

## TINJAUAN PENERAPAN PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT X

Amelia Tri Wahyuni<sup>1</sup>, Erix Gunawan<sup>2</sup>

Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha Bandung

\*Corresponding Author : ameliatriwahyuni143@gmail.com

### ABSTRAK

Pasien rawat jalan yaitu pasien yang tidak memerlukan perawatan yang intensif dirumah sakit namun masih disarankan mengonsumsi resep obat. 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. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tinjauan penerapan pendaftaran *online* pasien rawat jalan di RS X. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi langsung di RS X. Penerapan pendaftaran *online* yaitu meminimalisir terjadinya komplain, waktu tunggu yang singkat, meningkatkan mutu pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien. Hasil penelitian ini di lihat dari 6 aspek penerapan pendaftaran *online* sudah berjalan dengan optimal. 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.

**Kata Kunci :** pasien rawat jalan, pendaftaran *online*, penerapan

### ABSTRACT

*Outpatients are patients who do not require intensive treatment in the hospital but are still advised to take prescription medication. The outpatient online registration service is an indirect registration that utilizes web facilities, with this facility the patient gets information about the polyclinic, doctor's schedule, and doctor's practice hours and immediately gets an examination queue number. The aim of this research is to find out an overview of the implementation of online registration for outpatients at Hospitals with short waiting times, improving service quality, waiting room comfort, and increasing patient satisfaction and trust. The results of this research can be seen from 6 aspects of implementing online registration which is running optimally. The online registration flow is quite easy to understand and understand. Hospital X provides customer service if there are patients who have problems in the registration process or if there are patients who want to ask questions about online registration. The factors that can hinder the implementation of online registration are elderly patients having problems using gadgets and the patient's use of applications, such as unstable networks or insufficient cellphone capacity, resulting in delays when opening the application.*

**Keywords:** outpatients, online registration, implementation

### PENDAHULUAN

Menurut Permenkes No.4 Tahun 2018 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Setiap rumah sakit wajib memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat, memberi pelayanan

kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan Permenkes No 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis yang dimaksud dengan Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Catatan merupakan tulisan-tulisan yang dibuat oleh dokter atau dokter gigi mengenai tindakan-tindakan yang dilakukan kepada pasien dalam rangka pelayanan kesehatan. Rekam medis merupakan suatu berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang pasien yang berisi identitas, pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis lain pada pelayanan kesehatan untuk rawat jalan, rawat inap baik dikelola pemerintah maupun swasta.

Penerapan merupakan proses atau prosedur dalam melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut Wahab (dalam sampama, 2016:139) unsur-unsur dari proses penerapan meliputi: adanya program yang dilaksanakan, adanya pelaksanaan baik organisasi atau perorangan yang bertanggungjawab dalam pengolahan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut, adanya kelompok target. Yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut. Penerapan berorientasi pada proses yang akan dicapai dengan melihat sejauh mana program tersebut dilaksanakan. Penerapan pendaftaran *online* yaitu meminimalisir terjadinya komplain, waktu tunggu yang singkat, meningkatkan mutu pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokasi Republik Indonesia No 15 Tahun 2014 adalah suatu standar yang digunakan sebagai panduan dalam menyelenggarakan pelayanan dan sebagai dasar penilaian kualitas layanan sebagai tanggung jawab dan komitmen penyelenggara kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan dapat diukur. Proses penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik Tentang Pedoman Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan: (a) Sederhana: standar pelayanan harus simpel, mudah dimengerti, diikuti, dan diukur dengan prosedur yang jelas serta biaya yang terjangkau bagi semua pihak baik masyarakat maupun penyelenggara. (b) Partisipatif: proses penyusunan standar pelayanan harus melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat untuk diskusi Bersama dan mencapai kesepakatan berdasarkan komitmen atau hasil musyawarah. (c) Akuntabel: standar pelayanan harus dapat dijalankan dan dipertanggungjawabkan kepada semua pihak yang terlibat. (d) Berkelanjutan: standar pelayanan harus terus diperbaiki secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas dan inovasi layanan. (e) Transparansi: harus menjadi prinsip utama dalam standar pelayanan agar mudah diakses oleh masyarakat. (f) Keadilan: harus menjamin dalam standar pelayanan, sehingga layanan yang diberikan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat tanpa memandang status ekonomi, jarak geografis, atau perbedaan kemampuan fisik dan mental

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.

Di Rumah Sakit X terdapat tiga bagian pendaftaran pasien yaitu pendaftaran rawat jalan, pendaftaran rawat inap, dan pendaftaran gawat darurat. Sistem pendaftaran *online* di RS X menggunakan aplikasi yang dilakukan secara mandiri oleh pasien atau keluarga pasien sebelum

datang ke rumah sakit untuk mendapatkan nomor antrian, dan dilakukan penginputan data pasien oleh petugas pendaftaran yang akan memberikan *feedback* dalam bentuk nomor antrian.

Pendaftaran *online* mewajibkan pasien untuk mengunggah semua dokumen atau berkas persyaratan pada aplikasi pendaftaran. Namun, banyak pasien yang mengalami kesulitan terkait kemampuan pasien dalam menggunakan aplikasi. Terkendalanya jaringan internet dan fasilitas telepon masyarakat mengakibatkan gambar berkas yang di unggah pasien tidak dapat terbaca oleh petugas verifikasi. Jika ada persyaratan yang belum atau gagal terverifikasi karena tidak dapat memenuhi syarat mengakibatkan pasien tidak dapat melanjutkan proses pendaftaran, sehingga harus melakukan unggah berkas ulang yang belum terverifikasi untuk selanjutnya menunggu semua persyaratan dapat terverifikasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur (SPO) penerapan sistem pendaftaran *online*, menghitung lama waktu pelayanan pendaftaran mulai dari pasien mendaftar sampai mendapat nomor antrian, mengetahui jumlah persentase kunjungan pasien *online*, dan mengetahui faktor-faktor terjadinya hambatan atau kendala penerapan aplikasi pendaftaran *online* pasien.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2019:2) “Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu”. Dengan demikian, dalam melakukan penelitian perlu adanya suatu metode penelitian yang sesuai untuk memperoleh sebuah data yang akan diteliti dalam sebuah penelitian.

Metode pengambilan sampel yang diterapkan yaitu teknik random sampling yang dilakukan dengan pengambilan sampel yang membuat setiap populasi memiliki peluang yang sebagai populasi jumlah pasien pendaftaran rawat jalan bulan April 2024. Dalam menentukan jumlah sampel bisa dikerjakan menggunakan perhitungan statistik dengan Rumus Slovin. Yang mana dapat dipergunakan sebagai penentuan ukuran sampel dari populasi yang jumlahnya sebanyak 1.906 pasien, besaran sampel sebanyak 95 pasien.

## HASIL

### Aspek Sederhana

Kesederhanaan aplikasi dapat digunakan dimana saja dan kapan saja. Dengan adanya aplikasi tersebut pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan menjadi lebih mudah dan cepat di antaranya dapat mengurangi antrian di loket pendaftaran manual. Tujuan dari sistem pendaftaran *online* berbasis aplikasi adalah untuk mempermudah akses pasien terhadap layanan pendaftaran secara *online* dengan hanya menggunakan ponsel dan koneksi internet yang memadai pasien dapat pendaftaran secara online dengan mudah.

### Aspek Partisipasi

Partisipasi merupakan salah satu untuk mengetahui sejauh mana penerapan pendaftaran *online* di RS X dapat diterima oleh masyarakat. Antusias pasien dalam mendaftar secara online dapat mempengaruhi keberhasilan penerapan pendaftaran *online* di RS X. Jumlah keseluruhan pasien yang mendaftar secara *online* bulan April adalah 1.906. Pendaftaran pasien *online* rawat jalan di RS X sudah menggunakan berbagai aplikasi seperti pendaftaran melalui Via Mobile JKN, Via Website, dan Via Mobile Apps.

**Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien Online Bulan April**

Pendaftaran Online	April
Via Mobile JKN	1.173

Via Website	187
Via Whatsapp	383
Via Mobile Apps	126
By Phone di hari H	37
By Phone di haris sebelumnya	0
<b>Jumlah Kunjungan</b>	<b>1.906</b>

Sumber: Disusun oleh penulis (2024)

#### Aspek Akuntabel

Akuntabel berkaitan dengan upaya rumah sakit dalam mempertanggungjawabkan pelayanan kepada pasien. Sebuah pelayanan yang diharapkan adalah kecepatan pendaftaran *online*. Diketahui hasil perhitungan lama waktu pelayanan pendaftaran mulai dari pasien mendaftar sampai mendapat nomor antrian, diperoleh hasil persentase sebagai berikut:

**Tabel 2. Lama waktu pelayanan pendaftaran pasien mulai dari mendaftar sampai mendapat nomor antrian**

Waktu pendaftaran	Jumlah pasien	Persentase
≥ 5 menit	2 pasien	2%
≤ 5 menit	93 pasien	98%
<b>Total</b>	<b>95 pasien</b>	<b>100%</b>

Sumber: Disusun oleh penulis (2024)

#### Aspek Berkelanjutan

Berkelanjutan merupakan peningkatan layanan yang berkesinambungan merupakan bagian integral dari usaha RS X dalam meningkatkan penyelenggaraan layanan dengan tujuan memenuhi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan harus dilakukan secara berkesinambungan. Semakin banyak pasien yang menggunakan aplikasi pendaftaran *online*, RS X perlu terus melakukan penyempurnaan sistem layanan untuk meningkatkan kualitasnya.

#### Aspek Transparansi atau Keterbukaan

Transparansi merupakan suatu keadaan dalam menjamin kejelasan informasi. Penyelenggaraan layanan dilakukan secara transparan dan mudah diakses oleh masyarakat atau penggunaan layanan. Kemudahan informasi pasien merupakan poin penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Untuk menjamin keterbukaan pelayanan pendaftaran *online* RS X menyediakan tempat informasi bagi pasien.

#### Aspek Keadilan

Keadilan dalam hal ini mencerminkan kesetaraan antara hak dan tanggung jawab pasien dalam mengakses layanan kesehatan. Dalam konteks aplikasi pendaftaran *online*, keadilan berarti bahwa sistem layanan berbasis *online* harus tersedia untuk semua kalangan. Meskipun petugas telah memberikan edukasi, kemampuan pasien dalam menggunakan aplikasi tersebut bervariasi. Sebagian besar masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi pendaftaran *online* karena tidak memiliki kemampuan dalam menggunakan ponsel pintar. Pasien memiliki beragam kemampuan dalam menangkap konsep layanan baru, dan tidak dapat dipaksa untuk menggunakan aplikasi tersebut. Peran teknologi dalam menerapkan layanan *online* belum sesuai bagi masyarakat yang kurang terampil dalam teknologi, sehingga diperlukan penyesuaian dan adaptasi yang memerlukan waktu yang cukup lama.

#### PEMBAHASAN

Aspek sederhana dapat berjalan dengan optimal. Dari hasil wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti kepada kepala rekam medis RS X diketahui, bahwa di RS X sudah memiliki SPO pendaftaran pasien rawat jalan secara umum dan SPO pendaftaran pasien *online*. RS X juga sudah punya alur pendaftaran *online* yang mudah untuk dipahami.

Aspek partisipasi berkaitan dengan keterlibatan baik dari pasien maupun pihak RS X dalam menyukseskan pelayanan berbasis *online*.

Aspek akuntabel untuk kinerja petugas sudah dikatakan cepat dalam memproses pendaftaran namun ada beberapa faktor yang menyebabkan petugas lama untuk mendaftarkan adalah jika mendaftarkan pasien baru, pasien yang belum melakukan sidik jari, dan pasien pasca rawat inap. Waktu akses pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan di RS X di buka setiap hari dari pukul 05.00 hingga batas waktu yang sudah ditentukan. Untuk mengetahui efektifitas maka yang ditinjau dari sisi lama waktu pendaftaran terhadap 95 pasien diketahui hasil perhitungan lama waktu pelayanan pendaftaran mulai dari pasien mendaftar sampai mendapat nomor antrian. Lama waktu pelayanan pendaftaran pasien mulai dari pasien mendaftar sampai mendapat nomor antrian dari 95 pasien rawat jalan. Persentase waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan  $\geq 5$  menit sebesar 2%, sedangkan persentase waktu pendaftaran pasien rawat jalan  $\leq 5$  menit sebesar 98%.

Aspek berkelanjutan di RS X sudah optimal dalam melakukan perbaikan kegunaan mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Mobile JKN agar mesin APM bisa digunakan untuk semua pasien BPJS yang ingin kontrol karna untuk saat ini mesin APM tidak bisa digunakan untuk kasus pasien pasca rawat yang ingin kontrol ke poliklinik. Guna adanya mesin APM adalah untuk mempersingkat waktu pendaftaran pasien tanpa harus mengantri ke loket.

Aspek transparansi sudah berjalan dengan optimal pada keterbukaan 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 X sudah diberlakukannya memberi informasi sebelum jam jadwal dokter praktek melalui WhatsApp jika ada dokter yang mendadak cuti. Aspek transparansi di Rumah Sakit X sudah berjalan dengan optimal. 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.

Aspek keadilan dapat berjalan dengan optimal. Penggunaan aplikasi 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, RS X juga memiliki spanduk, kartu card yang berisikan alur pendaftaran *online* serta bisa dibantu secara langsung oleh petugas pendaftaran.

Faktor-faktor penghambat dalam penerapan pendaftaran pasien *online* di RS X antara lain: Pasien yang sudah lanjut usia sering mengeluh terkendala dalam menggunakan teknologi dalam mengakses pendaftaran *online* sehingga perlu mendapatkan bantuan dari orang lain dalam mengoperasikan aplikasi tersebut atau memilih mendaftar melalui pendaftaran manual, pasien datang tidak tepat waktu, penggunaan aplikasi dari pasien seperti jaringan yang tidak stabil atau handphone mengalami lag. Pendaftaran *online* mewajibkan pasien untuk mengunggah semua dokumen atau berkas persyaratan pada aplikasi pendaftaran *online* namun banyak pasien yang mengalami kesulitan terkait kemampuan pasien dalam menggunakan aplikasi.

## KESIMPULAN

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 tinjauan penerapan pendaftaran *online* pasien rawat jalan di rumah sakit X 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 atau menambah waktu tunggu pasien untuk mendaftar yaitu untuk kasus seperti pasien baru, pasien pasca rawat dan pasien yang belum melakukan sidik jari.

## UCAPAN TERIMAKASIH

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

## DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Kesehatan No.4 Tahun 2018 tentang Rumah Sakit  
Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis  
Dwi, F.A. (2019) 'Implementasi Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan'. Semarang: Rumah Sakit Sultan Agung.  
Fitri, A.R, Guardian, Y.S, and Firman. (2023) 'Pengaruh Implementasi Rekam Medis Elektronik Terhadap Waktu Tunggu Rawat Jalan Reguler'. Solo: Rumah Sakit Hermina  
Hakam, F. (2018) 'Analisis Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Berdasarkan SPO.  
Irwan, A, Asih, P, and Muhamad, N.L. (2021) 'Efisiensi Waktu Tunggu Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan'. Semarang  
Listanti, N.C. (2022) 'Tinjauan Penerapan Rekam Medis Elektronik Di Unit Pendaftaran Rawat Jalan'. Malang: Rumah Sakit Wawa Husada.  
Meliana, Joko, A.W. and Royda, S. (2022) 'Tinjauan Penerapan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan'. Jakarta Selatan: Rumah Sakit Yadika Kebayoran Lama.  
Muhamad, E.H, Ilzar, D. 'Dampak Implementasi Aplikasi Pendaftaran Online Rawat Jalan. Pontianak: RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie  
Tami, Y. Summarni, and Raden, J.S. (2021). 'Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit'. Yogyakarta  
Yohana, D, Hanevi, D, and Adi, U. (2022). 'Dampak Implementasi Program Pendaftaran Daring Untuk Pasien Rawat Jalan. Solo: Rumah Sakit DR. Oen Solo Baru  
Sugiyono.(2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta  
Sugiyono.(2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta