

TINJAUAN IMPLEMENTASI PENDAFTARAN PASIEN RESERVASI ONLINE GUNA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD KOTA BANDUNG

Suci Indah Purnama¹, Syaikhul Wahab²

Politeknik Piksi Ganesha, Bandung

*Corresponding Author : suciindahpurnama37@gmail.com

ABSTRAK

Umumnya pendaftaran rawat jalan di rumah sakit mempunyai kendala yaitu antrean pasien yang cukup lama. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung saat ini telah menerapkan pendaftaran rawat jalan melalui reservasi *online* dimana pasien dapat mendaftarkan diri secara *online* dari sebelum hari pemeriksaan selama kuota masih tersedia. Penelitian ini dilakukan untuk meninjau sejauh mana pelaksanaan pendaftaran rawat jalan reservasi *online* telah dilaksanakan dari aspek kesederhanaan, partisipatif, keberlanjutan, akuntabilitas, transparansi, dan keadilan. Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tinjauan terhadap Penyelenggaraan Reservasi Rawat Jalan *Online* masih belum optimal pada 3 aspek yaitu kesederhanaan, partisipasi dan akuntabel. Alur pendaftaran yang belum dipahami karena masyarakat setempat merupakan kalangan lanjut usia dan kalangan menengah ke bawah yang belum terlalu memahami ilmu teknologi, partisipasi masyarakat yang minatnya masih lebih rendah dibandingkan dengan pendaftaran *onsite* dan akuntabilitas belum maksimal karena berkaitan dengan pasien yang masih belum memahami alur terutama mematuhi waktu kapan harus mendaftar ulang sehingga harus dilakukan sosialisasi dan edukasi.

Kata kunci : Efektivitas, Pendaftaran Rawat Jalan, Rekam Medis Elektronik, Reservasi *Online*.

ABSTRACT

Generally, outpatient registration in hospitals has an obstacle, namely a long queue of patients. The Bandung City Regional General Hospital has currently implemented outpatient registration through online reservations where patients can register online from before the examination day as long as the quota is still available. This study was conducted to review the extent to which the implementation of online reservation outpatient registration has been implemented from the aspects of simplicity, participation, sustainability, accountability, transparency, and fairness. Descriptive qualitative research method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Review of the Implementation of Online Outpatient Reservations is still not optimal in 3 aspects, namely simplicity, participation and accountability. The flow of registration is not yet understood because the local community is the elderly and the lower middle class who do not really understand technology, community participation whose interest is still lower than onsite registration and accountability is not optimal because it relates to patients who still do not understand the flow, especially obeying the time when to re-register so that socialization and education must be carried out.

Keywords: *Effectiveness, Outpatient Registration, Electronic Medical Records, Online Reservations.*

PENDAHULUAN

Undang – undang Republik Indonesia no 17 tahun 2023 tentang Kesehatan menyebutkan pengertian dari Kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif (Kemenkes RI, 2023). Semua orang menginginkan kehidupan yang sehat. Tanpa kesehatan yang baik, setiap orang akan kesulitan melakukan aktivitas hariannya (Surya Dhama dkk., 2021). Rumah sakit adalah salah satu sarana untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada

masyarakat, sehingga mereka harus memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan agar pasien senang berada di rumah sakit. Untuk menjaga kualitas pelayanan kesehatan, manajemen rumah sakit harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan (Anfal, 2020). Pada peraturan Undang – Undang No 25 Tahun 2009 menyebutkan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (RI, 2017)

Perkembangan Teknologi saat ini semakin maju dan semakin banyak digunakan, baik di tingkat perusahaan maupun individu hingga lembaga pemerintah termasuk pada bidang Pelayanan Kesehatan. Dengan menggunakan teknologi, kita dapat memperoleh dan mengirimkan informasi dengan cepat tanpa harus berbicara dengan orang yang dimaksud. Hal ini sangat membantu dalam suatu proses pekerjaan (Chandra dkk., n.d.). Seperti yang disebutkan pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis menyatakan Kegiatan penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik paling sedikit terdiri atas salah satunya adalah registrasi Pasien yang merupakan kegiatan pendaftaran berupa pengisian data identitas dan data sosial Pasien rawat jalan, rawat darurat, dan rawat inap. (Menteri Kesehatan, 2022). Rekam medis elektronik adalah catatan elektronik yang menyimpan informasi kesehatan pasien sepanjang hidup yang ditulis oleh satu atau lebih petugas kesehatan secara bersamaan setiap kali mereka bertemu dengan pasien (Khasanah & Surakarta, 2020)

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menyatakan dalam penyusunan, penetapan, dan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip Sederhana, Partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan keadilan. (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014) . Salah satu bentuk pelayanan yang digunakan pada bidang Kesehatan yaitu pelayanan pada pendaftaran pasien. Pendaftaran pasien merupakan suatu proses pengumpulan data dari pasien. Petugas pendaftaran, dokter, perawat, atau tenaga kesehatan lain yang memberikan pelayanan rawat jalan, rawat darurat, atau rawat inap melakukan pendaftaran dengan cara wawancara atau observasi pasien (Rohman dkk., 2022). Pendaftaran pasien penting dilakukan karena merupakan langkah awal sebelum pasien mendapatkan pemeriksaan kesehatan oleh dokter.

Secara umum, reservasi merupakan pemesanan suatu fasilitas atau layanan sebelum calon pelanggan menggunakannya. Istilah *booking* juga digunakan untuk menggambarkan pemesanan yang dilakukan sebelum pelanggan menggunakan layanan (Hidayatullah & Ardiansah, 2022). Reservasi Online merupakan pendaftaran yang dilakukan secara *online* biasanya maksimal H-1 sebelum jadwal yang telah ditentukan dan bersifat perjanjian sehingga memudahkan dalam proses penentuan jadwal temu. Reservasi *online* sudah diterapkan di sebuah pelayanan di rumah sakit untuk meningkatkan efektivitas pelayanan rawat jalan. Efektivitas adalah ketika sesuatu terjadi sesuai dengan apa yang telah ditentukan dan direncanakan sebelumnya atau ketika suatu kegiatan dilakukan dengan berhasil sesuai dengan tujuan atau target yang diharapkan dan pada waktu yang tepat (Suhada dkk., 2022). Efektivitas pelayanan rawat jalan memiliki arti kemampuan dalam mencapai tujuan dimana tujuan yang dimaksud yaitu dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan efisien.

Saat ini, di RSUD Kota Bandung telah menerapkan sistem pendaftaran reservasi *online* dimana pasien baru ataupun lama dapat mendaftarkan dirinya dengan cara akses via website ataupun via aplikasi khusus pendaftaran reservasi *online* RSUD Kota Bandung yaitu PANGESTU serta akses via mobile JKN sehingga dengan mendaftarkan diri secara *online* diharapkan pasien tidak perlu mengantre lama dibagian pendaftaran. Alur pendaftaran cukup mudah, tetapi pada implementasinya beberapa pasien masih belum terlalu paham alur dari

pendaftaran rawat jalan reservasi *online* karena masyarakat sekitar yang mendaftar di RSUD Kota Bandung rata - rata merupakan kalangan menengah kebawah dan lansia sehingga pengetahuan tentang ilmu teknologi masih rendah. Pendaftaran reservasi *online* mulai diimplementasikan pada bulan September 2023.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Rohman, dkk (2022) yaitu tentang “Implementasi pendaftaran *online* Pasien Rawat Jalan Berbasis WEB di Puskesmas” dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif meninjau dari aspek sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, ditemukan pada beberapa aspek yang masih memiliki kekurangan yaitu aspek partisipatif, aspek berkelanjutan, aspek transparansi dan aspek keadilan. Yang dimaksud aspek partisipatif ialah masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan pendaftaran secara *online*, pada aspek berkelanjutan belum diperlukan inovasi karena berhubungan dengan partisipasi masyarakat yang masih rendah, pada aspek transparansi masih ada kekurangan pada menu tampilannya dan pada aspek keadilan masih belum adil karena pendaftaran secara *online* hanya bisa dilakukan oleh pasien lama.

Oleh karena itu, peneliti ingin menggunakan metode penelitian yang sama dan mengangkat judul “Tinjauan Implementasi Pendaftaran Pasien Reservasi *Online* Guna Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Bandung” yang bertujuan untuk meninjau sejauh mana efektivitas pendaftaran Rawat Jalan Reservasi *online* telah dilaksanakan di Rumah Sakit tersebut.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Studi ini melibatkan RSUD Kota Bandung, yang terletak di Jl. Rumah Sakit No.22, Pakemitan, Kec. Cinambo, Kota Bandung, Jawa Barat. Penelitian berlangsung kurang lebih 2 bulan. Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *purposive sampling*, yang berarti bahwa sejumlah individu yang dipilih oleh peneliti dianggap memiliki pengetahuan yang sesuai dengan harapan peneliti yaitu 3 petugas terkait pendaftaran rawat jalan reservasi *online*, 1 petugas satpam yang berjaga di APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri), dan 6 pasien pengguna pendaftaran reservasi *online* RSUD Kota Bandung. Dalam penelitian ini, observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data. Diharapkan hasilnya akan membantu petugas rekam medis bagian pendaftaran untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran rawat jalan reservasi *online*, dan menambah pengetahuan kepada Masyarakat mengenai rekam medis pendaftaran rawat jalan reservasi *online*. Analisis data dilakukan dengan meninjau dari aspek sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

HASIL

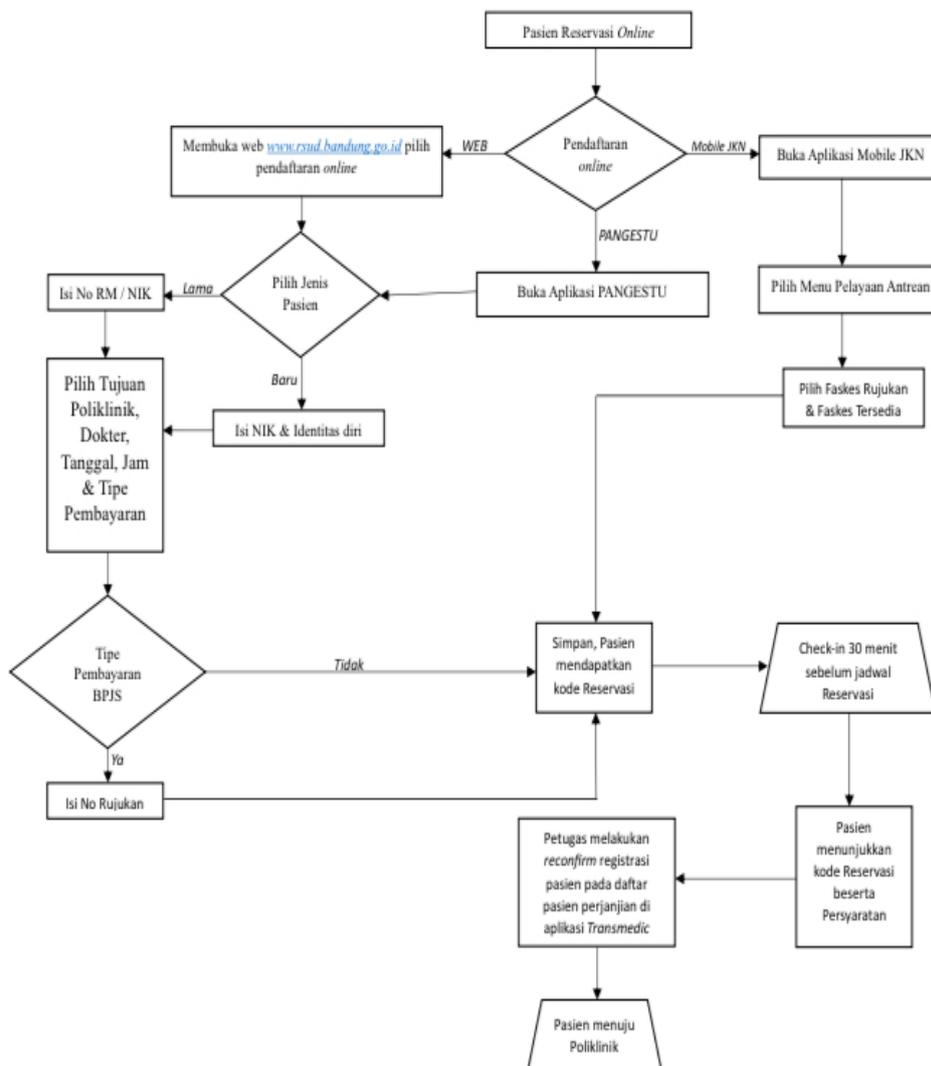
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara wawancara 3 petugas dan 6 pasien pendaftaran rawat jalan reservasi *online*, dokumentasi dan observasi langsung di RSUD Kota Bandung terdapat masalah pada aspek akuntabel yaitu diperoleh informasi bahwa pasien masih lama mengantre di bagian pendaftaran karena sering membludaknya pasien pendaftar reservasi *online* pada waktu pendaftaran sekitar jam 07.00 - 09.00 WIB. Antrean membludak dikarenakan pasien belum patuh terhadap jadwal kapan harus melakukan daftar ulang yang sudah diberitahukan pada sistem saat pasien melakukan pendaftaran reservasi *online*. Terdapat

masalah pada aspek partisipasi mengenai antusias masyarakat terhadap pendaftaran reservasi *online*, serta diperoleh alur pendaftaran rawat jalan reservasi *online*.

Tabel 1. Jumlah Pendaftar Pasien Rawat Jalan

Bulan	Jumlah Pendaftar Antrian Langsung / Onsite	Jumlah Pendaftar Reservasi Online
Februari	6.197	2.670
Maret	6.306	2.789
April	6.418	1.868
Total	18.921	7.327

Antusias masyarakat dalam melakukan reservasi *online* lebih rendah dibandingkan dengan pendaftaran rawat jalan langsung / *onsite* .



Gambar 1. Flowchart Alur Pendaftaran Rawat Jalan Reservasi Online

Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Reservasi *Online* dari pasien mendaftarkan dirinya secara mandiri pada web atau Aplikasi hingga pasien menuju poliklinik.

PEMBAHASAN

Implementasi Pendaftaran Rawat Jalan Reservasi *Online* di RSUD Kota Bandung

Pendaftaran Rawat Jalan secara Reservasi *Online* di RSUD Kota Bandung sudah diberlakukan sejak September 2023. Saat penelitian dilakukan, terdapat 2 loket pendaftaran khusus untuk reservasi *online* yaitu loket 4 dan 5. Pelayanan Pendaftaran untuk pasien reservasi *online* dibuka dari Senin - Sabtu mulai pukul 07.00 - 14.00 WIB. Alur dan langkah-langkah pendaftaran reservasi *online* sudah tertera pada banner yang dipajang di ruang pendaftaran rumah sakit sehingga pasien dapat mengikuti panduan pada banner tersebut. Tampilan pada web atau aplikasi sudah jelas sesuai dengan penjelasan pada banner. Saat membuka web atau aplikasi pasien diminta untuk memasukkan beberapa data diri sesuai dengan KTP, lalu pasien mendaftarkan sesuai poliklinik tujuan dan jadwal reservasinya. Setelah data disimpan pasien akan mendapatkan kode reservasi yang nantinya ditunjukkan kepada petugas loket saat melakukan pendaftaran ulang yaitu 30 menit sebelum jam reservasi. Jadwal reservasi *online* tersedia untuk 7 hari kedepan selama kuota belum terpenuhi. Ketentuan reservasi *online* berlaku untuk semua kalangan baik pasien baru ataupun pasien lama dan kode reservasi hanya berlaku untuk hari itu saja. Untuk proses pengkonfirmasi ulang pada bagian loket pendaftaran, RSUD Kota Bandung telah melakukan peralihan ke Rekam Medis Elektronik (RKE) dengan menggunakan aplikasi *Transmedic* sebagai Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)-nya, sehingga proses pendaftaran sudah tidak menggunakan kertas kecuali untuk beberapa persyaratan pasien peserta BPJS sehingga pelayanan lebih cepat saat petugas mulai *reconfirm* pendaftaran pasien reservasi *online*.

Efektivitas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Kota Bandung

Sejauh ini pendaftaran rawat jalan reservasi *online* menarik banyak pendaftar dari sejak awal diberlakukan, meskipun jumlah partisipasinya belum sebanyak pada pendaftaran *onsite*. Hal tersebut juga dipengaruhi karena pemberlakuan pendaftaran reservasi *online* baru berjalan dari bulan September 2023. Adanya reservasi *online* juga mengurangi jumlah antrian pendaftaran pasien secara *onsite*, sehingga membuat kuota nomor antrian tiap poliklinik tersedia lebih banyak karena pasien yang mendaftarkan secara *online* tidak perlu mengambil nomor antrian lagi. Sejak diberlakukannya pendaftaran rawat jalan reservasi *online*, saat ini sudah ada peningkatan perubahan pada beberapa poliklinik di RSUD Kota Bandung yang sepenuhnya hanya menerima pasien pendaftar reservasi *online*.

Dengan diberlakukannya Rekam Medis Elektronik (RME) pendaftaran pasien baik secara reservasi *online* maupun *onsite* dapat lebih cepat. Diperoleh informasi pada saat petugas mendaftarkan pasien, Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang dicapai untuk pendaftaran reservasi *online* rata-rata hanya mencapai kurang dari 2 menit/pasien terhitung saat pasien diregistrasikan ulang oleh petugas loket pendaftaran.

Namun masih terdapat beberapa masalah dan kendala yang teridentifikasi melalui aspek kesederhanaan, partisipatif, keberlanjutan, akuntabilitas, transparansi, dan keadilan. Beserta upaya yang dapat dilakukan oleh rumah sakit dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Tinjauan Implementasi Pendaftaran Rawat Jalan Reservasi *Online* dilihat dari Aspek Sederhana

Seberapa mudah alur pendaftaran bagi masyarakat yang akan mendaftarkan dirinya ke rumah sakit. Hanya menggunakan handphone dan jaringan internet masyarakat dapat melakukan reservasi sehingga dapat dilakukan kapan saja tanpa harus datang terlebih dahulu ke rumah sakit. Di RSUD Kota Bandung sudah memiliki SPO terkait pendaftaran rawat jalan reservasi *online* dan sudah terdapat banner langkah-langkah pendaftaran-nya. Sistem

pendaftaran reservasi online di RSUD Kota Bandung juga dapat diakses melalui aplikasi khusus yaitu PANGESTU atau dengan cara langsung mengakses web www.rsud.bandung.go.id serta bisa juga registrasi melalui mobile JKN. Dapat dilihat pada Gambar 1. Cara meregistrasi cukup mudah karena setelah membuka aplikasi atau webnya akan muncul tampilan opsi pendaftaran online. Setelah itu untuk pasien baru, masukan NIK dan identitas diri sesuai KTP, sedangkan untuk pasien lama, hanya masukan No RM/NIK. Selanjutnya pilih tujuan poliklinik, Dokter yang tersedia, tanggal reservasi, jam reservasi dan tipe pembayaran. Untuk tipe pembayaran BPJS masukan nomor rujukan. Sedangkan untuk registrasi melalui mobile JKN, pendaftaran dapat dilakukan bagi pasien BPJS dengan cara mendownload dan membuka aplikasi mobile JKN lalu pilih menu pelayanan antrean, pilih faskes rujukan dan pilih rujukan yang tersedia. Pendaftaran reservasi online tersedia untuk 7 hari kedepan selama kuota masih ada. Setelah pengisian data selesai, pasien akan mendapatkan kode reservasi yang nantinya dibawa dan diperlihatkan ke loket pendaftaran saat melakukan daftar ulang pada tanggal sesuai jadwal reservasi. Setelah mendapatkan kode reservasi online, pasien akan diarahkan oleh sistem untuk datang ke rumah sakit dan melakukan daftar ulang 30 menit sebelum jadwal reservasi.

Dilihat dari aspek sederhana, pendaftaran reservasi *online* memiliki kekurangan antara lain penggunaan pendaftaran melalui mobile JKN masih belum efektif. karena pada pelaksanaannya, saat pasien melakukan daftar ulang pasien tersebut tidak terdaftar pasien perjanjian di rumah sakit, diperoleh informasi bahwa hal tersebut terjadi karena aplikasi mobile JKN belum terintegrasi dengan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang dipakai oleh Rumah Sakit. Pihak rumah sakit sudah melakukan pengajuan terhadap masalah tersebut namun masih belum ada tindak lanjut pada saat penelitian dilakukan.

Tinjauan Implementasi Pendaftaran Rawat Jalan Reservasi *Online* dilihat dari Aspek Partisipatif

Pendaftaran reservasi *online* dilihat dari aspek partisipatif yaitu sejauh mana antusias Masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas pendaftaran *online*. Pendaftaran reservasi *online* membantu pasien dalam mengefektifkan waktu karena saat datang ke rumah sakit, pasien hanya perlu menunjukkan kode reservasi *online*-nya dibagian loket pendaftaran tanpa harus mengambil nomor antrean. Dilihat dari Tabel 1. Diperoleh data 3 bulan terakhir pendaftar Rawat Jalan di RSUD Kota Bandung yaitu pada bulan Februari – April 2024 bahwa jumlah pasien pendaftar rawat jalan reservasi *online* masih lebih rendah dibandingkan dengan pendaftar rawat jalan secara langsung / *onsite*. Tetapi diperoleh informasi bahwa beberapa kuota pada poliklinik untuk reservasi *online* selalu kehabisan karena pasien pendaftar *onsite* yang tidak kebagian nomor antrean dialihkan dan didaftarkan secara reservasi *online* oleh petugas loket diantaranya seperti Poliklinik Jantung dan Poliklinik Penyakit Dalam, bahkan pasien yang memiliki jadwal kontrol dihari tersebut terkadang tidak kebagian kuota antrean baik secara reservasi *online* maupun *onsite*.

Terkait permasalahan masih lebih rendahnya minat masyarakat pendaftar rawat jalan reservasi *Online* dibandingkan dengan *onsite*, maka diperlukan banyak sosialisasi kepada masyarakat sekitar terutama kepada masyarakat yang sering berobat ke RSUD Kota Bandung mengenai alur pendaftaran rawat jalan reservasi *online* agar penerapan pendaftaran rawat jalan diberlakukan seluruhnya secara elektronik lebih cepat terlaksana sesuai dengan peraturan terbaru Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 pasal 13 ayat (1) yang menyebutkan Pelaksanaan Rekam Medis Elektronik (RME) paling sedikit terdiri dari salah satunya adalah registrasi pasien dan juga perlu diberlakukan pemisahan kuota antrean bagi pasien yang memiliki jadwal kontrol agar pasien tersebut mendapatkan pelayanan kesehatan pemeriksaan kembali sesuai dengan jadwal yang telah dokter tentukan.

Tinjauan Implementasi Pendaftaran Rawat Jalan Reservasi *Online* dilihat dari Aspek Akuntabel

Seberapa cepat pelayanan yang diberikan dan pasien mendaftar, karena pendaftaran sudah dilakukan sebelumnya oleh pasien secara mandiri, sehingga saat daftar ulang waktu pasien menunggu di loket pendaftaran lebih singkat dibandingkan dengan waktu tunggu pasien antrean langsung. Menurut pernyataan pasien, pendaftaran reservasi *online* sudah cepat karena begitu datang pasien hanya tinggal menunjukkan kode reservasinya lalu memberikan surat – surat persyaratan yang diperlukan pada bagian loket pendaftaran, setelah itu untuk pasien peserta BPJS jika pasien sudah melakukan sidik jari pasien dapat langsung menunggu dipoliklinik untuk dilakukan pemeriksaan. Sedangkan pernyataan pasien lain menyebutkan daftar secara reservasi *online* belum cepat karena setelah datang ke rumah sakit pasien harus lama menunggu di loket pendaftaran.

Pelayanan pada saat petugas loket meregistrasi pasien sudah cepat karena hanya perlu mengkonfirmasi kedatangan pasien yang sudah reservasi *online*, terlebih lagi rumah sakit sudah menggunakan Aplikasi *Transmedic* sebagai Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)-nya. Hanya saja terdapat faktor penghambat seperti pasien peserta BPJS yang tidak membawa persyaratan yang memang diperlukan, verifikasi sidik jari pasien yang sulit terbaca sistem dan pasien tidak datang sesuai waktu yang diarahkan oleh sistem sehingga proses pendaftaran ulang sering membludak di awal pembukaan loket pendaftaran dimana saat penelitian dilakukan, hanya tersedia 2 loket pendaftaran reservasi *online*. Diperoleh informasi saran dari petugas dengan dilakukannya sosialisasi kepada pasien, penambahan petugas loket dan pembagian loket pendaftaran sesuai dengan polikliniknya, penambahan informasi dari sistem dengan dikonfirmasi via sms atau via *Whatsapp* bahwa pasien tersebut telah terdaftar sebagai pasien perjanjian dan diarahkan untuk daftar ulang pada jam yang lebih jelas agar pasien datang sesuai yang diberitahukan via *Message*.

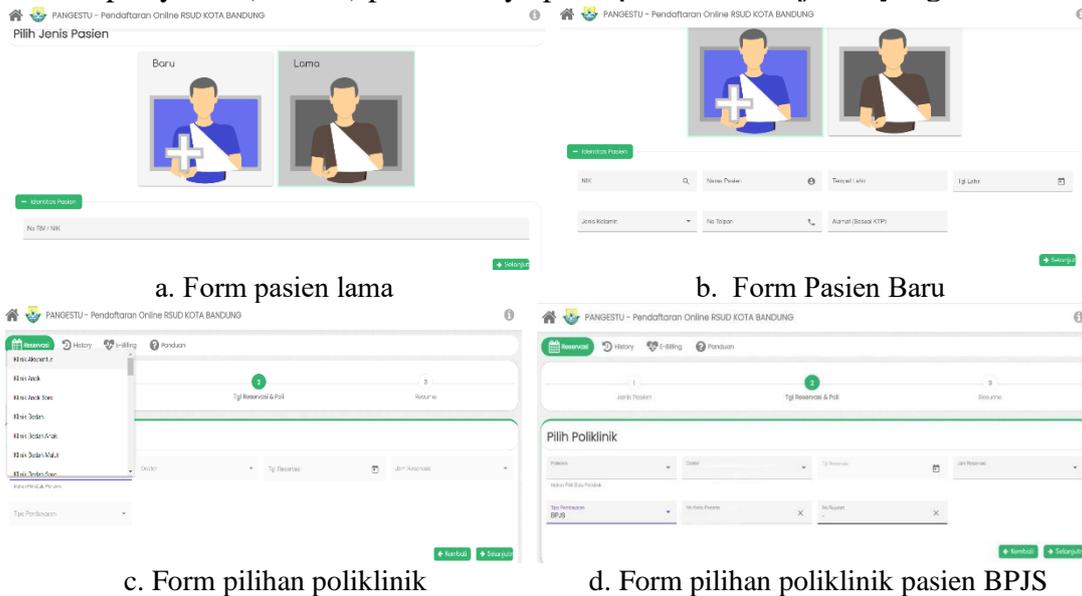
Faktor penghambat lain yang dapat mempengaruhi kecepatan dalam pemberian pelayanan karena di RSUD Kota Bandung sudah menggunakan RKE dalam sistem pendaftaran pasiennya, seperti *lag-ging* pada komputer dan kejadian mati listrik setidaknya 1x dalam sebulan yang menghambat proses penginputan registrasi pasien. Diperoleh informasi RSUD kota bandung telah mengupayakan penambahan daya listrik dan penyediaan generator set (Genset) untuk menanggulangi kejadian mati listrik. Adapun yang merupakan saran dari petugas untuk penambahan loket pendaftaran dan pemeliharaan rutin pada perangkat komputer rumah sakit agar proses pelayanan tidak terhambat.

Tinjauan Implementasi Pendaftaran Rawat Jalan Reservasi *Online* dilihat dari Aspek Berkelanjutan

Berkelanjutan dalam artian inovasi dan pengembangan yang akan dilakukan oleh RSUD Kota Bandung untuk lebih mengefektifkan pendaftaran rawat jalan reservasi *online*. Diperoleh informasi bahwa rencana peningkatan pelayanan pendaftaran rawat jalan reservasi *online* di RSUD Kota Bandung akan menambah loket pendaftaran untuk reservasi *online* dimana yang saat ini hanya tersedia 2 loket, akan menambah 1 loket dikarenakan sesuai dengan peraturan baru Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 pasal 13 ayat (1) menyebutkan Pelaksanaan Rekam Medis Elektronik (RME) paling sedikit terdiri dari salah satunya adalah registrasi pasien, maka RSUD Kota Bandung mulai menerapkannya secara berkesinambungan. Sehingga, kedepannya pendaftaran rawat jalan di RSUD Kota Bandung seluruh loket yang ada termasuk untuk loket pendaftaran *onsite*, semua pendaftaran pasien rawat jalan hanya untuk pendaftaran resevasi *online* sehingga nantinya sudah tidak akan diberlakukannya pendaftaran secara *onsite*.

Tinjauan Implementasi Pendaftaran Rawat Jalan Reservasi *Online* dilihat dari Aspek Transparansi

Aspek transparansi atau keterbukaan tampilan layar saat akan melakukan reservasi *online*, sejauh mana dapat dimengerti oleh Masyarakat. Menurut beberapa responden bahwa tampilan pendaftaran rawat jalan reservasi *online* sudah cukup jelas karena pada saat menginputkan data diri sudah di arahkan sistem untuk disesuaikan dengan kartu identitas pasien (KTP), sedangkan pada saat memilih tujuan poliklinik dan dokter sudah disediakan list-nya sehingga pasien tinggal memilih sesuai poliklinik tujuan dan dokter yang diinginkan. Berdasarkan pengamatan bahwa tampilan pendaftaran sudah cukup sama dengan pendaftaran secara *onsite*, dapat dilihat pada Gambar 2. dan Gambar 3. Bahwa tampilan sudah transparan dan cukup mudah dalam memasukan data. Pada tampilan web atau aplikasi PANGESTU saat memasukan data tujuan poliklinik, pasien tinggal pilih opsi yang tersedia. Sedangkan pada mobile JKN, setelah pilih pendaftaran pelayanan (antrean) pasien hanya perlu pilih faskes rujukan yang tersedia.



a. Form pasien lama

b. Form Pasien Baru

c. Form pilihan poliklinik

d. Form pilihan poliklinik pasien BPJS

Gambar 2. Tampilan Pendaftaran Rawat Jalan Reservasi Online pada web & aplikasi PANGESTU

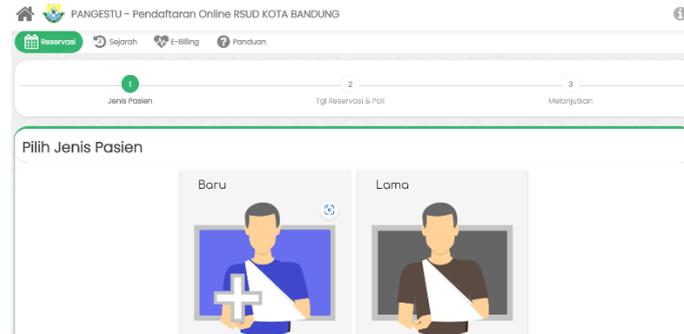


Gambar 3. Tampilan Pendaftaran Rawat Jalan Reservasi Online pada Mobile JKN

Pada aspek transparansi sudah optimal karena pada proses pendaftarannya cukup jelas. Tampilan menu sudah cukup lengkap terutama pada bagian setelah memilih poliklinik tujuan, pemilihan dokter yang tersedia sudah difilter untuk poliklinik tersebut.

Tinjauan Implementasi Pendaftaran Rawat Jalan Reservasi *Online* dilihat dari Aspek Keadilan

Dilihat dari aspek keadilan, pendaftaran Reservasi *online* di RSUD Kota Bandung sudah adil karena pendaftaran dapat dilakukan oleh semua kalangan baik pasien lama ataupun pasien baru. Dapat dilihat pada gambar 4, terdapat opsi untuk memilih apakah pendaftar merupakan pasien lama atau baru.



Gambar 4. Tampilan Pendaftaran Rawat Jalan Reservasi *Online* pada web & aplikasi PANGESTU

KESIMPULAN

Kegiatan dalam peninjauan implementasi pendaftaran rawat jalan reservasi *online* masih belum optimal pada aspek sederhana, partisipasi dan akuntabel. Meskipun alur sudah mudah dipahami, kebanyakan pasien merupakan lansia dan kalangan menengah kebawah sehingga masih kurang mengerti ilmu teknologi, dari antusias pasien masih lebih rendah dibandingkan pendaftar *onsite* maka perlu banyak dilakukan sosialisasi dan edukasi. Kecepatan pelayanan belum optimal karena berkaitan dengan pasien yang belum memahami alur pendaftaran ulang yaitu datang tepat waktu sesuai yang sistem arahkan saat mendapatkan kode resevasi sehingga perlu diberlakukannya konfirmasi yang lebih jelas melalui *message*. Sementara penerapan pendaftaran rawat jalan reservasi *online* sudah optimal pada aspek berkelanjutan, transparansi dan keadilan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada Allah SWT , Orang tua, Pihak rumah sakit, Dosen Pembimbing dan Teman - teman seperjuangan yang telah banyak menyemangati dan membantu dalam proses penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Chandra, Y. I., Riastuti, M., & Sti, S. J. (n.d.). Penerapan Model V Dalam Merancang Aplikasi Reservasi Dan Rekam Medis Hewan Di Pusat Kesehatan Hewan Berbasis Web. 6(17), 100–108.
- Hidayatullah, D., & Ardiansah, T. (2022). Sistem Informasi Reservasi Pelayanan Dan Penyewaan Fasilitas Lapangan Futsal Berbasis Web Dengan Metode Waterfall. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI)*, 3(3), 64–68. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>
- Kemendes RI. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Kementerian Kesehatan Ri*, 187315, 1–300.
- Khasanah, M., & Surakarta, P. I. (2020). *TANTANGAN PENERAPAN REKAM MEDIS*

ELEKTRONIK UNTUK. 7.

- Menteri Kesehatan. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022*, 151(2), 10–17.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan*, 14.
- RI, L. N. (2017). Undang-Undang Republik Indonesia tentang Pelayanan Publik (UU RI NO. 25 Tahun 2009). *Rencana Umum Energi Nasional*, 73, 1–6.
- Rohman, H., Wati, A. K., & Kurniawan, A. (2022). Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Di Puskesmas. *Jurnal Pengabdian Masyarakat - Teknologi Digital Indonesia.*, 1(1), 42. <https://doi.org/10.26798/jpm.v1i1.572>
- Suhada, D. I., Rahmadani, D., Rambe, M., Fattah, M. A., Hasibuan, P. F., Siagian, S., & Wulandari, S. (2022). EFEKTIVITAS PARA PELAKU EKONOMI DALAM MENUNJANG PERTUMBUHAN EKONOMI INDONESIA. *JIP: Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(8.5.2017), 2003–2005.
- Surya Dhama, A. M., Sonia, D., & Agustin, C. (2021). Pembuatan Aplikasi Reservasi Pasien Covid-19 di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 7(3), 223–228. <https://doi.org/10.33197/jitter.vol7.iss3.2021.641>