

# ANALISIS PENDAFTARAN ONLINE PUSKESMAS

Farrois Qithfirul Aziz<sup>1</sup>, Muhammad Dhito Maulidan<sup>2</sup>, Hanafi Sri Untoro<sup>3</sup>,

Robby Gusti Nugroho<sup>4</sup>, Dwi Hartanti<sup>5</sup>

*Fakultas Teknik Informatika, Universitas Duta Bangsa Surakarta,  
Jl. Bhayangkara No.55, Tipes, Kec. Serengan, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57154*

<sup>1</sup>[202020794@mhs.udb.ac.id](mailto:202020794@mhs.udb.ac.id)

<sup>2</sup>[202030322@mhs.udb.ac.id](mailto:202030322@mhs.udb.ac.id)

<sup>3</sup>[202030352@mhs.udb.ac.id](mailto:202030352@mhs.udb.ac.id)

<sup>4</sup>[202030250@mhs.udb.ac.id](mailto:202030250@mhs.udb.ac.id)

<sup>5</sup>[dwhartanti@udb.ac.id](mailto:dwhartanti@udb.ac.id)

**ABSTRAK** — Pandemi Covid 19 sudah lebih dari satu tahun melanda Indonesia. Pandemi covid membawa banyak dampak didunia Kesehatan , termasuk sistem pendaftaran puskesmas. Puskesmas merupakan salah satu yang terkena dampak dari covid ini. Maka dari itu Puskesmas – Puskesmas di seluruh Indonesia sedang berlomba lomba untuk membuat pendaftaran online di puskesmas masing. Salah satu contohnya adalah Puskesmas sendiri yang membuat sistem pendaftaran online puskesmas berbasis web. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak pandemi covid-19 terhadap kepuasan pendaftaran online menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 25 responden yang diambil secara acak dari para pendaftar online.

**Kata kunci** — Covid-19, Pendaftaran online, Kesehatan, Puskesmas

**ABSTRACT** — The Covid 19 pandemic has hit Indonesia for more than a year. The Covid pandemic has brought many impacts in the world of health, including the registration system for health centers. Health Center is one of the affected by this covid. Therefore, health centers throughout Indonesia are competing to make online registration at their respective puskesmas. One example is the Health Center itself which has created a web-based online registration system for puskesmas. The purpose of this study was to determine the impact of the covid-19 pandemic on online registration satisfaction using a qualitative approach with descriptive analysis. The number of respondents in this study were 25 respondents who were taken randomly from online registrants.

**Keyword** — Covid-19, Online register, Healthy, Public health center

## I. PENDAHULUAN

Pandemi Covid 19 sudah lebih satu tahun melanda Indonesia. Pandemi covid membawa banyak dampak didunia Kesehatan, termasuk sistem pendaftaran. Sebelum adanya pandemi, Puskesmas melakukan pendaftaran secara offline. Akan tetapi semenjak adanya pandemi, Puskesmas mengubah sistem pendaftaran menjadi

pendaftaran jarak jauh, yang dilakukan menggunakan web. Perbedaan pendaftaran offline dengan online akan memberikan pengaruh berbeda.

Pendaftaran online memiliki tantangan tersendiri bagi Puskesmas , karena dokter maupun calon pasien tidak semua berada di daerah yang memiliki koneksi internet yang cepat. Puskesmas memiliki beberapa jenis layanan kesehatan. Biasanya pendaftaran umum memiliki pendaftar yang paling banyak. Pandemi covid-19 ini memiliki dampak yang sangat signifikan dalam proses pendaftaran online di Puskesmas . Terdapat tiga unsur penting yang mempengaruhi keberhasilan pendaftaran online yaitu pasien , sistem dan teknologi. Apalagi calon pendaftar adalah orang tua yang terbilang cukup asing dengan pendaftaran online ini. Pendaftaran online ini menjadi tantangan tersendiri bagi pihak Puskesmas itu sendiri.

Salah satu tolak ukur yang penting dalam menilai keberhasilan Pendaftaran online di Puskesmas adalah kepuasan pendaftar dalam menggunakan sistem pendaftaran online berbasis web tersebut. Pendaftaran online merupakan metode yang tepat di masa pandemi ini, karena kasus covid di Indonesia saat ini masih tergolong masih tinggi setelah libur Natal dan Tahun Baru 2022. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap Pendaftaran online di Puskesmas akibat dampak pandemi Covid-19.

## II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Responden dalam penelitian ini berjumlah 27 pendaftar online Puskesmas yang diambil secara acak. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner elektronik (*equestionnaire*) via Whatsapp. Kuesioner elektronik dibuat dalam bentuk pertanyaan dengan pilihan yang tersedia dan 1 pertanyaan esai. Kuesioner elektronik disebar dalam kurun waktu 1 minggu. Beberapa Aspek yang dialami masyarakat

terhadap pendaftaran yang akan dibahas dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Gambar 1.

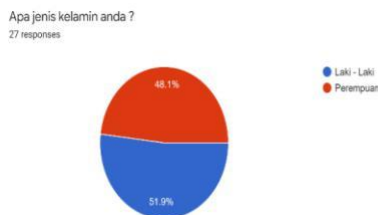


Gambar 1. Aspek yang dialami masyarakat dalam pendaftaran online

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

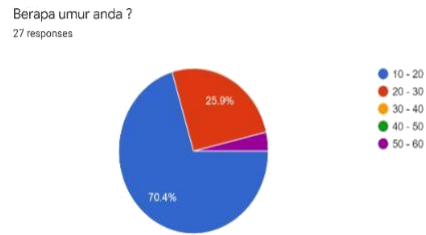
Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini akan membahas lebih lanjut tentang kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran online Puskesmas sebagai dampak dari Pandemi Covid-19. Hasil penelitian akan memuat karakteristik responden dan analisis deskriptif berupa tabulasi presentase masing-masing pertanyaan yang dijawab secara lengkap oleh responden dari lima aspek yang diamati seperti pada Gambar 1, dan menganalisis secara perhitungan kuisioner skala likert. Terdapat 27 responden masyarakat maupun luar dengan karakteristik beragam jenis kelamin, umur, lokasi tempat tinggal dan kepuasan pendaftaran online.

#### A. Karakteristik Responden



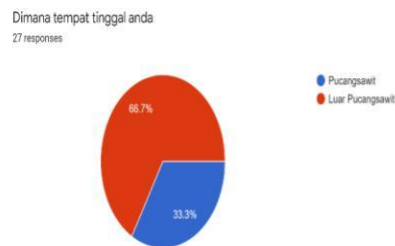
Gambar 2. Responden berdasarkan jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin Gambar 2, dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki dengan presentase 51,9% dari total responden dan perempuan dengan 48,1% dari total responden. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden terdistribusi lebih banyak responden laki-laki.



Gambar 3. Responden berdasarkan umur

Responden berdasarkan umur Gambar 3., dapat diketahui bahwa jumlah responden dari masyarakat pucangsawit maupun diluar wilayah pucangsawit adalah 70,4% dari umur 10-20 tahun dan 25,9% dari umur 20-30 tahun dan 0,47% adalah responden yang berumur 50-60 tahun. Dari data tersebut dapat kita simpulkan bahwa mayoritas responden merupakan orang yang berumur 10-20 tahun



Gambar 4. Responden berdasarkan tempat tinggal

Penyebaran kuisioner berdasarkan tempat tinggal responden (Gambar 4), dapat diketahui bahwa jumlah responden yang beralamat di daerah Pucangsawit adalah 33,3%, dan 66,7 % lainnya bertempat tinggal di luar wilayah survei. Dari data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa responden terbesar berasal dari luar wilayah survei.

#### B. Analisis Kepuasan Pendaftaran online

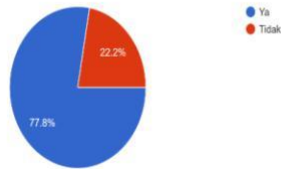


Gambar 5. Analisis Kepuasan Pendaftaran online

Penyebaran kuisioner berdasarkan tingkat kepuasan pendaftaran online dapat diketahui bahwa 40,7% merasa sangat puas dengan adanya pendaftaran online ini, 48,1% merasa puas, 7,4% (warna kuning) merasa biasa dan 3,7% merasa tidak puas. Dari data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa responden merasa sangat puas dengan adanya pendaftaran online ini.

### C. Kepemilikan Perangkat

Apakah anda memiliki perangkat yang mendukung untuk pendaftaran online tersebut?  
27 responses

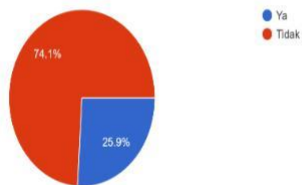


Gambar 6. Kepemilikan perangkat

Berdasarkan hasil survey, Gambar 6, 77,8% responden memiliki perangkat untuk menunjang pendaftaran online ini, akan tetapi masih ada 22,2% responden yang belum memiliki perangkat yang mendukung pendaftaran online ini. Memiliki perangkat yang mendukung akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan sistem pendaftaran online. Seperti computer yang tersambung dengan internet maupun smartphone yang didukung dengan koneksi yang stabil.

### D. Tingkat Kesulitan Dalam Mengoperasikan

Apakah anda kesulitan dengan pendaftaran puskesmas online di masa pandemi sekarang ini?  
27 responses

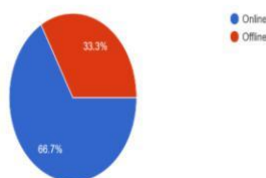


Gambar 7. Tingkat Kesulitan Dalam Mengoperasikan

Berdasarkan hasil survey, Gambar 7, ada 74,1% responden yang tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem pendaftaran online dan ada 25,9% responden yang memiliki kesulitan dalam mengoperasikan sistem pendaftaran online. Hal ini sangat erat terkait dengan tingkat pengetahuan akan teknologi di wilayah survei maupun luar wilayah survei.

### E. Ketertarikan masyarakat terhadap pendaftaran online ataupun offline

Jika diijinkan memilih, anda lebih suka pendaftaran online atau offline?  
27 responses



Gambar 8. Faktor Ketertarikan masyarakat terhadap pendaftaran online ataupun offline

Berdasarkan hasil survey, Gambar 8, ada 66,7% responden yang menyatakan bahwa mereka lebih suka dalam pendaftaran online puskesmas pucangsawit. Akan tetapi masih ada 33,3% responden yang memilih pendaftaran online. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden lebih suka dengan adanya pendaftaran online daripada pendaftaran offline. Namun tentu saja ada beberapa alasan bagi mereka yang lebih suka dengan pendaftaran offline mungkin saja mereka memilih pendaftaran offline dikarenakan beberapa alasan yang salah satunya adalah tentang kurangnya pengetahuan tentang teknologi dan kesusahan dalam mengoperasikan pendaftaran online.

Selain Pilihan ganda kami juga menanyakan tentang keluhan yang dialami masyarakat dengan adanya pendaftaran online ini.



Gambar 9. Keluhan yang dialami ketika mengoperasikan pendaftaran online

Berdasarkan hasil survey dari 15 Jawaban yang diisi responden, 9 responden mengatakan tidak ada keluhan apapun dalam mengoperasikan pendaftaran online, 1 responden mengatakan dia berasal dari luar daerah, 1 responden memilih untuk pendaftaran offline, 1 responden mengatakan sangat puas dengan adanya pendaftaran online, 2 responden mengatakan keluhan ada pada koneksi, 1 responden lainnya mengatakan bahwa pendaftaran online ini biasa saja, 12 responden tidak mengatakan apapun yang berarti tidak ada keluhan yang dialami. Dari data diatas tentang apa keluhan dalam pendaftaran online ini dapat kita simpulkan bahwa mayoritas responden tidak mengalami keluhan apapun

#### IV. KESIMPULAN

Pandemi Covid -19 berpengaruh terhadap sistem Kesehatan. Di Indonesia jumlah kasus Covid-19 masih terbilang tinggi, sehingga pendaftaran online menjadi solusinya. Puskesmas juga harus melakukan pendaftaran online sehingga kerumunan antrian di puskesmas menjadi lebih sedikit . secara keseluruhan kepuasan masyarakat bersifat netral terhadap pendaftaran online, meskipun ada beberapa factor yang membuat pendaftaran ini menjadi tidak efektif diantaranya yaitu responden yang terkendala dalam mengoperasikannya , kurangnya perangkat yang mendukung dalam pendaftaran online ini , kurangnya pengetahuan masyarakat tentang teknologi yang berkembang. Tetapi ini adalah salah satu solusi agar layanan Kesehatan disekitar kita tetap terus beroperasi dan ini merupakan upaya untuk memperkecil angka berkerumun sehingga angka penularan Covid -19 menurun.

#### REFERENSI/DAFTAR ACUAN

- [1] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit . 2009.
- [2] Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. 2017;2(1).
- [3] Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit .
- [4] Widayanti MW. Analisis Antrian di Tempat Pelayanan Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. 2012;93- 101.
- [5] Novikarumsari ND, Amanah S, Sugihen BG. Biogas Diffusion and Adoption in Lembang Sub District , Bandung Barat District. 2014;10(2):151-157.
- [6] Rogers E M. Diffusion of Innovations. Ed, New York, USA Free Press. 1983;4.
- [7] JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal) Volume 7, Nomor 4, Oktober 2019 (ISSN: 2356-3346)
- [8] "ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI PENDAFTARAN ONLINE "RSPWC MOBILE" DALAM PERSPEKTIF KOMPLEKSITAS PADA PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PANTIWIJASA CITARUM SEMARANG" oleh Annisa Rakhmaningtyas, Sutopo Patria Jati, Rani Tiyas Budiyaniti
- [9] "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI (APM) PADA RAWAT JALAN DENGAN METODE EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION) DI PUSKESMAS SLEMAN" oleh SULKHA WAFIROH, Rita Dian Pratiwi, S.Kep., M.P.H.
- [10] "KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN DI TEMPAT PENDAFTARAN RAWAT JALAN PUSKESMAS BAMBANGLIPURO BANTUL YOGYAKARTA" oleh DINA DARA QUT HNI, T ridjoko Hadianto, dr., DTM&H. M.Kes.