

## GAMBARAN PELAYANAN PENDAFTARAN *ONLINE* PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHIRAWA BHAKTI MALANG

Rana Zakaria Umar Yasin<sup>1\*</sup>, Achmad Jaelani Rusdi<sup>2</sup>, Lilik Afifah<sup>3</sup>

D3 Rekam Medis & Informasi Kesehatan, Institusi Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : zakariaumarrana@gmail.com

### ABSTRAK

Pelayanan pendaftaran *online* rawat jalan adalah pendaftaran tidak langsung yang menggunakan sistem web yang memungkinkan pasien untuk menerima informasi tentang poliklinik, jadwal, waktu latihan, dan nomor antrian dari dokter. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memeriksa deskripsi layanan pendaftaran *online* untuk pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang. Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah pendaftaran *online* dan sistem pendaftaran *online*, dan bagaimana hambatan hambatan yang dapat timbul dari hambatan selama proses pendaftaran diterima dan dipahami. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan pengamatan langsung di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang. Prosedur pendaftaran *online* dan sistem pendaftaran *online* dianalisis untuk mengenali tingkat efektivitas pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pendaftaran *online* untuk pasien dipahami dan dipahami. Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang juga menawarkan layanan pelanggan untuk membantu pasien yang memiliki masalah dengan proses pendaftaran atau memiliki pertanyaan tentang pendaftaran *online*. Namun, ada beberapa hambatan untuk pendaftaran *online*. Singkatnya, pendaftaran *online* di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang sudah cukup, tetapi masih ada beberapa faktor yang dapat menghambat proses yang lancar, terutama untuk pasien yang paham.

**Kata kunci** : pendaftaran *online*, pasien rawat jalan, sistem pendaftaran

### ABSTRACT

*Outpatient online registration service is an indirect registration that uses a web system that allows patients to receive information about polyclinics, schedules, practice times, and queue numbers from doctors. The purpose of this study was to examine the description of online registration services for outpatients at Bhirawa Bhakti Hospital Malang. The problems raised in this study are the patient river and the online registration system, and how the obstacles that can arise from obstacles during the registration process are accepted and understood. The methods used in this study were interviews and direct observations at Bhirawa Bhakti Hospital Malang. The online registration procedure and online registration system were analyzed to identify the level of patient effectiveness. The results showed that the online registration process for patients was understood and understood. Bhirawa Bhakti Hospital Malang also offers customer service to assist patients who have problems with the registration process or have questions about online registration. However, there are some obstacles to online registration. In short, online registration at Bhirawa Bhakti Hospital Malang is sufficient, but there are still some factors that can hinder the smooth process, especially for patients who understand.*

**Keywords** : outpatients, online registration, registration system

### PENDAHULUAN

Dengan adanya teknologi dan terkomputerisasi dapat mempermudah dalam setiap pekerjaan, khususnya dalam hal pendaftaran dan pengolahan datanya. Salah satu yang bisa dirasakan oleh dampak dari kegiatan yang terkomputerisasi yaitu di bidang pelayanan kesehatan, dimana sebagian dari pelayanannya memerlukan sebuah teknologi informasi agar dapat menunjang kegiatan yang dilakukan menjadi semakin mudah dan praktis serta menjadi kebutuhan bermanfaat. (Asep Saepulloh, 2023) Hal ini mendorong beberapa pengembang teknologi informasi untuk mengembangkan proses yang ada diperusahaan untuk memanfaatkan

teknologi informasi. Salah satu bidang yang memanfaatkan teknologi ini adalah perusahaan jasa seperti rumah sakit (Zulfa & Hasanah Nurul, 2022)

Rumah Sakit merupakan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut WHO (*world health organization*) definisi rumah sakit adalah integral dari satu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (Komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (Preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas (Panjaitan et al., 2020). Saat ini, dunia sedang mengalami era revolusi industri 4.0 di mana teknologi menjadi pendorong utama. Dampaknya terasa dalam perkembangan sektor kesehatan, khususnya dalam penggunaan teknologi informasi di Rumah Sakit, terutama dalam hal rekam medis (Ikawati, 2024)

Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang rekam medis yang mewajibkan setiap fasilitas pelayanan kesehatan untuk menyelenggarakan rekam medis elektronik. Rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis. Rekam medis sendiri merupakan dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien, sehingga seluruh data kesehatan pasien yang datang ke klinik dari mulai pasien datang, menjalani perawatan sampai dengan pasien pulang termasuk dalam data yang harus disimpan sebagai rekam medis. (Yunisca et al., 2022). Tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pelayanan pasien pertama kali sehingga perlu ditugaskan seorang petugas yang ramah, cepat, teliti dan rapi (Gultom & Sihotang, 2019).

Pendaftaran pasien adalah tempat bantuan yang mendasari bagi pasien untuk mencari pengobatan di pusat kesehatan. Bagian pendaftaran rawat jalan adalah pemberian layanan kesehatan dipusat kesehatan serta memberikan kualitas yang bermutu. Bermula dari pendaftaran, pasien akan menilai rumah sakit itu mempunyai layanan berkualitas baik ataupun sebaliknya (Widianto et al., 2023). Pendaftaran tidak langsung (pendaftaran *online*) ialah pasien atau keluarga pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan fasilitas teknologi jarak jauh, misalnya pasien mendaftar dengan memanfaatkan fasilitas telephone, SMS (*Short Message Service*), fasilitas WhatsApp, fasilitas web, dan lain-lain (Rahmawati & Sholikhah, 2022)

Pelayanan pendaftaran *online* rawat jalan merupakan pendaftaran tidak langsung yang memanfaatkan fasilitas web dengan fasilitas tersebut pasien mendapatkan informasi mengenai poliklinik, jadwal dokter, jam praktek dokter dan langsung mendapatkan nomor antrian pemeriksaan. Salah satu sistem pendaftaran rawat jalan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran *online* rawat jalan tidak langsung dengan adanya sistem ini masyarakat merasa mudah, nyaman dan praktis dalam melakukan pendaftaran rawat jalan. Akan tetapi masyarakat masih awam mengenai pelayanan pendaftaran *online*, dikarenakan masyarakat sudah lebih mengenal dan terbiasa dengan pelayanan secara offline yang harus datang langsung ke rumah sakit. (Wahyuni & Gunawan, 2024) Adapun manfaat *online* yaitu memberikan kecepatan pelayanan yang lebih baik dan memberikan kemudahan pendaftaran karena tidak perlu ke rumah sakit asalkan memiliki akses internet. Sedangkan keunggulan pendaftaran *online* yaitu tidak perlu antri saat hari pemeriksaan dan jika mengantri pun hanya dua sampai tiga antrian; Menghemat dan mengefisienkan waktu, karena waktu yang harusnya digunakan untuk menunggu bisa digunakan untuk kegiatan lain diluar rumah sakit; dan lebih cepat di panggil saat pendaftaran karena menggunakan nomer antrian khusus yang dibedakan dengan antrian pasien *non online* (Afdoli & Malau, 2019). Pendaftaran pasien secara

*online* bertujuan untuk memudahkan pasien dalam mendaftarkan diri atau anggota keluarganya tanpa harus menunggu antrian pasien dan menunggu lama (Kelengkapan et al., 2024). Pengembangan sistem ialah suatu kegiatan menyusun sistem baru untuk menggantikan sistem yang usang secara menyeluruh atau menyempurnakan sistem yang sudah ada. Tujuan pengembangan sistem merupakan untuk meningkatkan sistem informasi guna mengatasi berbagai masalah yang terjadi pada suatu organisasi. (Alfauzain et al., 2023)

Sistem ialah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. dalam buku *Information System Analysis: Theory and Application*, sistem merupakan suatu grup dari elemen-elemen baik yang berbentuk fisik maupun nonfisik yang menunjukkan suatu kumpulan saling berhubungan di antaranya dan berinteraksi bersama-sama menuju satu atau lebih tujuan, sasaran atau akhir dari sebuah sistem (Siskia Nur Aini Putri, 2024). Sistem informasi dapat dimanfaatkan untuk kegiatan pelayanan data dan informasi agar lebih mengutamakan keselamatan dari pasien, administrasi, pelayanan yang berfokus pada konsumen, perkembangan bukti kedokteran dan tuntunan untuk perlindungan privasinya (Malang, 2024).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Afdoli (2019) menangani kendala-kendala yang ada dalam pelayanan pendaftaran *online* rawat jalan adalah membagikan brosur kepada setiap pasien yang akan mendaftar rawat jalan. Brosur tersebut berisikan tentang tata cara penggunaan sistem pendaftaran *online* rawat jalan. Menjalin kerja sama dengan pihak Telkomsel, menetapkan nomor khusus admin RSUP M Djamil Kota Padang yang menerima pendaftaran pasien yang menggunakan SMS Gateway. Mengiklankan tata cara penggunaan sistem pendaftaran *online* rawat jalan di televisi, youtube, radio, web resmi rumah sakit dan sosial media lainnya yang digunakan RSUP M Djamil Kota Padang. Turun langsung untuk membantu pasien yang tidak paham menggunakan aplikasi sistem rawat jalan *online*. (Afdoli & Malau, 2019). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Esa Septian (2021) penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran *online* di RSUP Dr. Sardjito cukup berjalan dengan optimal.

Dilihat dari aspek sederhana, transparansi dan keadilan yang optimal, tetapi aspek partisipasi, akuntabel dan berkelanjutan belum optimal. Kesederhanaan aplikasi pendaftaran *online* menjadi mudah dan cepat, sehingga dapat mengurangi antrian di loket pendaftaran manual. Transparansi pada keterbukaan informasi telah dilakukan melalui media sosial, website, aplikasi maupun petugas. Keadilan ditinjau dari kemampuan pasien yang berbeda-beda dari segi kemampuan menggunakan aplikasi dan kemampuan secara finansial. Sedangkan partisipasi dalam menyampaikan informasi penggunaan aplikasi secara langsung dan spanduk informasi masih sedikit serta belum memuat informasi secara detail. Akuntabel aplikasi pendaftaran *online* menunjukkan kinerja petugas mengalami hambatan dalam memberikan feedback verifikasi berkas pasien. Berkelanjutan, terkait sistem antrian di pelayanan poliklinik belum terdapat nomor antrian. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan aplikasi pendaftaran *online*, yaitu faktor komitmen RSUP Dr. Sardjito terhadap kebijakan, penggunaan aplikasi, dan sarana dan prasarana. (Septian, 2021). Berdasarkan hasil penelitian Amelia Tri Wahyuni (2024) Alur pendaftaran *online* cukup mudah dipahami dan dimengerti. Di RS X menyediakan customer service jika ada pasien yang memiliki kendala dalam proses pendaftaran atau jika ada pasien yang ingin bertanya mengenai pendaftaran *online*. Adapun faktor yang dapat menghambat dalam penerapan pendaftaran *online* yaitu: pasien yang sudah lanjut usia terkendala dalam menggunakan gadget dan penggunaan aplikasi dari pasien seperti jaringan yang tidak stabil atau kapasitas handphone yang kurang memadai sehingga terjadinya keterlambatan saat membuka aplikasi (Wahyuni & Gunawan, 2024).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan peneliti melalui wawancara salah satu petugas RS Bhirawa Bhakti Malang pada tanggal 15 Oktober 2024, menerangkan bahwa saat ini RS

Bhilarawa Bhakti mengoptimalkan pendaftaran pasien dengan menggunakan pelayanan pendaftaran *online* karena dengan meningkatkan kebutuhan efisiensi dalam pelayanan dan mengurangi antrean. Namun meskipun penerapan pelayanan ini telah memberikan banyak manfaat, beberapa tantangan muncul seperti tingkat pengetahuan masyarakat yang sering mengalami kesulitan dalam menggunakan pelayanan pendaftaran *online* terutama pasien yang berusia lanjut yang tidak terbiasa dengan teknologi. Masalah teknis juga menjadi hambatan utama sistem aplikasi yang sering *error* dan lambatnya respons menyebabkan ketidaknyamanan pasien dalam melakukan proses pendaftaran *online*. Sistem sering mengalami *loading* lambat atau saat akses tinggi, terutama pada jam sibuk.

Berdasarkan hasil penelitian di RS Bhirawa Bhakti pendaftaran pasien di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang terdiri dari tiga bagian: pendaftaran rawat jalan, pendaftaran rawat inap, dan pendaftaran gawat darurat. Jika pasien mendaftar melalui internet, mereka harus mengunggah semua dokumen atau berkas yang diperlukan ke aplikasi pendaftaran. Namun, banyak pasien yang menghadapi masalah dengan kemampuan mereka, terutama pada pasien yang lebih tua yang tidak terbiasa dengan teknologi. dalam proses penggunaan aplikasi. Jika jaringan internet, sistem aplikasi, atau fasilitas telepon masyarakat mengalami masalah, gambar berkas yang diunggah pasien tidak dapat dibaca oleh petugas verifikasi. Ini terjadi jika ada persyaratan yang belum atau gagal terverifikasi karena tidak memenuhi syarat, yang menghalangi pasien dari melanjutkan proses pendaftaran. Akibatnya, pasien harus mengunggah berkas ulang yang belum terverifikasi untuk menunggu semua persyaratan dapat dipenuhi.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pendaftaran *online* dan sistem pendaftaran *online* terhadap pasien dan mengetahui faktor-faktor terjadinya hambatan atau kendala penerapan sistem pendaftaran *online* pasien.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif menggunakan teknik triangulasi dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara. Menurut Sugiyono (2022) metode penelitian kualitatif ialah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya ialah eksperimen) dimana peneliti ialah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data di lakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Tahapan dalam penelitian ini adalah melakukan pendekatan kepada kepala unit rekam medis dan petugas rekam medis untuk membina bimbingan saling percaya. Apabila informan bersedia dan sudah konfirmasi jadwalnya melalui via whatsapp terkait pelaksanaan wawancara dan peneliti mendatangi rumah sakit untuk melakukan penelitian. Yang kedua dilakukan wawancara mendalam dengan acuan pedoman wawancara. Wawancara mendalam di lakukan 45 menit pada setiap pertemuan. Wawancara mendalam dilakukan dengan cara merekam suara, catatan. Yang ketiga analisis data. Data yang telah berhasil diperoleh pada lokasi penelitian dikumpulkan dan dicatat dalam penelitian setelah melakukan wawancara dengan informan dan dianggap telah menjawab semua tujuan penelitian. Maka peneliti segera melakukan hasil rekaman untuk dianalisa dan peneliti mengintegrasikan hasil secara keseluruhan kedalam bentuk deskripsi naratif mendalam.

## HASIL

Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan pendafrtan *online* di rumah sakit bhirawa bhakti memberikan kemudahan bagi pasien dalam mengakses layanan kesehatan, namun masih ada beberapa kendala dalam penggunaaanya berdasarkan wawancara mendalam dengan para

informan. informan dalam penelitian ini adalah kepala rekam medis dan petugas rekam medis sebagai orang yang bertanggung jawab tentang rekam medis di RS bhiarawa bhakti malang.

**Tabel 1. Hasil Wanwancara Kepada Informan**

Kategori	Sub Kategori	Pemadatan Fakta	Kode
Prosedur pendaftaran online	Fitur pendaftaran online	"....pendaftaran online bisa daftar melalui aplikasi mobile jkn....."	W11F1a
	Hambatan tahap awal	".....px tidak tahu jika ada layanan pendaftaran online....."	W21F1a
	Salah input data	".....salah memilih jadwal dokter dan tanggal periksa....."	W41F1a
	Kesalahan input data	".....memilih poli yang tidak sesuai dengan jenis perawatan yang mereka butuhkan....."	W11F2a
	Efektif sistem notifikasi	".....menjadi lebih teliti dan mengecek ulang untuk mengentry ke simrs.."	W21F2a
Sistem pendaftaran online	Kendala pada prosedur	".....Adanya costemer servis untuk membantu pendaftaran online....."	W51F2a
		".....membantu secara langsung dengan memastikan data yang dimasukkan benar dan menyederhanakan proses pendaftaran....."	W51F2b
	Tampilan interface	".....cepat untuk memverifikasinya tetapi terkadang ada nik/no bpjs pasien yang tidak bisa di verifikasi sehingga masih menggunakan finger print....."	W61F1a
	Verifikasi data	".....biasa mengambil nomor antrian untuk verifikasi, lalu ke pendaftaran untuk didaftarkan ke poli yang dituju...."	W101F1a
	Bantuan khusus	".....tidak semua orang yang lebih tua atau tidak familiar dengan teknologi tidak dapat mendaftar secara online....."	W111F1 a
		".....Petugas membantu secara langsung di lokasi bagi orang tua yang menghadapi kesulitan dengan sistem pendaftaran online....."	W111F1b
	Fitur pengamanan pengguna	".....pasien yang sudah lansia maupun gaptek sehingga susah di mengerti....."	W81F2a
	Pembatalan pendaftaran online	".....Pasien konfirmasi melalui kontak person poli/ langsung ke poli agar petugas rs ( asisten poli bisa merubah tanggal kontrol)....."	W91F2a
	Kendala jaringan	".....jaringan internet yang errorpetugas mengkonfirmasi ke bagian IT untuk memperbaiki jaringannya...."	W61F2a
		".....server BPJS yang error petugas akan melaporkan ke pihak BPJS untuk mereset ulang perekaman verifikasi muka/ sidik jari....."	W61F2b



### Prosedur Pendaftaran *Online*

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti terkait prosedur pendaftaran masih belum ada Standart Operasional Prosedur pendaftaran pasien *online* yang ditetapkan oleh rumah sakit. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh adam anshari afdoli tentang “EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN *ONLINE* RAWAT JALAN DI RSUP M DJAMIL”

Kurangnya sumber daya manusia untuk turun langsung membantu pendaftaran kepada pasien yang kurang memahami pemakaian aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang. Dan Masyarakat belum sepenuhnya memahami pemakaian aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan (Afdoli & Malau, 2019)

### Sistem Pendaftaran *Online*

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti terkait sistem pendaftaran *online* sering terjadinya error seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh esa septian tentang “Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran *Online* di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta” penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran *online* di RSUP Dr. Sardjito cukup berjalan optimal. Disisi lain terdapat faktor-faktor yang memengaruhi penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran *online* di RSUP Dr. Sardjito. Faktor komitmen rumah sakit terhadap kebijakan pendaftaran *online* menjadi faktor pendukung dalam memanfaatkan teknologi untuk mengatasi permasalahan antrian pendaftaran. Faktor penggunaan aplikasi dimana pasien yang tidak kooperatif dalam menyelesaikan semua tahapan, aplikasi yang sedang dalam keadaan perawatan atau error dan petugas yang lalai menjadi faktor penghambat kegiatan pelayanan pendaftaran *online*. Faktor sarana dan prasarana, jaringan internet yang minim menjadi faktor penghambat dalam proses pendaftaran *online* di RSUP Dr. Sardjito. (Septian, 2021).

Aplikasi ini membuat pendaftaran pasien rawat jalan lebih mudah dan cepat, dan ini dapat mengurangi antrian di loket pendaftaran manual. Tujuan sistem pendaftaran *online* berbasisi aplikasi memudahkan pasien untuk mengakses layanan pendaftaran *online*. Dengan menggunakan posel dan koneksi internet yang memadai, pasien dapat dengan mudah melakukan pendaftaran *online*. Mencerminkan hak dan tanggung jawab pasien untuk mendapatkan perawatan medis. Keadilan dalam hal aplikasi pendaftaran *online* berarti bahwa sistem pelayanan berbasis internet. Pasien bervariasi dalam menggunakan aplikasi tersebut, meskipun petugas sudah mengajarkannya. Karna kebanyakan pasien tidak memiliki kemampuan menggunakan ponsel, mereka masih kesulitan aplikasi pendaftaran *online*. Aplikasi tersebut tidak dapat digunakan oleh konsumen karna mereka memiliki berbagai kemampuan untuk mengembangkan layanan baru. Untuk menerapkan layanan *online* masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi harus menyesuaikan diri dengan cepat.

### PEMBAHASAN

Studi ini menunjukkan bahwa sistem perekaman *online* Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang memberikan kenyamanan bagi pasien untuk mengakses layanan medis, tetapi masih ada hambatan yang mempengaruhi efisiensi terutama orang tua dan tidak terbiasa dengan teknologi, menggunakan aplikasi perekaman *online*. Oleh karena itu, di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti, sering memberikan dukungan langsung di tempat untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan dalam proses perekaman *online*, terutama mereka. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah ketidaktahuan beberapa pasien, untuk pasien usia lanjut atau tidak dapat menggunakan smartphone. Selain itu, masalah teknis seperti input data dan kesalahan dalam aplikasi juga merupakan hambatan utama dalam perekaman *online*. Misalnya, ada hambatan yang terkait dengan verifikasi data pasien, seperti kesulitan dalam memeriksa jumlah

data yang tidak mematuhi sistem, yang memaksa faktor untuk memeriksa instruksi untuk sidik jari atau sidik jari. Ini mematahkan rasa manis dari proses perekaman, Penggunaan aplikasi sistem pendaftaran *online* sudah menjangkau semua kalangan masyarakat usia muda atau usia tua untuk dapat mengakses web pendaftaran *online*. Diperoleh informasi bahwa pendaftaran *online* sudah adil terhadap pasien lama dan pasien baru. Pasien yang mengalami kesulitan dapat didaftarkan oleh petugas atau orang yang mendampingi mereka melalui berbagai saluran komunikasi seperti WhatsApp, atau telepon, di RS Bhirawa Bhakti tersedia banner berisikan alur pendaftaran *online* serta bisa dibantu secara langsung oleh petugas pendaftaran.

Informasi telah dilakukan melalui media sosial, aplikasi, maupun website. Dengan mendaftar melalui aplikasi pasien lebih mudah mengakses jadwal dokter meliputi pencarian poliklinik, nama-nama dokter, jam pelayanan dan kuota dokter dari aplikasi tersebut. Di RS Bhirawa Bhakti sudah diberlakukannya memberi informasi sebelum jam jadwal dokter praktek melalui WhatssApp jika ada dokter yang mendadak cuti. Pada aplikasi pendaftaran *online* pasien dengan mudah mendapatkan informasi jadwal dokter, tanggal dan jam pemeriksaan, dan kuota dokter yang tersisa. Adapun akses keterbukaan berupa spanduk yang berisikan alur atau peraturan pendaftaran *online* dengan m-jkn. Faktor-faktor yang menghalangi pelaksanaan pendaftaran pasien *online* di RS Bhirawa Bhakti Malang antara lain: Pasien yang sudah lanjut usia sering mengeluh bahwa mereka kesulitan menggunakan teknologi untuk melakukan pendaftaran *online*, sehingga mereka harus meminta bantuan orang lain. Dalam mengoperasikan aplikasi tersebut atau memilih mendaftar melalui pendaftaran manual, pasien datang tidak tepat waktu, atau Penggunaan aplikasi pendaftaran *online* memang memberikan kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan, namun terdapat tantangan teknis yang cukup signifikan, salah satunya adalah masalah jaringan yang tidak stabil atau lag pada ponsel pasien

## KESIMPULAN

Studi ini menunjukkan bahwa sistem pendaftaran *online* di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang nyaman bagi pasien ketika mengakses layanan medis. Namun, masih ada beberapa hambatan yang mempengaruhi efisiensi sistem, terutama pada orang dewasa yang lebih tua atau pasien yang tidak berpengalaman. Pasien -pasien ini seringkali sulit digunakan untuk menggunakan aplikasi pendaftaran *online*, dan karenanya membutuhkan dukungan langsung dari staf rumah sakit. Kegagalan lain yang terjadi adalah masalah teknis seperti: Sulit untuk memeriksa data dan kegagalan pasien dalam aplikasi yang mengganggu kelancaran proses pendaftaran saat memasukkan data kesalahan. Rumah Sakit Bhirawa Bhakti telah mengambil langkah -langkah untuk mengatasi masalah ini dengan menerima dukungan langsung dari pasien yang membutuhkan bantuan langsung, baik melalui pegawai negeri di lokasi atau melalui saluran komunikasi lainnya seperti WhatsApp dan Telepon.

Selain itu, informasi tentang prosedur pendaftaran *online* telah tersedia secara signifikan melalui media sosial, aplikasi, dan larangan untuk mempromosikan akses ke jadwal dokter pasien dan informasi lainnya. Tantangan teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil dan keterlambatan di ponsel pasien adalah hambatan serius untuk penggunaan aplikasi pendaftaran *online*. Faktor -faktor ini menghambat kehalusan proses pendaftaran, terutama untuk pasien yang tidak terbiasa dengan teknologi atau memiliki akses terbatas dan pemahaman teknologi. Secara keseluruhan, sistem pendaftaran *online* telah memberi pasien banyak kenyamanan dan keadilan, terutama untuk mengurangi antrian, tetapi upaya lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat, meningkatkan infrastruktur teknis dan menggunakan pasien yang mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi pendaftaran *online*.

Pelayanan rawat jalan menggunakan pendaftaran *online* memiliki manfaat positif yang sangat signifikan sebagai suatu strategi peningkatan pelayanan rumah sakit. Adanya aplikasi pendaftaran *online* dapat mengurangi waktu tunggu pasien di rawat jalan secara signifikan dan

sudah dapat memenuhi harapan pengguna, pasien lebih mudah mendaftar lewat gadget tanpa harus datang ke rumah sakit. Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas pendaftaran *online* pasien rawat jalan di rumah sakit Bhirawa Bhakti Malang dapat dilihat dari beberapa aspek sudah optimal namun ada 1 aspek yang masih pro dan kontra antara kebijakan rumah sakit dengan pasien contohnya aspek partisipasi. Sebagian besar pasien pro terhadap penerapan pendaftaran *online* yaitu pasien mengungkapkan kepuasan terhadap aplikasi tersebut (mudah diunduh, tampilan yang mudah dipahami, dan penggunaannya yang sederhana) serta merasakan peningkatan dalam pelayanan (proses pendaftaran yang lebih lancar, alur pemeriksaan di rumah sakit menjadi lebih mudah, penurunan waktu menunggu, dan meningkatnya kenyamanan saat menunggu di ruang tunggu poliklinik). Dan ada juga yg kontra beberapa pasien yang masih enggan beralih ke sistem pendaftaran secara *online* dan lebih memilih daftar langsung datang ke rumah sakit. Adapun faktor-faktor yang dapat menghambat dalam penerapan pendaftaran *online* yaitu: pasien yang sudah lanjut usia terkendala dalam menggunakan gadget, pasien datang tidak tepat waktu, penggunaan aplikasi dari pasien seperti jaringan yang tidak stabil atau handphone mengalami lag. Selain itu ada juga faktor-faktor yang dapat memperlambat dalam melakukan pendaftaran yaitu untuk kasus seperti pasien baru, pasien pasca rawat dan pasien yang belum melakukan sidik jari

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua, dosen pembimbing dan pembimbing lapangan yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afdoli, A. A., & Malau, H. (2019). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Rawat Jalan Di Rsup M Djamil Kota Padang. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(1), 1–24.
- Alfauzain, Wisandra, A., & Azzahra, P. S. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Menggunakan Metode Prototype. *Jurnal Testing Dan Implementasi Sistem Informasi*, 1(2), 122–136.
- Asep Saepulloh, C. S. (2023). Sistem Informasi Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan Berbasis Web. *Jurnal Manajemen Informatika Jakarta*, 7(2), 81–90. <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJakarta>
- Gultom, S. P., & Sihotang, A. (2019). Analisa Kebutuhan Tenaga Rekam Medis Wisn Di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Umum Haji Medan Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 4(1), 524–532.
- Ikawati, F. R. (2024). Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien di Rumah Sakit. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(3), 282–292. <https://doi.org/10.38035/rrj.v6i3.819>
- Kelengkapan, G., Formulir, P., Pasien, P., Rawat, O., Poliklinik, J., Di, B., Sakit, R., Dharma, U., & Sampling, S. R. (2024). *Pasien Online Rawat Jalan Poliklinik Bedah*. 8(1), 7–14.
- Malang, M. M. (2024). *Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RSAUDr. M. Munir Malang*. 4, 3245–3255.
- Panjaitan, R. F., Sitio, S. P., & Siregar, R. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Inap Di Rsu. Sembiring. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 16. <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M>
- Rahmawati, M. A., & Sholikhah, S. M. (2022). A Sosialisasi dan Edukasi Implementasi Pendaftaran *Online* Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *Genitri Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Kesehatan*, 1(2), 110–113.



<https://doi.org/10.36049/genitri.v1i2.69>

- Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran *Online* di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan*, 5(1), 53–64. <https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>
- Siskia Nur Aini Putri, F. A. (2024). *Analisis Sistem pendaftaran Online dan Offline Pasien Rawat Jalan Pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rumah Sakit Umum Bina Sehat*. 6681(7), 1412–1418.
- Wahyuni, A. T., & Gunawan, E. (2024). *Tinjauan Penerapan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X*. 8(4), 2990–2995.
- Widianto, H., Kuswiadji, A., & Kartika, K. (2023). Pengaruh Sistem Pendaftaran *Online* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *JPKM: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 67–74. <https://doi.org/10.47575/jpkm.v4i1.475>
- Yunisca, F., Chalimah, E., & Sitanggang, L. O. A. (2022). Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Terhadap Hasil Pemantauan Kesehatan Pekerja Radiasi di Kawasan Nuklir Serpong. *Reaktor : Buletin Pengelolaan Reaktor Nuklir*, 19(2), 34. <https://doi.org/10.17146/bprn.2022.19.2.6700>
- Zulfa, & Hasanah Nurul. (2022). Pengaruh Kualitas Pendaftaran *Online*(Berbasis Web dan Aplikasi) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. *'Afiyah* , 9(2), 14–18.