

## Pemanfaatan Sistem Pendaftaran *Online* Melalui Aplikasi WhatsApp di Rumah Sakit Umum Daerah

Hendra Rohman<sup>1</sup>, Marsilah Marsilah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia, Yogyakarta, Indonesia

<sup>2</sup>RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta, Indonesia

Jalan Janti Gedongkuning No.336 Banguntapan, Bantul, Yogyakarta, Indonesia

Korespondensi E-mail: [hendrarohman@mail.ugm.ac.id](mailto:hendrarohman@mail.ugm.ac.id)

Submitted: 4 Maret 2022, Revised: 27 April 2022, Accepted: 24 Mei 2022

### Abstract

*Direct registration to the hospital is more preferred than using the online method. Many patients of a certain age cannot use the online registration system. Online registration system sometimes experiences problems. Registration format often occurs in errors and cannot be used to make an appointment two days in advance as can be done on an automatic registration machine (APM). Implementation use of the system needs evaluation to know the positive impact on individual and organizational performance. Qualitative descriptive research with data collection through observation, documentation, and interviews. During the pandemic period, the number of visits decreased because patients were afraid to go to the hospital, except for those who made regular visits and referred patients from other health facilities. This also affects the number of patients who register online. However, the APM registration system has a higher number than the online registration system. Percentage of successful online registrations via WhatsApp (27%) and unsuccessful (73%). Several things caused the failure, namely date of birth was wrong or inappropriate (33.3%), the doctor did not practice, the doctor did not match, the doctor's name was miswritten (26.6%), clinic format was miswritten (3.3%). Other factors are patient quota is full, system response is late, and administration of the previous examination has not been completed.*

**Keywords:** *online registration, WhatsApp, SMS, self-registration platform*

### Abstrak

Pendaftaran yang dilakukan dengan datang langsung ke rumah sakit lebih banyak dipilih dibandingkan dengan menggunakan cara *online*. Banyak pasien pada usia tertentu yang tidak bisa menggunakan sistem pendaftaran *online*. Sistem pendaftaran *online* terkadang mengalami *trouble*, format pendaftaran sering terjadi kekeliruan, dan belum bisa digunakan untuk melakukan perjanjian 2 hari sebelumnya seperti yang dapat dilakukan di mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Implementasi pemanfaatan suatu sistem perlu dilakukan evaluasi agar dapat diketahui dampak positif terhadap kinerja individu maupun organisasi. Jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Pada periode pandemi, jumlah kunjungan mengalami penurunan dikarenakan pasien merasakan takut untuk periksa ke rumah sakit kecuali pasien yang melakukan kunjungan rutin dan pasien rujukan dari Faskes lain. Hal tersebut juga mempengaruhi jumlah pasien yang mendaftar melalui *online*. Namun, sistem pendaftaran melalui APM memiliki jumlah yang lebih tinggi dibandingkan dengan pendaftaran yang melalui *online*. Persentase pendaftaran *online* melalui aplikasi WhatsApp yang telah berhasil (27%), dan tidak berhasil (73%). Ketidakberhasilan tersebut disebabkan oleh beberapa hal, yaitu tanggal lahir salah, atau tidak sesuai (33,3%), dokter tidak praktik, dokter tidak sesuai, salah penulisan nama dokter (26,6%), penulisan format klinik salah (3,3%). Faktor lainnya yaitu kuota pasien sudah penuh, respon sistem terlambat, dan administrasi pemeriksaan sebelumnya belum selesai.

**Kata Kunci:** pendaftaran *online*, WhatsApp, SMS, anjungan pendaftaran mandiri

### Pendahuluan

Sistem yang ada memungkinkan riwayat data pelayanan tidak berkesinambungan. Sistem informasi manajemen berbasis *web* diperlukan klinik agar mampu mengelola data secara efisien. Melalui sistem diharapkan dapat membantu mempermudah tenaga medis dan non medis dalam kegiatan pelayanan dan manajemen klinik (1). Tenaga kesehatan yang salah satunya adalah perekam medis dan informasi kesehatan mempunyai peran penting dalam penanganan kasus COVID-19. Perlu perhatian khusus untuk tenaga kesehatan agar kesehatannya tetap terjaga. Penerapan protokol kesehatan dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kesehatan diperlukan di masa pandemi ini (2).

Pendaftaran layanan kesehatan secara *online* telah banyak diterapkan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Metode pendaftaran *online* tersebut bertujuan untuk memudahkan pasien mendaftarkan diri tanpa harus berkunjung ke lokasi secara langsung (3). Terdapat banyak aplikasi yang digunakan untuk mendukung proses pendaftaran pasien secara online diantaranya WhatsApp, SMS gateway, Telegram dan lainnya. Aplikasi ini mudah diunduh dengan smartphone dan saat ini masyarakat banyak memilikinya (4). Evaluasi dan peninjauan terhadap pendaftaran online belum pernah dilakukan. Implementasi pendaftaran online sebenarnya tidak banyak masalah yang dihadapi, namun lebih disebabkan masih rendahnya kesadaran masyarakat tentang mendaftar secara online (5).

Peralihan sistem dari manual ke SIMRS tidak maksimal dimanfaatkan karena petugas rekam medis masih beranggapan bahwa data *excel* lebih valid daripada SIMRS (6). Pelayanan rekam medis pada masa pandemi sudah menuju digitalisasi melakukan pendaftaran dan konsultasi *online via* WhatsApp tapi masih ada kendalanya yaitu pendaftaran *online* pada penerimaan pendaftaran dan konsultasi *online* pelayanan masih terlambat (7). Aplikasi yang dapat membantu proses antrian, pencatatan, penyimpanan dan pembayaran diperlukan yang terintegrasi dengan data rekam medis (8).

Pendaftaran *online* merupakan salah satu metode pendaftaran dengan teknologi berbasis *mobile phone* yang dapat digunakan oleh pasien agar tidak perlu antri di rumah sakit terlalu lama. Sistem pendaftaran yang menggunakan sistem manual dilakukan dengan mengambil nomor antrian di rumah sakit. Sistem ini memiliki banyak kelemahan yaitu pasien harus menunggu dalam jangka waktu yang cukup lama sebelum dilakukan pemeriksaan oleh dokter. Pendaftaran *online* memungkinkan pasien melakukan pendaftaran melalui cara *online* pada hari saat akan diperiksa maupun daftar melalui pemesanan terlebih dahulu yaitu dua hari sebelum waktu diperiksa.

Sistem pendaftaran *online* di RSUD Panembahan Senopati sudah dilaksanakan sejak tahun 2017. Penggunaan aplikasi WhatsApp dikelola oleh *human sistem* yaitu terdapat petugas yang membalas pesan setiap ada pendaftaran *online* yang masuk. Pada tahun 2020 sistem pendaftaran *online* sudah dilakukan *by sistem*. Apabila pasien melakukan pendaftaran *online* maka sistem secara otomatis langsung merespon sesuai format permintaan. Kesuksesan implementasi suatu sistem perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi kesuksesan suatu sistem bertujuan untuk mengevaluasi sistem tersebut apakah dapat menimbulkan dampak positif terhadap kinerja individu atau organisasional. Proses perancangan sistem informasi di rumah sakit merupakan salah satu tahapan yang harus dipersiapkan. RSUD Panembahan Senopati Bantul menerapkan sistem pendaftaran *online* dengan harapan agar dapat mempercepat pelayanan, mengurangi komplain, meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan mutu dalam pelayanan. Sistem pendaftaran *online* dikelola oleh petugas SIM rumah sakit. Sistem ini dikelola petugas rumah sakit tanpa bantuan dari pihak luar rumah sakit.

Di RSUD Panembahan Senopati Bantul masih banyak ditemukan pasien yang melakukan pendaftaran secara langsung dibandingkan dengan menggunakan cara *online*. Hal ini dikarenakan banyak pasien pada usia tertentu yang tidak bisa menggunakan sistem pendaftaran secara *online*. Pasien memilih melakukan pendaftaran secara langsung ataupun menggunakan mesin anjungan pendaftaran mandiri (APM). Pasien memilih menggunakan mesin APM karena pada mesin APM bisa langsung mendapatkan bukti pendaftaran dan nomor antrian untuk penjaminan. Pasien tidak dapat langsung mengetahui jadwal dokter. Sistem pendaftaran *online* terkadang mengalami *trouble*. Sistem pendaftaran *online* belum bisa digunakan untuk melakukan perjanjian dua hari sebelumnya seperti yang dapat dilakukan di mesin APM. Format pendaftaran sering terjadi kekeliruan, misalnya tanggal lahir yang tertulis berbeda dengan yang ada di KTP. Sebagian besar pasien masih banyak yang belum mengetahui sistem pendaftaran *online*. Penelitian ini menggambarkan alur sistem pendaftaran *online* melalui aplikasi WhatsApp, mengidentifikasi kendala pada sistem pendaftaran *online* melalui aplikasi WhatsApp, mengidentifikasi jumlah pengguna sistem pendaftaran *online* melalui aplikasi WhatsApp dengan pendaftaran melalui cara lainnya, dan mengidentifikasi sarana penunjang yang digunakan pada sistem pendaftaran *online* melalui aplikasi WhatsApp di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Rancangan penelitian fenomenologi dengan pengumpulan data menggunakan teknik observasi, studi dokumentasi dan wawancara. Subjek adalah pengguna sistem pendaftaran *online* yaitu pasien dan tenaga kesehatan di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Objek penelitian adalah sistem pendaftaran *online* di RSUD Panembahan Senopati

Bantul. Jumlah kunjungan pasien sebelum pandemi covid-19 (Januari-Maret), dan selama masa awal pandemi covid-19 (April-Juni) tahun 2020.

Populasi adalah 30 responden yang pernah menggunakan sistem pendaftaran *online* melalui aplikasi WhatsApp di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Sampel adalah 30 responden yang pernah menggunakan sistem pendaftaran *online*. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode sampling jenuh. Observasi pada sistem pendaftaran *online*, dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data kunjungan, dan wawancara kepada responden. Analisa data dilakukan melalui analisis univariat yang hanya meneliti satu variabel yaitu menggambarkan fluktuasi frekuensi pada sistem pendaftaran *online*.

## Hasil dan Pembahasan

### Alur sistem pendaftaran *online* melalui aplikasi WhatsApp

Tempat pendaftaran pasien di RSUD Panembahan Senopati Bantul terdiri dari 4 zona. Zona 1 terdapat 4 loket pendaftaran dan 1 loket penjaminan. Zona 1 digunakan untuk pendaftaran klinik mata, bedah, gigi, kebidanan, THT, ortopedi, syaraf, onkologi dan terdapat loket untuk pengurusan penjaminan pasien rawat inap maupun rawat jalan UGD. Zona 2 digunakan untuk pendaftaran klinik dalam, hemodialisa, jantung, kemoterapi dan paru. Zona 2 terdapat 2 loket pendaftaran. Zona 3 terdapat 2 loket pendaftaran, loket tersebut digunakan untuk konfirmasi pendaftaran klinik anak, umum, kulit dan kelamin, jiwa, psikologi, dan program pelayanan kesehatan tradisional alternatif dan komplementer (YANKESTRADKOM). Zona 4 terdapat 1 loket yang digunakan untuk pendaftaran pasien fisioterapi. Masing-masing loket dikelola oleh 1 orang petugas. Terdapat meja, kursi, ATK dan komputer sebagai sarana pelayanan. Di ruang tunggu pendaftaran terdapat kursi panjang. Jika memasuki waktu sibuk, pelayanan akan mengalami kepadatan pasien di loket pendaftaran, sehingga bila tidak memungkinkan pasien menunggu dengan berdiri di sekitar ruang tunggu pendaftaran untuk mendapat giliran pelayanan. Di belakang kursi ruang tunggu terdapat jalan untuk keluar masuk pintu utama rumah sakit. Tempat pengambilan nomor antrian pendaftaran terletak di depan kursi tunggu. Di saat menunggu antrian pasien mendapat fasilitas kipas angin dan TV.

Pendaftaran *online* melalui aplikasi WhatsApp merupakan pencatatan atau registrasi pasien rawat jalan melalui aplikasi WhatsApp untuk pemeriksaan pada hari pasien mendapatkan pemeriksaan yang diperuntukkan bagi pasien yang sudah mempunyai nomor rekam medis di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Prosedur pendaftaran *online* melalui aplikasi WhatsApp yaitu:

- a. Pasien mendaftar melalui nomor 081904000707 (Gambar 1).



Gambar 1.

### Nomor WhatsApp untuk pendaftaran *online* melalui aplikasi WhatsApp

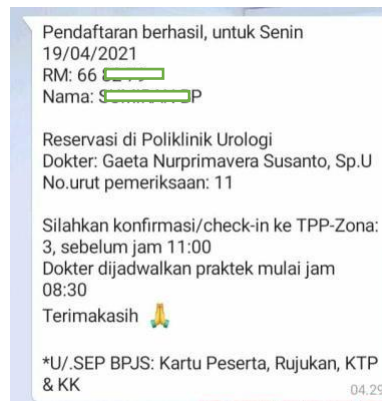
- b. Pasien mengisi pesan dengan format: Daftar#Poliklinik#Dokter#No\_Rekam Medis#Tgl Lahir (ddmmyyyy) seperti terlihat pada Gambar 2.



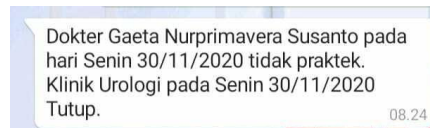
Gambar 2.

### Contoh format pendaftaran

- c. Sistem akan menjawab sesuai format pendaftaran WhatsApp terlampir pada Gambar 3-6.



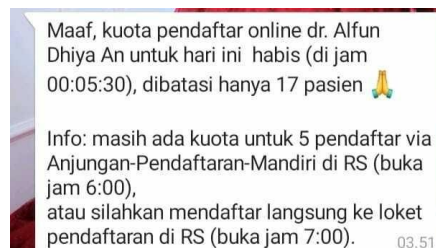
**Gambar 3.**  
Contoh bukti jika pendaftaran berhasil



**Gambar 4.**  
Contoh bukti pendaftaran apabila dokter tidak praktik saat itu



**Gambar 5.**  
Contoh apabila nomor rekam medis sudah terdaftar di klinik lain



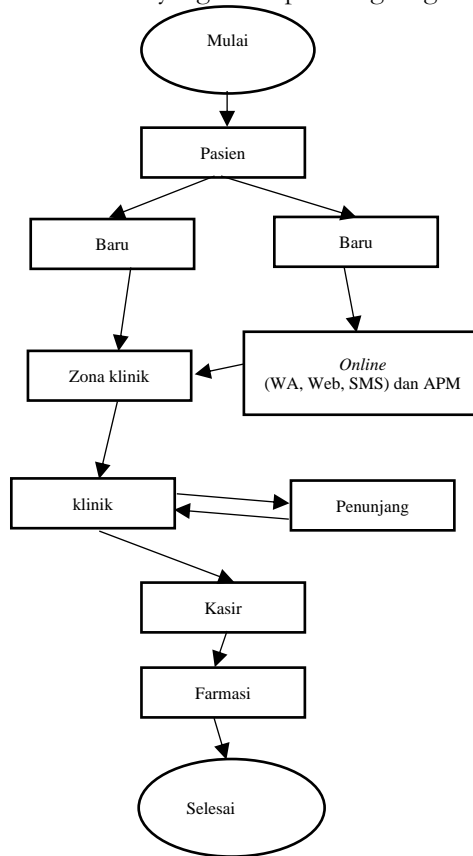
**Gambar 6.**  
Contoh pendaftaran apabila kuota dokter sudah habis

- d. Verifikasi pendaftaran dilakukan di loket pendaftaran sesuai zona pendaftaran masing-masing klinik dengan menunjukkan format balasan dari sistem dan membawa persyaratan sesuai asuransi yang dimiliki oleh pasien.
- e. Setelah verifikasi pendaftaran pasien langsung menunggu di klinik yang dituju.

Alur pelayanan pendaftaran diawali dengan mengambil nomor antrian pendaftaran di zona masing-masing klinik. Setelah mengambil nomor antrian, pasien menunggu di ruang tunggu dan mempersiapkan syarat-syarat apabila pasien tersebut ingin menggunakan asuransi pada saat pemeriksaan. Pasien dipanggil untuk registrasi ke bagian pendaftaran zona masing-masing klinik yang dituju. Apabila pasien sudah selesai registrasi maka pasien langsung menuju ke klinik yang dituju.

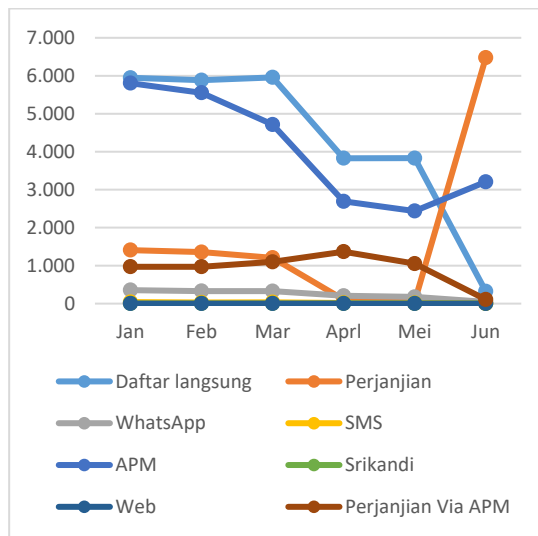
Ketersediaan pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul yaitu setiap hari senin sampai sabtu dengan jam operasional yaitu Senin hingga Kamis pukul 07.00 -12.00,

Jumat pukul 07.00 - 10.00, dan Sabtu pukul 07.00 - 11.30. Terdapat SOP untuk sistem pendaftaran *online* namun SOP ini masih dalam proses revisi. Sistem pendaftaran *online* pada SOP lama menggunakan operator untuk membalas, namun untuk saat ini yang merespon langsung dari sistem (Gambar 7).



**Gambar 7.**  
Alur pendaftaran pasien

Gambar 8 menunjukkan jumlah pengguna sistem pendaftaran *online* melalui aplikasi WhatsApp dan pendaftaran melalui cara lainnya.



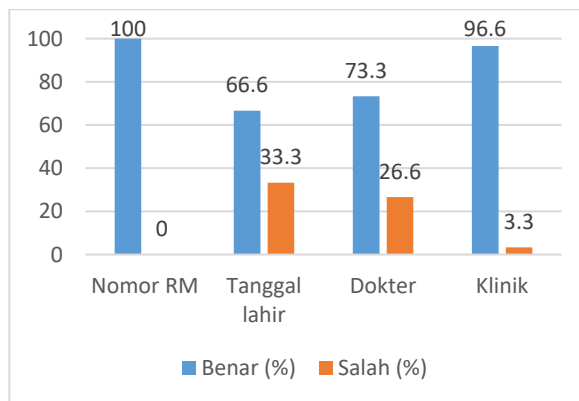
**Gambar 8.**  
Grafik kunjungan berdasarkan pilihan cara pendaftaran

Perbedaan jumlah kunjungan pasien sebelum pandemi covid-19 (Januari-Maret) dan selama masa awal pandemi covid-19 (April-Juni) tahun 2020 cukup signifikan. Berdasarkan wawancara didapati informasi bahwa sebelum pandemi jumlah kunjungan pasien rata-rata 400-800 pasien per hari namun saat pandemi mengalami penurunan dikarenakan pasien merasakan takut untuk periksa ke rumah sakit kecuali pasien rutin dan pasien rujukan dari Faskes lain. Hal tersebut juga mempengaruhi jumlah pasien yang mendaftar melalui *online*. Namun, sistem pendaftaran melalui APM memiliki jumlah yang lebih tinggi dibandingkan dengan pendaftaran yang melalui *online*.

Jumlah pasien perjanjian melonjak tajam karena pasien dapat melakukan pendaftaran pada waktu 2 hari sebelum hari periksa. Pada aplikasi *online* hanya dapat melakukan pendaftaran pada waktu hari periksa. Pasien lebih memilih melakukan perjanjian karena langsung mendapatkan bukti telah melakukan pendaftaran dan dapat langsung mengetahui nomor antriannya.

Pendaftaran melalui *web* dapat dilakukan melalui <https://rsudps.bantulkab.go.id>. Pendaftaran melalui aplikasi Srikandi dapat dilakukan dengan memasukkan nomor rekam medis dan tanggal lahir pasien. Aplikasi tersebut dapat diunduh melalui *playstore*. Pada aplikasi tersebut terdapat jadwal dokter dan informasi lainnya. Pendaftaran *online* tersebut masih belum menjadi pilihan pasien. Pasien lebih memilih melakukan pendaftaran langsung seperti APM karena langsung mendapatkan bukti fisiknya.

Pendaftaran melalui SMS pernah digunakan, namun saat ini sudah tidak berjalan. Pendaftaran tersebut dilakukan oleh petugas khusus yang bertugas membalas pesan SMS, dan hanya dilakukan pada waktu tertentu. Kegagalan dalam pendaftaran *online* terkait kesesuaian format sering terjadi pada tanggal lahir yang tidak sesuai, dan dokter yang salah. Hal itu dikarenakan tanggal lahir merupakan salah satu *input* data pada awal pasien periksa. Pasien yang masuk melalui IGD, ada yang tidak membawa identitas atau pengantar pasien bukan dari pihak keluarga sehingga hanya memperkirakan data usia. Data tersebut bila digunakan untuk kunjungan berikutnya maka data yang terbaca pada sistem tidak sesuai dengan identitas/KTP.



**Gambar 9.**  
**Persentase ketidakberhasilan pengisian**

Gambar 9 menunjukkan persentase pendaftaran *online* melalui aplikasi WhatsApp yang telah berhasil (27%), dan tidak berhasil (73%). Ketidakberhasilan tersebut disebabkan oleh beberapa hal, yaitu tanggal lahir salah, atau tidak sesuai (33,3%), dokter tidak praktik, dokter tidak sesuai, salah penulisan nama dokter (26,6%), penulisan format klinik salah (3,3%). Faktor lainnya yaitu kuota pasien sudah penuh, respon sistem terlambat, dan administrasi pemeriksaan sebelumnya belum selesai.

Sistem pendaftaran *online* masih terdapat kendala yaitu sistem tidak langsung merespon pendaftaran. Pasien yang telah mengirim format pendaftaran pada pukul 07.07, namun sistem merespon pada pukul 09.19. Pasien berharap agar sistem langsung merespon dengan cepat. Kelebihan pendaftaran *online* yaitu pasien telah mendapatkan nomor antrian dokter, dapat mempersingkat waktu untuk mendapat antrian, praktis dan dapat dilakukan semua orang (efisien waktu dan efektif dalam antrian), lebih mudah dan tidak perlu antri, dapat dilakukan dimanapun berada. Ditemukan beberapa kekurangan yaitu pasien yang belum bisa menggunakan aplikasi pendaftaran *online* merasa kesulitan untuk melakukan pendaftaran, media aplikasi hanya bisa dimanfaatkan oleh pasien tertentu, sementara ada kelompok pasien yang tidak bisa mengakses, sistem masih tidak cepat merespon. Kendala yang dialami selama proses pendaftaran yaitu apabila sinyal lemah, pesan pada aplikasi WhatsApp tidak terkirim, format yang

dikirim melalui aplikasi WhatsApp terkadang salah, masyarakat masih banyak yang belum mengetahui, harus mengambil nomor antrian lagi untuk memverifikasi berkas-berkas pendaftaran, pendaftaran *online* hanya mendapatkan nomor antrian dokter, belum dikembangkan antrian di pendaftaran untuk antrian verifikasi kedatangan.

### Sarana penunjang sistem pendaftaran *online* melalui aplikasi WhatsApp

*Server* yang dahulu digunakan untuk melakukan pendaftaran melalui SMS, saat ini digunakan untuk pendaftaran *online* aplikasi WhatsApp. *Server* yang digunakan yaitu *rackmount* tipe d380. *Server* diatur untuk dapat merespon yang telah diprogramkan, diharapkan dapat mempermudah pekerjaan dan mengurangi komplain. Secara umum memiliki fungsi melakukan pelayanan dan bertanggung jawab terhadap permintaan data dari komputer klien, mengatur *traffic data*, menyimpan *file* dan data untuk dapat diakses bersama menggunakan protokol FTP. Hak akses ke dalam sebuah jaringan diatur sehingga tidak semua klien mampu mengakses data yang terdapat di dalam komputer *server*. Komputer klien dilindungi dengan cara pemasangan *firewall*.

Penggunaan modem merk Huawei. Pihak rumah sakit tidak memiliki ketentuan harus menggunakan model dan tipe tertentu, namun hanya menyesuaikan dengan kebutuhan. Modem yang simpel dan praktis, kecepatan 100 Mbps sudah cukup menyesuaikan dengan kebutuhan. Secara umum fungsi modem yaitu menghubungkan perangkat dalam jaringan, alat pengubah sinyal digital menjadi sinyal analog, melakukan pemeriksaan paket data dan komunikasi, melakukan kegiatan modulasi dan demodulasi, melakukan kompres data yang dikirimkan melalui sinyal. Penggunaan *switch* Allied Telesis dengan kecepatan 1 GB dengan model *typelink*. Semua penunjang tersebut merupakan aset rumah sakit dan tidak menggunakan pihak di luar rumah sakit.

Dalam memberikan pelayanan pendaftaran berbasis *online* yang perlu diperhatikan adalah kendala yang dapat mengganggu, ada 2 macam yaitu kendala pada saat merencanakan pelayanan pendaftaran berbasis *online* dan kendala pada saat proses pelayanan pendaftaran berbasis *online* (9). Sistem pendaftaran *online* masih belum berjalan maksimal. Permasalahan saat diterapkannya sistem ini adalah banyaknya pasien pada usia tertentu yang belum banyak memahami teknologi, perangkat yang kurang memadai, dan keengganan masyarakat untuk mencoba menggunakan sistem pendaftaran *online* meskipun sudah mengetahuinya. Sosialisasi juga menjadi faktor yang menyebabkan penerapan sistem pendaftaran *online* ini tidak banyak digunakan. Mayoritas responden mengetahui sistem pendaftaran *online* dari spanduk atau pengumuman sehingga tidak ada penjelasan rinci tentang cara menggunakan sistem pendaftaran *online* (10). Sistem pendaftaran *online* terdapat beberapa kendala yaitu apabila sinyal lemah, SMS tidak terkirim dan menggunakan *website* tidak bisa koneksi, format yang dikirim melalui SMS kadang salah dan tidak diterima, sosialisasi ke masyarakat tidak jelas, harus menunggu nomor antrian yang akan dipanggil, melalui SMS atau *website* untuk mendapat balasan berhasil atau gagal menunggu lama, sudah berkali-kali SMS tetapi tidak mendapatkan jawaban, pasien yang daftar hanya coba-coba tidak datang dengan registrasi langsung (11).

RME telah diterapkan terkait dengan isi, kurasi, format, dan kemudahan dalam menggunakan RME. Data dapat diisi lebih lengkap dan sistematis terutama untuk data sosial. Data pasien tercatat lebih baik dan akurat sesuai dengan catatan riwayat kesehatan terdahulu atau sebelumnya. Format RME sudah sesuai dengan format rekam medis untuk pelayanan kesehatan primer. Data riwayat pasien dapat dicari dengan mudah dan cepat sehingga dapat menghemat waktu dan efisien, selain itu data pasien tidak mudah hilang dan tersimpan dengan baik (12). Sistem informasi manajemen rawat jalan berbasis *web* dapat membantu petugas dalam memberikan pelayanan pendaftaran pasien baru dan lama di sarana pelayanan kesehatan (13). Pasien atau wali yang ingin melakukan pendaftaran secara *online* harus lebih teliti dan mempersiapkan dokumen yang diperlukan sebelum melakukan pendaftaran, dan untuk pasien pada usia tertentu yang tidak dapat menggunakan ponsel, pendaftaran harus didampingi oleh walinya.

Bagi rumah sakit yang mulai menerapkan pendaftaran *online* sebaiknya tidak terburu-buru dalam proses pelaksanaannya, karena banyak persiapan yang perlu dilakukan sebelum membuka layanan pendaftaran berbasis *online* yaitu fasilitas berupa komputer dan *handphone*. yang sesuai dan dalam jumlah

yang cukup, printer, koneksi internet cepat dan lancar, petugas pelayanan pendaftaran *online* khusus dengan pendidikan yang sesuai dengan pekerjaannya dan SOP juga harus dibuat dengan jelas agar petugas bekerja dengan pedoman yang benar. Hal-hal tersebut sangat perlu diperhatikan agar proses menjalankan layanan pendaftaran *online* dapat berjalan dengan baik dan lancar. Rumah sakit juga perlu melakukan evaluasi dan pengendalian secara berkala dalam proses pelayanan pendaftaran *online* sehingga apabila ditemukan kendala dapat segera diselesaikan.

Aplikasi *online* berbasis *smartphone* adalah sistem pendaftaran yang digunakan oleh pasien untuk melakukan pendaftaran layanan kesehatan di rumah sakit. Aplikasi ini memiliki fitur notifikasi tentang informasi nomor antrian dan perkiraan waktu konsultasi. Hal ini membantu mengurangi antrian pendaftaran. Sistem dapat memberikan kemudahan bagi pasien untuk mendaftar dan mengatur antrian (14). Sistem reminder jadwal periksa dengan whatsapp *gateway* terbukti membantu pasien untuk bisa mengingatkan waktu terapi dan datang sesuai dengan jadwal (15).

Suatu sistem berupa aplikasi pendaftaran pasien *online* yang telah dirancang diharapkan dapat membantu admin (staff administrasi) dan pasien dengan memanfaatkan koneksi internet. Sistem tersebut dapat meningkatkan efisiensi waktu pelayanan pasien, memudahkan staff klinik saat melayani pasien, memudahkan pasien saat mendaftar tanpa harus antri dan menunggu lama (14). Pendaftaran *online* bertujuan mengurai antrian pasien akibat waktu pendaftaran yang lama. Pendaftaran *online* melalui pesan SMS memiliki jumlah lebih tinggi bila ditinjau dari pendaftaran dan pembatalan registrasi dibandingkan dengan pendaftaran *online* melalui WhatsApp (16). Terdapat hubungan antara penggunaan sistem melalui pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien di rumah sakit (14). Pendaftaran *online* mempunyai persepsi positif oleh pasien. Pengetahuan pasien tentang pendaftaran *online* perlu ditingkatkan dengan melakukan sosialisasi secara intensif. Kemampuan menggunakan komputer dan internet yang masih rendah perlu ditingkatkan dengan literasi digital (17).

Permasalahan antrian waktu tunggu pasien di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit sering terjadi. Adanya aplikasi pendaftaran online mempermudah dan mempercepat proses pendaftaran sehingga mengurangi antrian di loket pendaftaran manual. Melalui aplikasi, website, media sosial dan petugas adalah sarana untuk melakukan transparansi dan keterbukaan informasi. Keadilan ditinjau dari kemampuan pasien dalam menggunakan aplikasi dan finansial yang berbeda-beda. Penyampaian informasi tentang aplikasi secara langsung dan melalui spanduk masih sedikit dan belum detail. Akuntabel aplikasi pendaftaran online menunjukkan kinerja petugas mengalami hambatan dalam memberikan *feedback* dan verifikasi berkas pasien dan belum ada nomor antrian terkait sistem antrian di pelayanan poliklinik. Faktor komitmen rumah sakit terhadap kebijakan, penggunaan aplikasi, dan sarana dan prasarana adalah faktor yang mempengaruhi penerapan aplikasi pendaftaran *online* (18).

## Kesimpulan

Pada periode pandemi, jumlah kunjungan mengalami penurunan dikarenakan pasien merasakan takut untuk periksa ke rumah sakit kecuali pasien yang melakukan kunjungan rutin dan pasien rujukan dari Faskes lain. Hal tersebut juga mempengaruhi jumlah pasien yang mendaftar melalui *online*. Namun, sistem pendaftaran melalui APM memiliki jumlah yang lebih tinggi dibandingkan dengan pendaftaran yang melalui *online*. Persentase pendaftaran *online* melalui aplikasi WhatsApp yang telah berhasil (27%), dan tidak berhasil (73%). Ketidakterhasilan tersebut disebabkan oleh beberapa hal, yaitu tanggal lahir salah, atau tidak sesuai (33,3%), dokter tidak praktik, dokter tidak sesuai, salah penulisan nama dokter (26,6%), penulisan format klinik salah (3,3%). Faktor lainnya yaitu kuota pasien sudah penuh, respon sistem terlambat, dan administrasi pemeriksaan sebelumnya belum selesai. Kelebihan pendaftaran *online* yaitu pasien telah mendapatkan nomor antrian dokter, dapat mempersingkat waktu untuk mendapat antrian, praktis dan dapat dilakukan semua orang (efisien waktu dan efektif dalam antrian), lebih mudah dan tidak perlu antri, dapat dilakukan dimanapun berada. Ditemukan beberapa kekurangan yaitu pasien yang belum bisa menggunakan aplikasi pendaftaran *online* merasa kesulitan untuk melakukan pendaftaran, media aplikasi hanya bisa dimanfaatkan oleh pasien tertentu, sementara ada kelompok pasien yang tidak bisa mengakses, sistem masih tidak cepat merespon.



**Daftar Pustaka**

1. Rohman H, Sheralinda S. *Pengembangan Sistem Informasi Rawat Jalan dan Pelayanan Persalinan di Klinik Berbasis Web*. J Kesehat Vokasional. 2020;5(1):53.
2. Rohman H, Saputra RD, Sholihah UMN. *Penyesuaian Kegiatan Pelayanan Dan Pengelolaan Unit Kerja Rekam Medis Selama Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas*. J Pengabdian Kpd Masy. 2021;1(5):897–904.
3. Aini AN, Syairaji M, Hakim L Al. *Pembuatan Chatbot (Balas Pesan Otomatis) Whatsapp Dengan Aplikasi Autoresponder WA Untuk Layanan Pendaftaran Di Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta*. Pros Disk Ilm Inov dan Teknol Inf untuk Mendukung Kinerja PMIK dalam Masa Pandemi Covid 19. 2021;115.
4. Akhsani F, Pramono AE, Wijayanti A. *Pembuatan Media Informasi Pendaftaran Online Berbasis Telegram Dan JSS Di Puskesmas Gondokusuman II Kota Yogyakarta*. Pros Disk Ilm Inov dan Teknol Inf untuk Mendukung Kinerja PMIK dalam Masa Pandemi Covid 19. 2021;116–7.
5. Rohman H, Wati AK, Kurniawan A. *Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Di Puskesmas*. J Pengabdian Masy Teknol Digit Indones Univ Teknol Digit Indones (d.h STMIK AKAKOM). 2021;1(1):42–51.
6. Rohman H, Nurhamidah, Chanif M Al. *Analisis Validitas Data Pada Sistem Pengelolaan Pelaporan Rekam Medis Di Rumah Sakit*. Pros Disk Ilm Inov dan Teknol Inf untuk Mendukung Kinerja PMIK dalam Masa Pandemi Covid 19. 2021;30–43.
7. Nuraulia A, Setiatin S, Aulia A. *Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan pada Masa Pandemi Covid-19 di Klinik X Kota Bandung*. Cerdika J Ilm Indones. 2021;1(9):1108–20.
8. Idris M. *Kajian Pengembangan Sistem Aplikasi Berbasis Android dan Web di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan*. 2-TRIK Tunas-Tunas Ris Kesehat. 2020;10(November):279–88.
9. El Kariema IH, Siyoto S, Wardani R. *Evaluation and Implementation Registration of Outpatient with Online Systems at Health Services Center*. J Qual Public Heal. 2021;4(2):106–12.
10. Suwandari I, Wardani R. *An Analysis of the Online Registration System at Caruban Hospital in 2020*. J Qual Public Heal. 2021;4(2):15–20.
11. Martiana E. *Evaluasi Simrs Bagian Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Di Rsud Dr. Tjitrowardoyo Purworejo*. Semin Nas Rekam Medis Inf Kesehat Standar Akreditasi Rumah Sakit Ed 1 Terkait Rekam Medis. 2018;34–9.
12. Apriliani S. *Penggunaan Rekam Medis Elektronik Guna Menunjang Efektivitas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Klinik Dr Ranny Cerdika*. J Ilm Indones. 2021;1(10):1399–410.
13. Rohman H, Wulandari M. *Sistem Informasi Manajemen Rawat Jalan Di Klinik Pratama: Surat Keterangan Medis, Laporan Kunjungan Pasien, Obat, Pembayaran*. J Inform dan Rekayasa Perangkat Lunak. 2019;1(2):115–23.
14. Saputra MG, Kusdiana A, Yuniar I. *Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Muhammadiyah Lamongan*. J Heal Care. 2020;1(1):1–6.
15. Miharja MND, Nugroho Ponco SS, Franz A. *Implementasi Sistem Reminder Jadwal Cuci Darah Pada Pasien Hemodialisis Dengan Whatsapp Gateway*. Indones J Bus Intell. 2021;4(1):37–41.
16. Solihah AA, Budi SC. *Keefektifan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Rsud Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten*. J Manaj Inf Kesehat Indones. 2018;6(1):1.
17. Rachmani E, Dwijayanti E, Sudarmandiyah H, Umamah RN, Setyani BSY, Hardinia AR, et al. *Persepsi Pasien di Puskesmas Kota Semarang Terhadap Pendaftaran Online Sebagai Implikasi Smart City*. Visikes [Internet]. 2020;18(2):1–8. Available from: <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/article/view/3679>
18. Septian E. *Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta*. Matra Pembaruan. 2021;5(1):53–64.