

Analisis Keefektifan Pelayanan Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan Berbasis *Whatsapp Web* Di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda

¹⁾Nur Fasirah, ²⁾Zulkifli Umar

^{1,2)}Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda, Kota Samarinda, Indonesia

Email Corresponding: nurfaziraahh@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Whatsapp Web Rumah Sakit	Pendaftaran pasien rawat jalan merupakan aspek krusial dalam pelayanan medis dan menjadi tolok ukur awal bagi pasien dalam menilai kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan. Pendaftaran pasien terbagi menjadi dua yaitu pendaftaran langsung (<i>offline</i>) dan pendaftaran tidak langsung (<i>online</i>). Metode dalam penelitian ini yaitu deskripsi kualitatif yang dilakukan dengan wawancara dan observasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis keefektifan pelayanan pendaftaran <i>online</i> pasien rawat jalan berbasis <i>whatsapp web</i> di rumah sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda. Berdasarkan hasil observasi langsung didapatkan bahwa pendaftaran pasien rawat jalan sudah berjalan dengan baik namun jumlah kunjungan pasien setiap harinya tidak sebanding dengan jumlah dokter yang ada di rumah sakit. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk rumah sakit yaitu menyusun kebijakan terkait SOP pendaftaran <i>online</i> pasien, mengajukan pengrekrutmen dokter, menyusun kebijakan terkait <i>signage</i> atau papan informasi, menyusun kebijakan terkait panduan yang jelas tentang cara menggunakan layanan pendaftaran <i>online</i> , baik dalam bentuk teks, gambar, atau video tutorial.
	ABSTRACT
Keywords: Services Registration Patient Outpatient Whatsapp Web Hospital	Outpatient registration is a crucial aspect of medical services and an initial benchmark for patients in assessing the overall quality of hospital services. Patient registration is divided into two, namely direct registration (<i>offline</i>) and indirect registration (<i>online</i>). The method in this study is a qualitative description conducted by interview and observation. The purpose of this study was to analyze the effectiveness of whatsapp web-based outpatient online registration services at Siaga Al Munawwarah Samarinda hospital. Based on the results of direct observation, it is found that outpatient registration has been running well but the number of patient visits every day is not proportional to the number of doctors in the hospital. Recommendations that can be given to hospitals are drafting policies related to patient online registration SOPs, proposing doctor recruitment, drafting policies related to signage or information boards, drafting policies related to clear guidelines on how to use online registration services, either in the form of text, images, or video tutorials.
This is an open access article under the CC-BY-SA license.	
	

I. PENDAHULUAN

Rumah sakit berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif dan berkualitas kepada masyarakat (Marbun et al., 2022). Rumah sakit di era digital memerlukan sistem informasi yang terintegrasi dengan baik untuk meningkatkan kualitas layanan pasien dan diharapkan dapat menjadi solusi alternatif untuk mengatasi berbagai permasalahan dalam pelayanan rumah sakit (Karsana & Kurniawijaya, 2022). Tujuan layanan ini adalah untuk memberikan layanan rawat jalan di rumah sakit yang

menyediakan berbagai macam layanan kesehatan, seperti observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik, dan lain-lain, untuk pasien yang tidak perlu dirawat inap (Jetslin Simbolon & Selviani Damayanti Sipayung, 2022). Pendaftaran pasien rawat jalan menjadi gerbang utama bagi pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit dan berperan penting dalam pengumpulan informasi data pasien (Nurmawati & Muflihatin, 2023).

Pendaftaran pasien di rumah sakit, khususnya di bagian rawat jalan, merupakan aspek krusial dalam pelayanan medis dan menjadi tolok ukur awal bagi pasien dalam menilai kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan (Painan et al., 2022). Mengingat pentingnya pendaftaran pasien rawat jalan, rumah sakit harus menyediakan pelayanan pendaftaran yang berkualitas tinggi serta perlu menyediakan berbagai pilihan pendaftaran pasien yang mudah diakses dan informatif untuk meningkatkan kepuasan pasien (Kusdiana & Yuniar, 2021).

Penerapan sistem pendaftaran pasien rawat jalan *online* di rumah sakit bertujuan untuk mencegah terjadinya kerumunan pasien yang datang ke rumah sakit (Wahyuni & Qotimah, 2022). Meskipun pendaftaran *online* tersedia, faktanya masih banyak pasien yang lebih memilih untuk melakukan pendaftaran secara langsung di rumah sakit.. Hal ini dikarenakan pendaftaran *online* belum sepenuhnya inklusif bagi semua pasien, terutama pasien lansia yang mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi dan mengakses internet. *line* (Raharjo, 2022).

Dengan penelitian ini penulis memperoleh masalah yaitu keefektifan pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan berbasis *whatsapp web* hal ini dipengaruhi oleh kurangnya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas terkait pendaftaran *online*, jumlah dokter yang belum mencukupi, dan kurangnya informasi terkait pendaftaran *online* H-1 untuk poli ortopedi dan poli penyakit dalam. Maka dari itu penulis mengangkat permasalahan tersebut dengan judul “*Analisis Keefektifan Pelayanan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Whatsapp Web Di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda*”.

II. MASALAH

Adapun permasalahan yang ditemukan adalah pendaftaran *online* yang sudah berjalan dengan baik namun terdapat beberapa poliklinik yang jumlah dokternya hanya terdiri dari satu orang sehingga jumlah kunjungan pasien rawat jalan setiap harinya tidak sebanding dengan jumlah dokter yang berada di rumah sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda.

III. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mengidentifikasi masalah. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka serta dokumentasi foto dan dokumen lainnya untuk mendukung analisis permasalahan. (Sari et al., 2022). Setelah mengidentifikasi masalah langkah selanjutnya adalah melakukan observasi langsung untuk meneliti dan menganalisis permasalahan secara lebih mendalam terkait keefektifan pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan berbasis *whatsapp web* di rumah sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Identifikasi Masalah

Pelayanan pendaftaran adalah jenis pelayanan front office yang menjadi ujung tombak pelayanan karena merupakan pelayanan yang pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum (Rohmana, 2022)

Pendaftaran secara langsung adalah pasien atau keluarga pasien datang langsung ke fasilitas pelayanan kesehatan, sedangkan pendaftaran tidak langsung adalah 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 (Solihah & Budi, 2018).

Dengan mengikuti semua kegiatan di unit humas dan melakukan observasi serta wawancara dengan kepala unit humas, saya memperoleh pemahaman mendalam tentang sistem pendaftaran pasien online yang diterapkan di rumah sakit. Berdasarkan hasil identifikasi masalah yang telah dilakukan didapatkan bahwa pendaftaran *online* di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda sudah berjalan dengan baik. Namun, jumlah kunjungan pasien setiap harinya tidak sebanding dengan jumlah dokter yang berada di Rumah Sakit

Siaga Al Munawwarah Samarinda, hal ini dikarenakan terdapat beberapa poliklinik yang jumlah dokternya hanya terdiri dari satu orang saja seperti poliklinik orthopedi yang jumlah pasien ingin berobat ke poliklinik tersebut setiap harinya bisa mencapai 30-40 pasien, sedangkan dokter poliklinik orthopedi hanya menerima 20 pasien perharinya dikarenakan ada jadwal operasi malam, sehingga ketika dokternya sedang ada pelatihan keluar kota maka tidak ada yang menjadi dokter pengganti hal ini membuat poliklinik harus tutup.

Selain poliklinik orthopedi hal serupa juga terjadi pada poliklinik penyakit dalam namun jumlah dokter pada poliklinik tersebut terdiri dari dua dokter, dan salah satu dokternya sedang keluar kota selama kurang lebih dua minggu sehingga pasien dialihkan ke dokter yang lain. Hal tersebut membuat banyak pasien yang seharusnya kontrol ditanggal yang telah ditentukan oleh dokter harus di undur beberapa hari dan terkadang lewat dari seminggu.

Melonjaknya jumlah kunjungan pasien perharinya membuat petugas harus mendaftarkan pasien H-1 agar mendapatkan kuota antrian hal ini dikarenakan banyaknya pasien yang mengeluh akibat selalu tidak mendapat kuota antrian. Bagaimana tidak pelayanan pendaftaran *online* buka pukul 08.30 WITA tetapi banyak pasien yang mendaftar pada pukul 00.00 WITA/dini hari sehingga petugas harus mendaftarkan pasien dari pesan whatsapp yang paling bawah. Hal inilah yang membuat beberapa pasien terkadang tidak mendapat kuota antrian padahal sudah mendaftar di jam pelayanan pendaftaran buka.

2. Analisis Masalah

Tahap selanjutnya adalah melakukan analisis masalah melalui observasi langsung untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang permasalahan yang telah diidentifikasi. Dari hasil analisis tersebut didapatkan hasil bahwa jumlah pasien setiap setiap harinya tidak sebanding dengan jumlah dokter yang berada di rumah sakit. Sehingga banyak pasien yang mengeluh akibat selalu tidak mendapatkan kuota antrian dikarenakan perharinya dibatasi. Beberapa faktor yang saling terkait menjadi penyebab dan akibat dari keefektifan pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan berbasis *whatsapp web*, faktor tersebut terdiri dari:

SDM, minimnya jumlah dokter pada beberapa poliklinik di rumah sakit, sehingga perlu dilakukannya perekrutmen.

Metode, kurangnya standar operasional prosedur yang jelas untuk petugas dan panduan terkait tatacara menggunakan *whatsapp web* untuk pendaftaran *online*, sehingga pendaftaran *online* tidak terlaksana dengan baik.

Material, kurangnya *signage* atau papan informasi tentang cara menggunakan *whatsapp web* untuk pendaftaran H-1 pada poli orthopedi dan penyakit dalam, sehingga banyak pasien yang tidak mengetahui cara menggunakan pendaftaran *online*.

3. Plan of Action

Berdasarkan hasil analisis masalah, selanjutnya penulis menyusun *Plan of Action* yang berisi langkah-langkah konkrit untuk menyelesaikan permasalahan yang telah diidentifikasi, yaitu.

Tabel 1. *Plan of Action*

No	Kegiatan	Sasaran	Target	Penanggung Jawab	Metode
1.	Membuat SOP terkait pendaftaran <i>online</i> pasien	Petugas Pendaftaran	Agar petugas dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan	Kepala Bidang Pendaftaran	Menyusun Kebijakan terkait SOP pendaftaran <i>online</i> melalui <i>whatsapp web</i>
2.	Menerapkan pesan whatsapp otomatis terkait pendaftaran <i>online</i> H-1 pada poli orthopedi dan poli penyakit dalam	Pasien	Agar dapat meningkatkan efisiensi operasional pasien	Kepala Bidang Pendaftaran	Menyusun kebijakan terkait pesan whatsapp otomatis pada pendaftaran <i>online</i> H-1 pasien

3.	Penambahan dokter	Dokter	Agar dapat memenuhi jumlah dokter	Direktur Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah	Melakukan rekrutmen dokter
----	-------------------	--------	-----------------------------------	--	----------------------------

4. Rekomendasi

Analisis yang telah dilakukan menghasilkan beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan berbasis *WhatsApp Web*, yaitu menyusun kebijakan terkait SOP pendaftaran *online* pasien pelaksanaan pendaftaran dapat berjalan secara terstruktur, menyusun kebijakan terkait pesan *whatsapp* otomatis pada pendaftaran *online* H-1 pada poliklinik orthopedi dan penyakit dalam, Mengajukan pengrekrutmen dokter, Menyusun kebijakan terkait *signage* atau papan informasi terkait pendaftaran pasien, Menyusun kebijakan terkait panduan yang jelas tentang cara menggunakan layanan pendaftaran *online*, serta Implementasi sistem antrian *online* yang memungkinkan pasien untuk melihat perkiraan waktu tunggu.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan antara lain:

1. keefektifan pelayanan pendaftaran online sangat berpengaruh dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan pendaftaran pasien merupakan tolak ukur bagi pasien untuk menilai kualitas layanan yang diterima. Penyebab dari adanya keluhan pasien terkait pendaftaran *online* di rumah sakit salah satunya adalah karena kurangnya SOP terkait pendaftaran *online* pasien, menerapkan pesan *whatsapp* otomatis terkait pendaftaran *online* H-1 untuk poli orthopedi dan penyakit dalam, dan melakukan rekrutmen dokter, sehingga rumah sakit perlu mengoptimalkan pelayanan pendaftaran *online*.
2. Berdasarkan tabel *plan of action* yang telah penulis susun, terdapat beberapa perencanaan yang dapat dilakukan yaitu, membuat SOP terkait pendaftaran *online* pasien, menerapkan pesan *whatsapp* otomatis terkait pendaftaran *online* H-1 pada poli orthopedi dan poli penyakit dalam, serta penambahan dokter.
3. Berdasarkan *plan of action* serta melakukan observasi maka penulis memberikan rekomendasi terkait permasalahan yang ada, yaitu menyusun kebijakan terkait SOP pendaftaran *online* pasien agar pelaksanaan pendaftaran dapat berjalan secara terstruktur, menyusun kebijakan terkait pesan *whatsapp* otomatis pada pendaftaran *online* H-1 pasien agar memudahkan pasien dan mengurangi beban kerja petugas, serta mengajukan pengrekrutmen dokter agar kunjungan pasien dapat seimbang dengan jumlah dokter di Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Jetslin Simbolon, & Selviani Damayanti Sipayung. (2022). Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 591–599. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.937>
- Karsana, I. W. W., & Kurniawijaya, P. A. (2022). Pengembangan Aplikasi Booking Online Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Berbasis Android. *JUKI: Jurnal Komputer Dan Informatika*, 4(2), 117–123. <https://www.ioinformatic.org/index.php/JUKI/article/view/123>
- Kusdiana, A., & Yuniar, I. (2021). Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *Journal Of Health Care*, 1(1), 1–6.
- Marbun, R., Ariyanti, R., & Dea, V. (2022). Peningkatan Pengetahuan Masyarakat Terkait Pemahaman Alur Pelayanan Gawat Darurat Di Rumah Sakit. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), 108. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v6i1.7251>
- Nurmawati, I., & Muflihatin, I. (2023). Evaluasi Sistem Pendaftaran Online dengan Metode Technology Acceptance Model di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 226–233. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i3.2048>
- Painan, M. Z., Kardina, M., & Putera, R. E. (2022). Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan. 2(2), 9–16.
- Raharjo, M. M. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Rohmana, D. (2022). Analysis of Whatsapp Based Online Services Effectivity At Kmu Madura Eye Clinic. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(4), 947 – 954.
- Sari, I. N., Lestari, L. P., Kusuma, D. W., Mafulah, S., Brata, D. P. N., Karwanto, S., Iffah, J. D. N., Widiatsih, A., Utomo,

- E. S., Maghfur, I., Sofiyana, M. S., & Sulistiana, D. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Solihah, A. A., & Budi, S. C. (2018). KEEFEKTIFAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN RSUP dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.33560/v6i1.177>
- Wahyuni, F. D., & Qotimah, N. E. khusnul. (2022). Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa tengah. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional SIKesNAs*, 138(145), 1–8.