan aplikasi ini. Hal ini menghilangkan hambatan dan memastikan bahwa semua orang dapat memanfaatkan kenyamanan yang ditawarkan. Saat teknologi terus berkembang, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk merangkul inovasi digital ini dan menyesuaikan praktik mereka untuk lebih memenuhi kebutuhan yang terus berkembang dari pasien.

Penggunaan aplikasi WhatsApp untuk pendaftaran *online* telah terbukti sebagai perubahan besar dalam pelayanan kesehatan di RSUD GMIM Bethesda. Ini merevolusi cara pasien mengakses layanan, membuat proses menjadi lebih cepat dan nyaman. Pendekatan inovatif ini tidak hanya bermanfaat bagi pasien tetapi juga membantu rumah sakit lebih khusus rawat jalan beroperasi dengan lebih efisien sebagai langkah yang tepat dalam meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan dan meningkatkan efisiensi layanan kesehatan. Pendaftaran secara *online* di RSUD GMIM Bethesda terdiri dari tiga kategori, yaitu pendaftaran melalui aplikasi JKN Mobile, aplikasi WhatsApp, dan aplikasi Mobile JKN yang diikuti dengan pendaftaran melalui aplikasi WhatsApp. Dalam pendaftaran melalui aplikasi Mobile JKN, calon peserta BPJS Kesehatan dapat mengunduh aplikasi gratis dari Google Play Store atau App Store. Selain itu, pendaftaran *online* juga dapat dilakukan melalui layanan WA untuk pelayanan administrasi. Namun, syarat utama yang harus dipenuhi dalam pendaftaran ini yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, dan rujukan jika tidak menggunakan JKN Mobile. Persyaratan lainnya akan bergantung pada status atau kondisi pasien yang mendaftar.

Dalam praktiknya, sosialisasi mengenai ketersediaan pendaftaran *online* di rawat jalan

RSU GMIM Bethesda masih belum optimal. Faktanya, media yang digunakan untuk menyampaikan informasi terkait pendaftaran ini masih dapat ditingkatkan kualitasnya. Hal ini menimbulkan hambatan bagi masyarakat untuk memanfaatkan layanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya untuk lebih memperluas penyebaran informasi pendaftaran secara efektif dan efisien.

Memahami ketersediaan pendaftaran *online* di rawat jalan RSU GMIM Bethesda masih menjadi tantangan. Kendati demikian, faktanya, perluasan penyebaran informasi terkait pendaftaran ini merupakan langkah yang penting untuk mengatasi hambatan yang muncul. Di satu sisi, media yang telah digunakan untuk menyampaikan informasi pendaftaran ini masih memiliki ruang untuk ditingkatkan kualitasnya. Salah satu cara yang dapat dilakukan ialah dengan mengoptimalkan pemanfaatan platform *online* seperti website resmi rumah sakit, media sosial yang aktif serta informasi di area rumah sakit yang lebih mudah terlihat, lebih mudah dijangkau dan lebih menarik. Selain itu, perlu juga memperluas penyampaian informasi ini dengan cara yang lebih efektif dan efisien. Pihak rumah sakit dapat mengadakan kampanye sosialisasi melalui kegiatan-kegiatan komunitas, seperti seminar kesehatan atau pameran kesehatan. Dalam kesempatan tersebut, ahli kesehatan dapat memberikan penjelasan mendalam mengenai keuntungan dan kemudahan menggunakan pendaftaran *online* tersebut.

Dalam konteks pelayanan kesehatan yang semakin digital, penting bagi rumah sakit untuk selalu beradaptasi dengan teknologi dan menyebarkan informasi dengan lebih efisien. Upaya untuk memperluas penyebaran informasi pendaftaran secara efektif dan efisien menjadi bagian yang tidak bisa diabaikan dalam meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan di RSU GMIM Bethesda.

## PEMBAHASAN

### Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pemahaman Pasien

Faktor-faktor yang memengaruhi pemahaman pasien dalam menggunakan pendaftaran *online* di rumah sakit dapat bervariasi tergantung pada penelitian yang dilakukan. Namun, beberapa faktor yang umumnya memengaruhi pemahaman pasien dalam menggunakan pendaftaran *online* di rumah sakit secara umum antara lain:

### Niat Untuk Menggunakan

Faktor yang paling berpengaruh terhadap penerimaan pasien pada sistem pendaftaran *online* ialah faktor Behavioral Intention to Use atau perilaku ingin (Taufik, 2011). Pasien yang memiliki niat yang kuat untuk menggunakan sistem pendaftaran *online* cenderung lebih mudah memahami dan menggunakan sistem tersebut. Hasil analisis menunjukkan bahwa pasien telah menggunakan sistem pendaftaran *online*. Ini ialah perkembangan positif bagi rumah sakit karena memungkinkan proses pendaftaran yang lebih lancar dan efisien, mengurangi waktu tunggu, membawa berbagai dokumen, dan menghilangkan kebutuhan bagi pasien untuk mengisi formulir di tempat. Selain itu, sistem *online* ini memberikan pasien kontrol yang lebih besar atas jadwal dan pilihan janji temu dengan memberdayakan pasien untuk mengambil peran aktif dalam mengelola kebutuhan perawatan kesehatan mereka.

Hasil analisis lebih lanjut menyarankan bahwa RSU GMIM Bethesda Tomohon harus terus berinvestasi dan mempromosikan penggunaan sistem *online* untuk meningkatkan pengalaman pasien dan menyederhanakan alur kerja administratif. Penting juga bagi RSU GMIM Bethesda untuk berkomunikasi secara teratur dengan pasien mengenai penggunaan sistem pendaftaran *online*. Ini dapat dilakukan melalui saluran pemberitahuan dan pengingat, baik melalui pesan teks, email, atau melalui portal kesehatan *online*. Dengan berkomunikasi secara proaktif, fasilitas kesehatan dapat memastikan bahwa pasien mendapatkan informasi yang mereka perlukan dan merasa didukung dalam penggunaan sistem ini.



Secara keseluruhan, penggunaan sistem pendaftaran *online* dalam fasilitas kesehatan memiliki dampak positif yang signifikan. Dengan memberikan pasien kontrol yang lebih besar, mengurangi waktu tunggu, dan menyederhanakan alur kerja administratif, sistem ini dapat meningkatkan pengalaman pasien dan efisiensi pelayanan kesehatan. Dalam era digital ini, investasi dan promosi penggunaan sistem *online* ialah langkah yang bijaksana bagi fasilitas kesehatan untuk tetap relevan dan berkembang di tengah kemajuan teknologi.

### **Kemudahan Penggunaan**

Kemudahan penggunaan sistem pendaftaran *online* juga menjadi faktor penting dalam memengaruhi pemahaman pasien. Sistem yang mudah digunakan dan intuitif akan lebih mudah dipahami oleh pasien (Taufik, 2011). Penelitian yang dilakukan oleh Andriane (2020) menyatakan bahwa semakin seseorang merasakan kemudahan dalam menggunakan sistem informasi, maka akan menimbulkan adanya ketertarikan terhadap sistem yang kemudian memunculkan sikap positif dalam menggunakan sistem tersebut.

Hasil analisis menunjukkan bahwa sementara 50% pasien telah berhasil beradaptasi dengan menggunakan pendaftaran *online* secara mandiri, 50% sisanya masih memerlukan bantuan atau penggunaan perangkat tambahan dari orang lain. Data ini secara jelas menyoroti kemajuan yang telah dicapai dalam mencapai kemandirian dalam menggunakan sistem pendaftaran *online*. Namun, hal ini juga menekankan perlunya perbaikan lebih lanjut untuk memastikan bahwa semua pasien dapat sepenuhnya memanfaatkan kenyamanan yang ditawarkan. Oleh karena itu, sangat penting untuk terus memberikan dukungan dan sumber daya untuk membantu pasien yang memerlukan bantuan dalam menggunakan pendaftaran dengan cara tersebut. Dengan melakukan hal ini, jumlah individu yang menggunakan pendaftaran *online* dapat ditingkatkan, mendorong lebih banyak orang untuk memanfaatkan sumber daya yang nyaman ini untuk menjadwalkan janji. Oleh karena itu, sangat penting untuk mendedikasikan upaya terus-menerus untuk memberikan alat-alat dan sumber daya yang diperlukan kepada pasien ini untuk memanfaatkan platform inovatif ini, meminimalkan kesulitan yang mungkin timbul selama proses pendaftaran *online*. Secara keseluruhan, integrasi yang berhasil dari pendaftaran *online* dalam layanan kesehatan ialah tonggak penting. Namun, penting untuk melihatnya sebagai proses yang berkelanjutan, terus berevolusi untuk memenuhi kebutuhan yang terus berubah dari pasien. Dengan memprioritaskan dukungan berkelanjutan, perbaikan berkelanjutan, dan aksesibilitas, penyedia layanan kesehatan dapat memastikan bahwa potensi penuh dari sistem pendaftaran *online* terealisasi, memfasilitasi pengalaman yang mulus dan nyaman bagi semua pasien.

### **Ketersediaan Informasi**

Pasien yang memiliki akses terhadap informasi yang cukup tentang sistem pendaftaran *online* cenderung lebih mudah memahami dan menggunakan sistem tersebut (Widya, 2023). Hasil analisis menunjukkan bahwa 78% pasien di rawat jalan RSUD GMIM Bethesda Tomohon telah mengetahui tentang adanya pendaftaran *online*. Namun, terdapat 22% pasien yang belum mengetahui tentang layanan pendaftaran *online* ini. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada sebagian pasien yang perlu diberikan informasi lebih lanjut mengenai kemudahan pendaftaran *online* ini. Analisis yang dilakukan pada pasien unit rawat jalan RSUD GMIM Bethesda Tomohon telah membuka wawasan mengenai tingkat kesadaran di antara populasi pasien mengenai ketersediaan layanan pendaftaran *online*. Hal ini menunjukkan pentingnya mengisi kesenjangan informasi dan memastikan bahwa pasien-pasien ini diberi informasi tentang manfaat dan kemudahan proses pendaftaran *online*.

Analisis menunjukkan bahwa pasien yang mengetahui layanan pendaftaran *online* cenderung menggunakannya lebih sering, yang mengakibatkan waktu tunggu yang lebih singkat dan kepuasan keseluruhan yang lebih tinggi dengan pengalaman mereka di rumah

sakit. Memberikan petunjuk yang jelas tentang cara mengakses dan menggunakan sistem pendaftaran *online*, serta mempromosikan manfaat penggunaannya melalui berbagai saluran seperti poster di area tunggu dan kampanye media sosial dapat membantu meningkatkan kesadaran pasien dan meningkatkan adopsi layanan ini. Oleh karena itu, sangat penting bagi rumah sakit untuk berusaha menghilangkan kebingungan dan miskomunikasi di kalangan pasien tentang layanan pendaftaran *online* dengan menyediakan sumber daya pendidikan untuk memberdayakan pasien agar dapat mengambil keuntungan penuh dari layanan ini.

### **Kepuasan Pasien**

Pengaruh sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien juga dapat memengaruhi pemahaman pasien dalam menggunakan sistem tersebut. Pasien yang merasa puas dengan sistem pendaftaran *online* cenderung lebih mudah memahami dan menggunakan sistem tersebut (Saputra, 2020 dan Wibawani, 2021). Hasil analisis menunjukkan bahwa 50% dari pasien memiliki pengalaman menggunakan pendaftaran *online*, sementara 50% lainnya tidak. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa setengah dari pasien telah memanfaatkan fasilitas pendaftaran *online*, sementara setengah yang lainnya masih memilih untuk mendaftar secara konvensional.

Seperti yang ditunjukkan oleh hasil penelitian ini, tampaknya separuh pasien sudah memanfaatkan layanan pendaftaran *online*, sementara separuh sisanya belum menggunakannya. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada potensi yang signifikan yang belum dimanfaatkan bagi pasien yang belum menggunakan pendaftaran *online*. Oleh karena itu, penting untuk mengedukasi dan mendorong pasien-pasien ini untuk mulai menggunakan pendaftaran *online* ini guna mendapatkan manfaatnya. Selain itu, sangat penting untuk meningkatkan kemudahan penggunaan dan aksesibilitas proses pendaftaran *online* untuk memaksimalkan penggunaannya.

### **Sosialisasi dan Edukasi**

Sosialisasi dan edukasi terhadap pasien tentang sistem pendaftaran *online* juga dapat memengaruhi pemahaman pasien dalam menggunakan sistem tersebut (Arifin, 2022). Data menunjukkan bahwa 75% dari pasien yang mendaftar secara *online* berhasil melakukannya dengan mudah, sedangkan 25% sisanya mengalami beberapa kendala.

Meskipun mayoritas pasien dapat melakukan proses pendaftaran *online* dengan cukup lancar, masih ada persentase pasien yang mengalami kesulitan. Beberapa faktor seperti koneksi internet yang kurang stabil, kurangnya pengetahuan teknologi, atau kesulitan dengan tampilan aplikasi dapat menyebabkan frustrasi pada pasien saat mencoba mendaftar (Handayuni, 2021).

Peningkatan literasi digital dan pelatihan teknologi yang lebih baik dapat menjadi solusi untuk mengurangi jumlah pasien yang mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran *online*. Peningkatan literasi digital dan pelatihan teknologi yang lebih baik dapat menjadi solusi untuk mengurangi jumlah pasien yang mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran *online*. Mengingat pentingnya pendaftaran *online* yang lancar bagi pasien, lembaga kesehatan harus memastikan bahwa mereka menyediakan infrastruktur yang handal untuk penggunaan *online*. Sebagai contoh, memastikan adanya koneksi internet yang stabil dan cepat, sehingga pasien tidak mengalami gangguan saat mengakses aplikasi atau WA untuk pendaftaran.

### **Kendala Saat Menggunakan Sistem Pendaftaran *Online***

Beberapa kendala umum yang dihadapi pasien saat menggunakan sistem pendaftaran *online* di rumah sakit ialah: (1) Banyak pengguna smartphone yang pengguna lanjut usia yang masih gagap teknologi (gaptek) terkait penggunaan dan tata cara pendaftaran *online* pasien (Tami, 2021). (2) Kesulitan dalam menggunakan sistem karena pasien yang tidak terbiasa

dengan teknologi mungkin merasa kesulitan dalam menggunakan sistem pendaftaran *online* (Trust Medis, 2020). (3) Koneksi internet yang buruk dapat menghambat proses pendaftaran, menyebabkan frustrasi di antara pasien (Devi, 2019). (4) Kurangnya kesadaran pasien yang tidak menyadari adanya sistem pendaftaran *online* mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakannya (Hendayana, 2021). (5) Masalah teknis seperti crash sistem, waktu loading yang lambat, dan pesan kesalahan dapat menyebabkan frustrasi di antara (Widiantari, 2021). (6) Kendala bahasa di mana pasien yang tidak mengerti bahasa yang tersedia dalam sistem pendaftaran *online* mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakannya (Widiantari, 2021).

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa hanya 57% pasien yang sudah mengetahui tentang adanya pendaftaran *online* yang menggunakan layanan tersebut. Sedangkan sebanyak 33% pasien masih belum menggunakan pendaftaran *online*. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih banyak pasien yang belum menyadari manfaat dari penggunaan pendaftaran *online* tersebut. Upaya untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan pasien tentang layanan pendaftaran *online* dapat dilakukan dengan cara meningkatkan komunikasi antara pihak rumah sakit dengan pasien, baik melalui media sosial, situs web resmi, maupun pamflet-pamflet informasi yang disebarakan di lingkungan sekitar rumah sakit.

Selain itu, RSUD GMIM Bethesda juga dapat menyediakan panduan- panduan praktis serta menampilkan manfaat yang jelas dari pendaftaran *online* pada situs web resmi mereka. Diharapkan, dengan meningkatkan pemahaman serta memberikan informasi yang lebih detail mengenai pendaftaran *online* ini, jumlah pengguna layanan *online* dapat meningkat sehingga kemudahan dalam pelayanan dapat dirasakan oleh seluruh pasien rumah sakit.

Beberapa faktor seperti koneksi internet yang kurang stabil, kurangnya pengetahuan teknologi, atau kesulitan dengan tampilan aplikasi dapat menyebabkan frustrasi pada pasien saat mencoba mendaftar. Peningkatan literasi digital dan pelatihan teknologi yang lebih baik dapat menjadi solusi untuk mengurangi jumlah pasien yang mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran *online*.

### **Tingkat Pemahaman Pasien Mengenai Penggunaan Pendaftaran Online**

Terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk menentukan tingkat pemahaman pasien mengenai penggunaan pendaftaran *online*, yaitu: (1) Literasi penggunaan internet: Salah satu penelitian menunjukkan bahwa tingkat literasi pasien dalam penggunaan internet masih pada taraf medium (45%) dan perilaku pasien dalam penggunaan internet belum dapat menunjang penggunaan internet (Rosalina, 2021). (2) Minat pasien terhadap pendaftaran *online*: Penelitian lain menunjukkan bahwa minat pasien terhadap pendaftaran *online* sudah cukup tinggi (Rosalina, 2021). (3) Tingkat kepuasan pasien: Penelitian lain menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pendaftaran *online* BPJS Kesehatan pada aplikasi Mobile JKN pada masa pandemi Covid-19 (Herlinawati, 2022). (4) Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Rumana, dkk (2021) menunjukkan bahwa dari seluruh dimensi di dalam penelitian, terbentuk gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran *online* yaitu 45 responden (61,6%) tidak puas dan 28 responden (38,4%) puas. (5) Tingkat pengetahuan pasien: Salah satu penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki tingkat pengetahuan yang kurang dalam hal mendapatkan, menggunakan, menyimpan, dan membuang obat antibiotik (Rosalina, 2021).

Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas informan mengungkapkan kepuasan terhadap layanan pendaftaran *online* di RSUD GMIM Bethesda. Hal ini menunjukkan perlunya informasi dan edukasi yang lebih aktif dari rumah sakit, karena pemahaman pasien tentang penggunaan pendaftaran *online* yang masih relatif rendah. Berdasarkan hasil penelitian ini, sangat penting bagi rumah sakit untuk memanfaatkan teknologi guna meningkatkan layanan pendaftaran mereka dan meningkatkan kepuasan pasien di masa depan. Dengan kemajuan

cepat dalam platform digital dan ketergantungan yang semakin meningkat pada teknologi, sangat penting bagi penyedia layanan kesehatan seperti RSUD GMIM Bethesda untuk beradaptasi dan memanfaatkan manfaat yang ditawarkan oleh sistem pendaftaran *online*. Dengan mengimplementasikan tampilan yang mudah digunakan, panduan informatif, dan inisiatif edukasi yang proaktif, lembaga kesehatan dapat memberdayakan pasien dan memfasilitasi pemahaman mereka terkait proses pendaftaran *online*. Selain itu, rumah sakit harus aktif terlibat dalam kegiatan promosi untuk menciptakan kesadaran di kalangan masyarakat tentang ketersediaan dan manfaat pendaftaran *online*. Hal ini dapat dilakukan dengan menyebarkan informasi melalui berbagai saluran seperti media sosial, situs web, dan program outreach kepada masyarakat.

### **Dampak Pemahaman Pasien Terhadap Penggunaan Pendaftaran *Online* Terhadap Efektivitas Pelayanan**

Berikut ialah beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui dampak pemahaman pasien terhadap penggunaan pendaftaran *online* terhadap efektivitas pelayanan.

#### **Peningkatan Efisiensi Administrasi**

Penelitian yang dilakukan di Klinik Halyna menunjukkan bahwa setelah dilakukan sosialisasi tentang sistem antrian *online*, terjadi peningkatan efisiensi administrasi di klinik pratama tersebut (Ariyanto, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman pasien tentang penggunaan pendaftaran *online* dapat berdampak positif pada efisiensi administrasi.

Hasil penelitian yang dilakukan Kurniawati dkk (2021) di RS dr. Oen Solo menunjukkan bahwa aplikasi pendaftaran *online* di RS efektif menurunkan waktu tunggu pasien rawat jalan. Data pasien yang sudah terhubung dari aplikasi ke pendaftaran akan mengurangi waktu tunggu; percepatan penyiapan rekam medis dapat disiapkan H-1 sehingga ketika pasien datang, dokumen telah tersedia; serta notifikasi estimasi nomor antrian bagi pasien yang menggunakan aplikasi pendaftaran *online* membuat pasien bisa memperkirakan waktu pemeriksaan, pasien dapat datang ke rumah sakit sesuai antrian nomor panggilan masuk poli klinik dan memperpendek waktu tunggu di rumah sakit.

Hasil analisis penelitian ini menegaskan bahwa RSUD GMIM Bethesda Tomohon seharusnya terus berkomitmen untuk berinvestasi dalam pengembangan dan promosi penggunaan sistem *online* dalam rangka meningkatkan pengalaman pasien secara signifikan, sekaligus menyederhanakan alur kerja administratif. Dalam konteks yang terus berubah di dunia pelayanan kesehatan, langkah-langkah ini menjadi semakin penting untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik.

#### **Tingkat Kepuasan Pengguna**

Penelitian lain yang dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas layanan telefarmasi menunjukkan bahwa 100% responden yang menggunakan layanan telefarmasi merasa terbantu dengan adanya pembelian obat secara *online* (Farid, 2022). Selain itu, sebagian besar responden juga merasa bahwa pemantauan terapi obat dan efek samping obat melalui telefarmasi berjalan dengan efektif. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman pasien tentang penggunaan layanan telefarmasi dapat berdampak positif pada tingkat kepuasan pengguna.

Seperti yang terungkap dalam penelitian ini, sepertinya sekitar setengah dari pasien telah berulang kali menggunakan layanan pendaftaran *online*, sementara separuh sisanya belum memanfaatkannya. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat potensi yang signifikan yang belum dimanfaatkan oleh pasien yang belum menggunakan pendaftaran *online*. Oleh karena itu, penting untuk memberikan edukasi dan dorongan kepada pasien-pasien ini agar mereka mulai memanfaatkan pendaftaran *online* ini guna merasakan manfaatnya. Langkah ini juga memastikan bahwa pasien memiliki akses yang lebih baik ke seluruh informasi yang

diperlukan, seperti formulir dokumen atau riwayat medis yang dapat diisi sebelumnya.

### **Peningkatan Pemahaman Pasien**

Penelitian yang dilakukan untuk meningkatkan literasi digital dan pelatihan sistem pendaftaran pasien melalui aplikasi Good Care menunjukkan bahwa rata-rata nilai post-test tingkat pemahaman terhadap materi meningkat setelah dilakukan pelatihan (Prasastin, 2023) Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan dan edukasi tentang penggunaan pendaftaran *online* dapat meningkatkan pemahaman pasien.

Penelitian di RSUD GMIM Bethesda menunjukkan sistem pendaftaran *online* telah sukses dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan kesehatan yang tersedia dan mendorong individu untuk mengambil tanggung jawab atas kesehatan mereka sendiri. Masyarakat telah diberikan pengetahuan mengenai manfaat dan fitur dari sistem pendaftaran *online* ini, sehingga menggugah semangat untuk mencari perawatan kesehatan secara proaktif. Data yang telah dikumpulkan mengenai jumlah pasien yang menggunakan pendaftaran *online* menunjukkan rata-rata sekitar 5 sampai 8 pasien untuk instalasi rawat jalan.

### **Rekomendasi Mengenai Cara Meningkatkan Pemahaman Pasien Mengenai Penggunaan Pendaftaran Online**

Berdasarkan faktor-faktor yang memengaruhi pemahaman pasien dalam menggunakan pendaftaran *online* di rumah sakit, serta juga kendala-kendala umum yang dihadapi pasien, berikut ialah beberapa rekomendasi yang dapat diimplementasikan:

#### **Meningkatkan Niat Pasien Untuk Menggunakan Pendaftaran Online**

Untuk meningkatkan niat pasien untuk menggunakan pendaftaran *online*, sangat penting untuk melakukan kampanye aktif yang berfokus pada peningkatan kesadaran tentang manfaat menggunakan pendaftaran *online*.

#### **Memastikan Kemudahan Penggunaan Sistem**

Untuk memastikan kemudahan penggunaan sistem, sangat penting untuk memperbarui dan mengevaluasi tampilan aplikasi pendaftaran *online* secara berkala untuk memastikan desainnya tetap intuitif dan mudah dipahami.

#### **Meningkatkan Ketersediaan Informasi dan Sosialisasi**

Untuk memastikan bahwa pasien sadar dan dapat mengakses sistem pendaftaran *online* rumah sakit dengan mudah, dapat digunakan berbagai metode.

#### **Memperhatikan Kepercayaan dan Kepuasan Pasien**

Berikutnya untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien, sangat penting untuk terus mengevaluasi umpan balik pengguna dan melakukan perbaikan yang berkelanjutan pada sistem.

#### **Sosialisasi dan Edukasi Teknologi**

Untuk meningkatkan sosialisasi dan pendidikan teknologi dalam perawatan kesehatan, meluncurkan inisiatif pendidikan teknologi menjadi penting.

Hasil penelitian ini juga menemukan bahwa RSUD GMIM Bethesda melaksanakan alur pendaftaran pelayanan dengan metode opsional berupa pendaftaran via mobile JKN atau melalui pendaftaran *online* via WhatsApp yang dikelola oleh penanggung jawab bagian pendaftaran rawat jalan sehari sebelum jadwal kunjungan pelayanan dilakukan di instalasi rawat jalan. Saat ini juga RSUD GMIM Bethesda sementara melakukan transformasi pelayanan

ke digitalisasi berupa rekam medis elektronik atau *electronic medical record* (EMR), integrasi sistem (*bridging* ke instalasi lainnya seperti laboratorium, farmasi, radiologi dan bagian keuangan), pengelolaan obat dan inventaris serta pembayaran klaim asuransi dalam rangka peningkatan mutu pelayanan khususnya di instalasi rawat jalan.

## KESIMPULAN

Faktor-faktor yang memengaruhi pemahaman pasien dalam menggunakan pendaftaran *online* di rumah sakit meliputi niat untuk menggunakan, kemudahan penggunaan, ketersediaan informasi, kepuasan pasien, sosialisasi, dan edukasi, di mana pasien dengan niat kuat untuk menggunakan sistem cenderung lebih memahami dan menggunakan pendaftaran *online*, yang mengurangi waktu tunggu dan memberikan kontrol lebih besar. Kemudahan penggunaan sistem dan aksesibilitas yang baik juga memengaruhi pemahaman pasien. Ketersediaan informasi tentang pendaftaran *online* dan sosialisasi penting dalam meningkatkan kesadaran pasien. Kepercayaan dan kepuasan pasien berperan penting, dan dukungan berkelanjutan, evaluasi umpan balik pengguna, serta perbaikan terus-menerus dibutuhkan. Sosialisasi dan edukasi teknologi membantu mengatasi kendala yang mungkin dihadapi pasien, menjadikan penggunaan pendaftaran *online* lebih efisien, dan meningkatkan partisipasi pasien dalam proses pendaftaran. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, rumah sakit dapat meningkatkan pengalaman pasien, efisiensi pelayanan kesehatan, dan aksesibilitas, menghasilkan pengalaman yang lebih efisien bagi semua pihak yang terlibat dalam proses rumah sakit.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada RSUD GMIM Bethesda Tomohon yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini, terimakasih kepada seluruh responden yang sudah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini serta ucapan terimakasih kepada seluruh civitas akademika Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Tomohon memberi bantuan dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriane, C. M. 2020. Analisis Technology Acceptance Model (TAM) dalam Sistem Informasi Keuangan Desa (Siskeudes) (Studi Kasus di Kabupaten Sleman Yogyakarta). Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Arifin I., Duri I. D., Nopriansyah D. 2022. *Sosialisasi Dan Edukasi Alur Pelayanan Pendaftaran Pasien Dan Pencegahan Penyebaran Covid-19 Pasca Pandemi Di Rumah Sakit Harapan Dan Do'a Kota Bengkulu*. Jurnal Abdi Reksa, Volume 3 Nomor 2, Juli 2022. *Online*: <https://ejournal.unib.ac.id/abdireksa/article/view/23007/10552>, diakses pada 10 Oktober 2023.
- Ariyanto A. D., Setyawan A. F., Citra A. D. 2023. *Sosialisasi Penggunaan Sistem Antrian Online pada Pelayanan Klinik Pratama di Desa Kebongembong Provinsi Jawa Tengah*. Jurnal Inovasi Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat. *Online*: [https://www.semanticscholar.org/paper/c1686d7ca3\\_c99e4c0f5b41a4ae94f75a32447f4f](https://www.semanticscholar.org/paper/c1686d7ca3_c99e4c0f5b41a4ae94f75a32447f4f), diakses pada 10 Oktober 2023.
- Budi S. C. 2011. *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media
- Devi F. Z., Dewi E. R. 2019. *Studi Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Di RSUD Daerah dr. Loekmono Hadi Kudus*. Jurnal Kesehatan Masyarakat STIKES Cendekia Utama Kudus. *Online*:

- <https://jurnal.stikeskendekiautamakudus.ac.id/index.php/JKM/article/download/298/190>, diakses pada 10 Oktober 2023.
- El Kariema I. H., Siyoto S., & Wardani R. 2021. *Evaluation and Implementation Registration of Outpatient with Online Systems at Health Services Center*. Journal for Quality in Public Health, 4(2), 106–112. Online: <https://doi.org/10.30994/jqph.v4i2.198>, diakses pada 25 April 2023.
- Farid A., Firdausy A., Sulaiman A., Simangunsong D. R., Sulistyani F., Varianti F., Ong K., Kristiany L., Mustika N., Febiani N., Komalasari S., Salsabila S., Azzahra S., Zulfah Y., Aryani T. 2022. *Efektivitas Penggunaan Layanan Telefarmasi di Era Pandemi COVID-19 dari Perspektif Masyarakat*. Jurnal Farmasi Komunitas. Online: <https://www.semanticscholar.org/paper/396df503b5d9af5822aff927d2f38cd13b7c1b9c>, diakses pada 10 Oktober 2023
- Handayuni L., Yenni R. A., Mardawati D., Hamilina T. 2021. *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Terhambatnya Proses Pendaftaran Pasien Berdasarkan E- Puskesmas*. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia Vol. 9 No.2, Oktober 2021 ISSN: 2337-6007. Online: <https://jmiki.apfirmik.or.id/jmiki/article/download/326/243/1966>, diakses pada 10 Oktober 2023.
- Hendayana A. F., Febiana C., Ismanda S. N. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Kesehatan Tambusai. Online: <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/download/1993/pdf/6704>, diakses pada 10 Oktober 2023.
- Hendri N. 2011. Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. Jurnal Kesehatan. Vol.5. No.1. Jakarta. Online: [https://www.academia.edu/8402207/HUBUNGAN\\_MUTU\\_PELAYANA\\_N\\_PENDAFTARAN\\_DENGAN\\_KEPUASAN\\_PASIEN\\_RAWAT\\_JALAN\\_DI\\_RUMAH\\_SAKIT\\_PKU\\_MUHAMMADIYAH\\_KARANGANYAR](https://www.academia.edu/8402207/HUBUNGAN_MUTU_PELAYANA_N_PENDAFTARAN_DENGAN_KEPUASAN_PASIEN_RAWAT_JALAN_DI_RUMAH_SAKIT_PKU_MUHAMMADIYAH_KARANGANYAR) diakses pada 25 April 2023.
- Herlinawati, Banowati L., Revilia D. 2021. *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN*. HEALTH CARE: JURNAL KESEHATAN. Online: <https://www.semanticscholar.org/paper/7190e5e1e785c68f1aa33c510a749f5cab05ff54>, diakses pada 10 Oktober 2023.
- Kurniawati, Y. D., Djasri, H., Utarini, A. 2021. Dampak Implementasi Aplikasi Pendaftaran Daring Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(2), 48-54.
- Martiana E. 2018. *Evaluasi Simrs Bagian Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Di Rsud Dr. Tjitrowardojo Purworejo*. Online: <https://publikasi.apfirmik.or.id/index.php/snarsjogja/article/view/93/93>, diakses pada 25 April 2023.
- Prasastin O. V., Noor F. A., Pinto S., Anggraini A. N. 2023. *Digital Literacy Improvement and Patient Registration System Training Through of Good Care Application at Primary Healthcare in Indonesia and Timor Leste*. Jurnal Kreativitas Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM). Online: <https://www.semanticscholar.org/paper/9034405b0ac9de1098e91fc3fad5d399338bb8a8>, diakses pada 10 Oktober 2023.
- Rosalina N., Mubyarto K., Rachmani E. 2021. *Hubungan Literasi Penggunaan Internet dengan Minat Pasien terhadap Pendaftaran Online di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang*. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia. Online: <https://www.semanticscholar.org/paper/619fcc02ac48e18ef4948fe611b0101ed02abda6>,

diakses pada 10 Oktober 2023.

- Saputra M. G., Nurdiana F., Nuriyati, Mahfiroh A. P. 2020. Hubungan Pendaftaran *Online* Dan Offline Dengan Kepuasan Pasien. *Journal Of Health Care (JOHC)*, Vol 1 No 1 2020. *Online*: <https://www.jurnal.umla.ac.id/index.php/JOHC/article/download/248/229>, diakses pada 25 April 2023.
- Saputra M. G., Kusdiana A., Suratmi, Yuniar I. 2020. Pengaruh Pelayanan Pendaftaran *Online* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *Journal Of Health Care. Online*: <https://jurnal.umla.ac.id/index.php/JOHC/article/download/188/95>, diakses pada 10 Oktober 2023.
- Tami Y., Sumarni, Sarwadhamana R. J. 2021. *Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul*. *Indonesian Journal of Hospital Administration* Vol. 4, No. 2, 2021: 43-51. *Online*: <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA/article/download/2143/1608>, diakses pada 10 Oktober 2023.
- Taufik R. 2011. *Rancang Bangun Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Analytical Hierarchi Process (AHP)*. *Jurnal Ilmiah Faktor Exacta* Vol. 4 No. 3 September 2011. *Online*: [https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/Faktor\\_Exacta/article/view/5611](https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/Faktor_Exacta/article/view/5611), diakses pada 10 Oktober 2023.
- Trust Medis. 2020. *5 Kendala Yang Sering Dialami Fasilitas Kesehatan Dan Cara Menanganinya*. *Online*: <https://trustmedis.com/blog/5-kendala-faskes-cara-menanganinya>, diakses pada 10 Oktober 2023.
- Wibawani R. S. 2021. *Analisis Swot Pada Unit Pendaftaran Pasien Di RSUD Daerah Kota Madiun*. *Karya Tulis Ilmiah. Online*: <http://repository.stikes-bhm.ac.id/1184/1/Ratu%20Sekar%20Wibawani%20-%20201807037%20-%20KTI%20PDF%20-%202021.pdf>, diakses pada 10 Oktober 2023.
- Widiantari N. M. D., Jati S. P., Budiyantri R. T. 2021. *Analisis Faktor yang Memengaruhi Keberhasilan Sistem Informasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Nasional Diponegoro Kota Semarang*. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia. Online*: <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/download/40490/20720>, diakses pada 25 April 2023.
- Widya S., Primadhani, Ilyas Y., Atthahirah A. I. 2023. *Sistem Pendaftaran Online sebagai suatu Strategi Peningkatan Layanan Rumah Sakit*. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(1), 20-26. *Online*: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/MPPKI/article/view/2890>, diakses pada 10 Oktober 2023