

## *Online Registration Program Implementation at Bangli General Hospital*

### **Implementasi Program Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Bangli**

Putu Sukma Liandari<sup>1</sup>, Kadek Fina Aryani Putri<sup>2\*</sup>, Ni Made Kurniati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi Kesehatan Masyarakat, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(\*) Corresponding Author: [Finaaryaniputri@undhirabali.ac.id](mailto:Finaaryaniputri@undhirabali.ac.id)

#### Article info

<p><b>Keywords:</b>  <i>Online Registration Program, POAC Management</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>Abstract</b></p> <p><i>The online registration process at the hospital is used as a solution in an effort to reduce the queues that occur in the registration process directly at the hospital. The online registration system can also improve the quality of registration services, patient and family satisfaction, as well as the effectiveness and efficiency of services provided to patients. This study aims to analyze the implementation of the online registration program at Bangli General Hospital. This study used a qualitative descriptive research design with a phenomenological approach. The selection of informants was carried out by means of purposive sampling, where the number of informants in this study were 10 people. Data collection techniques in this study used in-depth interviews with probing and documentation techniques. The results of the study show that the organizing process involves various sectors, including the Service Sector, the Registration Section, and the Information and Technology (IT) Section. The online registration implementation process is carried out by accessing via whatsapp, then selecting the type of service listed as needed (according to the referral/control letter), until the customer gets proof of reservation. Furthermore, the supervision process in the form of monitoring is carried out by the Service, Registration, Support, and Polyclinic Fields with an indicator of success, namely patient registration using online registration as much as 5% of the total service registration. It can be concluded that there are four processes in the application of online registration at RSUD Bangli, namely planning, organizing, implementing, and supervising. The registration online planning process at RSUD Bangli is based on the result of manual queue buildup. The registration online is operated using the WhatsApp application. Based on these results it is necessary to have additional computers in the form of facilities for smooth registration.</i></p>
<p><b>Kata kunci:</b>            Program Daftar Online, Manajemen POAC</p>	<p style="text-align: center;"><b>Abstrak</b></p> <p>Proses pendaftaran online di rumah sakit digunakan sebagai solusi dalam upaya untuk mengurangi antrian yang terjadi dalam proses daftar secara langsung di rumah sakit. Sistem daftar online juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran, kepuasan pasien dan keluarga, serta efektifitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Bangli. Penelitian ini</p>

menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Pemilihan informan dilakukan dengan cara *purposive sampling*, dimana jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan teknik probing dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Proses pengorganisasian dengan melibatkan berbagai sektor, diantaranya Bidang Pelayanan, Bagian Pendaftaran, dan Bagian Informasi dan Teknologi (IT). Proses pelaksanaan pendaftaran online dilakukan dengan mengakses melalui *whatsapp*, kemudian memilih jenis layanan yang tertera sesuai kebutuhan (sesuai surat rujukan/kontrol), sampai pelanggan mendapatkan bukti reservasi. Selanjutnya, proses pengawasan berupa monitoring yang dilakukan oleh Bidang Pelayanan, Pendaftaran, Penunjang, dan Poliklinik dengan indikator keberhasilan yaitu adanya pendaftaran pasien dengan menggunakan pendaftaran online sebanyak 5% dari total pendaftaran layanan. Dapat disimpulkan bahwa terdapat empat proses dalam penerapan pendaftaran online di RSUD Bangli yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Proses perencanaan pendaftaran online di RSUD Bangli didasarkan akibat terjadinya penumpukan antrian manual. Pendaftaran online dioperasikan dengan menggunakan aplikasi *whatsapp*. Berdasarkan hasil tersebut perlu adanya tambahan berupa sarana komputer untuk kelancaran pendaftaran.

## PENDAHULUAN

Rumah sakit dikenal sebagai tempat penyelenggara jasa sarana kesehatan berkualitas bagi masyarakat umum dan berfungsi penting dalam mencapai peningkatan derajat kesehatan. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit mencakup jasa rawat jalan, jasa rawat inap, jasa penanganan darurat, dan jasa medik. Masyarakat umum dapat mengakses layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan pelayanan kesehatan saat itu (Damayanti, *et al.*, 2018).

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, rumah sakit diharapkan berupaya untuk dapat mengembangkan pelayanan yang dapat diakses dengan mudah, bermanfaat, dan praktis. Dari sekian hal yang sering menjadi keluhan masyarakat saat mengakses pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah sistem pendaftaran langsung di rumah sakit. Registrasi pasien menumpuk sehingga terjadi mengantri pada saat pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit. Loker pendaftaran yang saat mendaftarkan pasien dengan dokumen tertulis sehingga menyebabkan menumpuknya antrian pasien dalam proses registrasi kunjungan baru maupun kunjungan lama. Pendataan yang memerlukan verifikasi informasi pasien oleh staf menjadikan informasi medis tidak valid untuk karyawan lain karena proses validasi tidak boleh digunakan dalam standar rumah sakit (Putra, 2017).

Menurut observasi awal pada 14 November 2022, penggunaan pendaftaran online di RSUD Bangli sudah hampir satu tahun berjalan, namun tidak serta merta menghilangkan antrian di loket pendaftaran. Kondisi tempat duduk di loket pendaftaran tampak penuh, bahkan ada yang sampai berdiri. Beberapa masyarakat mengeluhkan bahwa masih bingung menggunakan pendaftaran online, sehingga masih melakukan pendaftaran secara manual di loket pendaftaran. Masih awamnya pengetahuan masyarakat tentang adanya program pendaftaran online rawat jalan terutama masyarakat pedesaan yang tidak memiliki pengalaman yang cukup dengan teknologi atau internet, sehingga membuat masyarakat merasa tidak nyaman menggunakan pendaftaran online. Terdapat juga masyarakat yang telah melakukan pendaftaran secara online, tetapi masih mengambil antrian pendaftaran tanpa memperlihatkan bukti pendaftaran online. Selain itu, beberapa masyarakat yakin

bahwa melakukan pendaftaran manual lebih aman dari segi keamanan data dari pada melakukan pendaftaran online. Dalam menerapkan program pendaftaran online, RSU Bangli mengimplementasikan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pemantauan untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

## METODE

Jenis penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian dimana data yang akan dikumpulkan berupa kata-kata, gambar bukan angka (Moleong, 2010). Informasi tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara, catatan, foto, video, dokumen pribadi atau memorandum dan dokumen lainnya. (Moleong, 2010) juga menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian juga bertujuan untuk memahami secara komprehensif dan melalui deskripsi fenomena yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya dalam kata dan bahasa dalam konteks alami tertentu dan menggunakan metode alami yang berbeda. Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan melalui *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis tematik berdasarkan konsep Braun dan Clarke (2013).

1. Pengenalan
2. Pengkodean
3. Menemukan topik  
langkah ini dengan menyusun semua kode data pada setiap subjek.
4. Meninjau subjek  
Memeriksa apakah subjek terkait dengan kode dalam data. Peneliti harus mempertimbangkan apakah subjek menceritakan kisah yang meyakinkan dan menarik kepada informan dan mulai mendefinisikan sifat setiap subjek dan hubungan antar subjek, Dan kemudian memulai pengembangan tematik.
5. Mendefinisikan dan penamaan topik
6. Menulis  
Menulis adalah bagian besar dari penelitian kualitatif. Tulis narasi analitik dan ekstrak data untuk memberitahu pembaca cerita yang koheren dan menarik tentang data dan mengontekstualisasikannya dalam kaitannya dengan literatur yang ada.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Perencanaan (*Planning*) Program Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Bangli

Berdasarkan perencanaan waktu pendaftaran online didapatkan hasil bahwa pendaftaran online tersebut di tetapkan untuk pendaftaran dikonfirmasi di poliklinik di pagi hari. Sementara untuk pendaftaran online tersebut disepakati 3 hari sebelum pelayanan boleh untuk memanfaatkan layanan pendaftaran online tersebut. Hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sukarna (2011) yang menyebutkan bahwa sebuah rencana harus mempertimbangkan aspek teknis, ekonomi, sosial dan pelayanan organisasi. Perencanaan, sebagai penghubung antara situasi saat ini dan tujuan yang dapat dicapai, oleh karena itu menjadi ukuran bagi setiap pemimpin untuk menentukan berapa banyak kegiatan yang harus dilakukan anggota organisasi. Rencana yang jelas memudahkan setiap anggota organisasi dalam menjalankan aktivitasnya sehingga dapat memberikan kontribusi positif yang sebesar-besarnya bagi organisasi. Keterkaitan antara tahap perencanaan dengan sistem pendaftaran online yaitu dimulai dengan mengidentifikasi tujuan sistem pendaftaran online. Tujuan tersebut harus dapat diukur dan terukur untuk memastikan efektivitas dan efisiensi sistem. Kemudian, perencanaan juga melibatkan penentuan sumber daya manusia dan teknologi yang dibutuhkan, serta jadwal

dan anggaran untuk pengembangan sistem pendaftaran online tersebut. Selain itu, perencanaan meliputi penentuan persyaratan sistem, termasuk jenis data yang harus diambil, proses pendaftaran, dan fitur-fitur penting lainnya.

Fungsi perencanaan (*planning*) yaitu kegiatan yang mendefinisikan tujuan yang ingin dicapai dan mempertimbangkan cara serta penggunaan fasilitas untuk mencapai tujuan tersebut (Sukarna, 2011). Fungsi perencanaan pada penelitian ini yang ditinjau dari persepektif koordinator program, didapatkan data tentang tujuan target atau penyusunan perencanaan dalam pelaksanaan program pendaftaran online dilakukan di rumah sakit yang meliputi perencanaan waktu, penyesuaian data sasaran, ketersediaan sarana dan prasarana, anggaran dana, serta proses penyusunan perencanaan penerapan pendaftaran online.

Hal tersebut berdampak pada terhambatnya pelayanan Rumah Sakit serta adanya banyak keluhan dari pelanggan tentang sistem pendaftaran manual. Berdasarkan kondisi tersebut, kemudian RSUD Bangli merencanakan proses pendaftaran yang dilakukan secara online sehingga diharapkan dapat mengurangi penumpukan antrean di Rumah Sakit. Program daftar online dibuat dengan waktu pendaftaran dikonfirmasi di poliklinik di pagi hari dan pendaftaran online tersebut disepakati 3 hari sebelum pelayanan.

### **Pengorganisasian (*Organizing*) Program Pendaftaran Online di RSUD Bangli**

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa secara khusus akses ke data pelanggan hanya diberikan kepada petugas khusus yang sudah ditunjuk untuk mengelola proses daftar online di RSUD Bangli. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan jaminan pada pelanggan tentang kelancaran proses pendaftaran dan keamanan data yang diberikan. Sebagai upaya penanggulangan tingginya akses pendaftaran online, petugas pendaftaran online melakukan koordinasi secara berkala dengan Bagian IT RSUD Bangli terkait ketersediaan internet serta usulan penambahan perangkat yang digunakan. Selain itu, untuk melihat umpan balik dari pelanggan terhadap penggunaan pendaftaran online, pelanggan diberikan kuesioner yang berupa google form maupun manual, dimana data tersebut akan direkap setiap bulan untuk dilakukan evaluasi. Seluruh informan pengguna pendaftaran online juga mengungkapkan bahwa untuk memastikan layanan yang tepat sesuai kebutuhan dengan melihat pada surat kontrol, melihat pada rujukan faskes, serta memastikan poliklinik tujuan saat proses pendaftaran. Hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa di dalam proses pendaftaran online sudah disediakan berbagai poliklinik tujuan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pelanggan hanya perlu memilih, kemudian selanjutnya akan diberikan reservasi oleh admin. Disamping adanya berbagai kemudahan tersebut, pada pendaftaran online juga ditemui kendala teknis, yaitu masalah akses internet yang lambat dan penanganannya dilakukan dengan mencari akses yang bagus (sinyal kuat) maupun menggunakan wifi untuk kelancaran proses pendaftaran. Akses internet merupakan hal yang paling penting dalam kaitannya dengan sistem daftar online. Informan daftar manual juga mengatakan bahwa masalah yang muncul saat proses pendaftaran manual memerlukan penanganan yang lebih lama. Hal tersebut tidak membuat partisipan menjadikannya sebagai suatu masalah yang serius.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sukarna (2011) yang menyatakan bahwa pengorganisasian adalah pengelolaan dan penataan semua sumber daya yang ada dalam organisasi, baik manusia maupun material. Pengaturan sumber daya organisasi didasarkan pada konsep yang benar melalui hubungan antara masing-masing fungsi, antara lain: persyaratan tugas, metode kerja, penanggung jawab, dan fungsi. Fungsi-fungsi ini membentuk hubungan dalam sistem, dimana satu bagian mendukung bagian lain dan satu garis bergantung pada garis lain. Keterkaitan antara tahap pengorganisasian dengan sistem pendaftaran online mencakup pembagian tugas dan tanggung jawab dalam pengembangan sistem pendaftaran online, termasuk penentuan tim pengembangan yang

akan bertanggung jawab untuk masing-masing bagian dari sistem. Selain itu, pengorganisasian juga melibatkan penentuan struktur organisasi dan koordinasi tim agar tujuan sistem pendaftaran online dapat tercapai.

### **Pelaksanaan (Actuating) Program Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Bangli**

Hasil wawancara yang dilakukan kepada informan pengguna pendaftaran online, tentang proses pendaftaran online, didapatkan bahwa akses pendaftaran online dilakukan melalui *whatsapp*, kemudian memilih jenis layanan yang tertera sesuai kebutuhan (sesuai surat rujukan/kontrol). Informan juga mengatakan bahwa formulir dalam *whatsapp* tersebut diisi dengan menggunakan kartus identitas (KTP/KK) sebagai patokan serta surat kontrol maupun rujukan. Setelah semua terisi, maka pelanggan akan mendapatkan bukti reservasi yang berisi nomor antrian, poliklinik tujuan, dan jadwal kunjungan. Hasil wawancara pada informan pengguna daftar manual, tentang kemudahan melakukan proses pendaftaran, dimana sebanyak dua orang informan daftar manual menyatakan bahwa daftar manual lebih mudah dilakukan, sementara satu orang informan mengatakan sama mudahnya

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sukarna (2011) yang mengungkapkan bahwa *actuating* merupakan kegiatan yang menggerakkan dan mengarahkan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan. *actuating* menyangkut keterpaduan semua fungsi dan terciptanya kerjasama antar semua lini sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan lancar dan efisien. Keterkaitan antara tahap *actuating* dengan sistem pendaftaran online yaitu melibatkan pengembangan dan implementasi sistem pendaftaran online. Tim pengembangan harus memastikan bahwa sistem tersebut sesuai dengan persyaratan perencanaan dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Selain itu implementasi juga meliputi pengujian dan pelatihan bagi pengguna sistem.

Hal tersebut sesuai dengan teori dari Deus (2018) yang menyebutkan bahwa *whatsapp* adalah aplikasi perpesanan *smartphone* dengan fitur dasar mirip dengan *blackberry messenger*. *Whatsapp messenger* adalah aplikasi perpesanan lintas *platform* yang memperkenalkan pengguna untuk saling mengirim pesan secara gratis, karena *whatsapp messenger* memakai paket data internet yang sama dengan email, *blackberry messenger*, dan lainnya. Penggunaan *whatsapp* memungkinkan seseorang untuk mengobrol, chat, panggilan video, berbagi foto, bertukar foto dan lainnya.

### **Pengawasan (Controlling) Program Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Bangli**

Hasil wawancara dengan Admin pendaftaran online, menyebutkan bahwa pemantauan harian yang dilakukan petugas dengan mengecek halaman reservasi secara berkala, kemudian mencocokkan jumlah pelanggan yang daftar melalui pendaftaran online dengan jumlah pelanggan yang sudah diinput di *billing system*. Hasil wawancara tersebut juga mengungkapkan bahwa untuk memastikan data pelanggan sudah sesuai harus dicocokkan dengan bukti surat kontrol yang dikirim. Keberhasilan dari program pendaftaran online dapat dilihat dari rekapan umpan

Berdasarkan analisis peneliti dapat dijelaskan bahwa fungsi monitoring ditinjau dari segi definisi mempunyai peranan penting dalam mempengaruhi keberhasilan program pendaftaran online, sehingga pelaksanaannya terlaksana sesuai dengan ketentuan rencana. dan mengambil tindakan perbaikan. penanganan jika terjadi kesalahan. Hal ini dilakukan untuk mencapai tujuan yang direncanakan. Oleh karena itu, pemantauan dilakukan sebelum proses, selama proses, dan setelah proses untuk mencapai program yang efektif dan efisien

Sesuai dengan Prosedur Pendaftaran online rawat jalan dan tata cara penerimaan pasien di poliklinik agar poliklinik dapat beroperasi dengan tertib, aman dan mengurangi waktu tunggu dalam antrian menunggu pendaftaran rawat jalan, dengan tujuan:



1. Tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Bangli
2. Terciptanya kenyamanan dan mengurangi waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan.
3. Meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa RS Terciptanya budaya kerja yang efektif, cepat dan efisien.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dirumuskan simpulan sebagai berikut:

1. Dari segi perencanaan (*planning*) Program Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Bangli ditetapkan perencanaan waktu pendaftaran disepakati 3 hari sebelum pelayanan dan untuk pendaftaran dikonfirmasi di poliklinik di pagi hari. Penyesuaian data sasaran serta sarana dan prasarana dalam perencanaan dilakukan dengan mencari data awal dari rata-rata kunjungan per hari dari masyarakat yang melakukan pendaftaran dengan registrasi online.
2. Pengorganisasian (*organizing*) Program Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Bangli melibatkan lintas sektor di internal RSUD Bangli yang mencakup Bidang Pelayanan, Bagian Pendaftaran, dan Bagian Informasi dan Teknologi (IT), tanpa melibatkan pihak luar Rumah Sakit. Pengelolaan pendaftaran online dilakukan oleh petugas yang secara khusus dapat mengakses server dan *billing system* dengan menggunakan *username* dan *password*. Kemudian, untuk mencegah tingginya akses pendaftaran, petugas menyediakan *back up* berupa *provider* cadangan. Kendala pada jaringan masih sering terjadi walaupun sudah *back up* provider jaringan lain.
3. Pelaksanaan (*actuating*) Program Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Bangli dilakukan dengan akses sidoli melalui *whatsapp*, kemudian memilih jenis layanan yang tertera sesuai kebutuhan (sesuai surat rujukan/kontrol). Formulir dalam *whatsapp* tersebut diisi dengan menggunakan kartus identitas (KTP/KK) sebagai patokan serta surat kontrol maupun rujukan. Setelah semua terisi, maka pelanggan akan mendapatkan bukti reservasi yang berisi nomor antrian, poliklinik tujuan, dan jadwal kunjungan.
4. Pengawasan (*controlling*) Program Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Bangli berupa monitoring yang dilakukan setiap bulan dan tiga bulan sekali. Pelaksanaan monitoring dilakukan oleh Bidang Pelayanan, Pendaftaran, Penunjang, dan Poliklinik dengan indikator keberhasilan yaitu adanya pendaftaran pasien dengan menggunakan pendaftaran online sebanyak 5% dari total pendaftaran layanan di RSUD Bangli dan meningkat 5% tiap bulannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Braun, V., Clarke, V. (2013). *Teaching Thematic Analysis: Overcoming Challenges and Developing Strategies for Effective Learning*.
- Deus, F. . (2018). *Implementasi Teknologi API Whatsapp pada Aplikasi Penjadwalan Rawat Jalan Berbasis Web STMIK AKAKOM Yogyakarta*. 9–30. <https://kbbi.web.id/efektif>,
- Damayanti, N. A., Jati, S. P., & Fatmasari, E. Y. (2018). Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berstatus Akreditasi Utama dan Paripurna di Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(5).
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Putra, G. V. (2017). Rancang Bangun Aplikasi Rekam Medis Berbasis Web pada RS. Mata Masyarakat Surabaya. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Dinamika*, 6(5).
- Sukarna. (2011). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju.