

## EVALUASI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN DI RSJD Dr. RM SOEDJARWADI PROVINSI JAWA TENGAH

<sup>1</sup>Febriana Dwi Wahyuni\*, <sup>2</sup>Nelly Eka Khusnul Qotimah

<sup>1</sup>Program Studi Diploma III Rekam Medis Universitas Duta Bangsa Surakarta, [febriana112233@gmail.com](mailto:febriana112233@gmail.com)

<sup>2</sup>RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah, [nellyqotimah@yahoo.co.id](mailto:nellyqotimah@yahoo.co.id)

### ABSTRAK

Sistem pendaftaran online merupakan salah satu upaya yang diterapkan di RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah guna meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit terutama di ruang pendaftaran. Sistem pendaftaran online saat ini bisa diakses dengan menggunakan aplikasi pendaftaran online RSJD Dr RM Soedjarwadi yang bisa diunduh dari playstore. Sistem ini sudah diterapkan di RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah sejak tahun 2018 dan belum pernah dilakukan evaluasi. Dari permasalahan tersebut penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap sistem pendaftaran online yang sedang berjalan saat ini. Metode yang digunakan yaitu wawancara dan observasi. Dalam pelaksanaannya sistem ini masih mengalami beberapa kendala, baik itu kendala internal (dari sistem) maupun kendala eksternal (dari pasien).

**Kata kunci:** rumah sakit, sistem pendaftaran online, kendala

### ABSTRACT

*The online registration system is one of the efforts implemented at RSJD Dr RM Soedjarwadi, Central Java Province to improve the quality of hospital services, especially in the registration room. The current online registration system can be accessed using the RSJD Dr RM Soedjarwadi online registration application which can be downloaded from the Playstore. This system has been implemented at RSJD Dr RM Soedjarwadi, Central Java Province since 2018 and has never been evaluated. From these problems, this study aims to evaluate the online registration system that is currently running. The method used is interview and observation. In the implementation of this system, there are still several obstacles, both internal constraints (from the system) and external constraints (from patients).*

**Keywords:** hospital, online registration system, constraints

### PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1204/Menkes/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit menyatakan bahwa **“Rumah sakit merupakan sarana Kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan Kesehatan.”** Rumah sakit melakukan beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari risiko dan gangguan kesehatan sebagaimana yang dimaksud, sehingga perlu adanya penyelenggaraan kesehatan lingkungan rumah sakit sesuai dengan persyaratan kesehatan.

Salah satu upaya untuk menghindari risiko penularan dan gangguan Kesehatan di masa pandemi saat ini yaitu dengan menghindari kerumunan. Untuk itu dibutuhkan sarana guna menghindari kerumunan pada saat pelayanan di rumah sakit. Seiring dengan perkembangan teknologi diharapkan mampu memecahkan masalah yang ada. Salah satunya yaitu lamanya proses pendaftaran sehingga terjadi penumpukan di ruang pendaftaran dan menyebabkan kerumunan. Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah berupaya meminimalisir masalah yang ada dengan menerapkan sistem pendaftaran online sebagai solusi atas masalah penumpukan pasien di ruang pendaftaran.

Pendaftaran online merupakan aplikasi multi user dengan teknologi berbasis web yang memungkinkan untuk digunakan oleh lebih dari satu orang pengguna pada saat yang bersamaan. Aplikasi ini sudah bisa dilihat langsung dari komputer dan smartphone yang *terconnect* ke internet dengan menggunakan aplikasi browser (Afdoli & Malau, 2019). Sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD) Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah saat ini hanya bisa digunakan oleh pasien lama atau pasien yang sudah mempunyai nomor rekam medis. Sistem pendaftaran ini dapat diakses melalui aplikasi yang bisa di unduh dari playstore atau melalui web <https://online.rsjd-sujarwadi.com>. Dengan tenggang waktu pendaftaran maksimal satu bulan dan minimal satu hari sebelum tanggal pemeriksaan. Dengan sistem pendaftaran online pasien dapat langsung memilih dokter yang akan dituju. Selain itu, juga pasien yang mendaftar online bisa secara langsung mendapatkan nomor antrian di klinik yang dituju.

Tujuan dari sistem pendaftaran online di RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan, memudahkan pasien, meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga, serta pelayanan di pendaftaran menjadi efektif dan efisien. (Solihah & Budi, 2013)

Akan tetapi pada pelaksanaannya sistem pendaftaran online yang ada di RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah masih mengalami beberapa permasalahan yaitu :

1. Pasien sudah mendaftar online, tetapi tidak jadi periksa tanpa konfirmasi lebih lanjut.
2. Pasien sudah berhasil mendaftar online, tetapi tidak bisa mendapatkan pelayanan pemeriksaan selanjutnya
3. Pasien belum berhasil dalam menggunakan sistem Pendaftaran Online
4. Masih banyak pasien yang bertahan menggunakan sistem pendaftaran langsung.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian perihal “Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah”.

## METODE

Jenis penelitian ini yaitu deskriptif dengan jenis pendekatan *cross sectional*. Teknik pengumpulan data dengan melalui beberapa teknik yaitu :

1. Wawancara  
Dalam proses wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab langsung kepada narasumber untuk memperoleh keterangan yang nyata.
2. Observasi (pengamatan)  
Observasi (pengamatan) dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan sesuai dengan kondisi yang nyata.
3. Dokumentasi  
Berupa catatan, kebijakan (SOP) pendaftaran online, foto serta gambar yang berkaitan langsung dengan pendaftaran online.

Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi dari para pengguna pelayanan pendaftaran online untuk menemukan permasalahan dari sistem aplikasi pendaftaran online agar sistem ini dapat terlaksana dengan efektif.

Pengambilan informan dilakukan dengan Teknik *purposive sampling*. Informan yang dibutuhkan dalam mengumpulkan data yaitu:

Tabel 1. Informan yang digunakan

No	Kategori Informan	Jumlah
1	Kepala ruang rekam medis RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah	1 orang
2	Staf Instalasi Pengolah Data Elektronik (IPDE) RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah	1 orang
3	Staf Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah	1 orang
4	Staf pendaftaran rawat jalan	4 orang
<b>Total Informan</b>		<b>7 orang</b>

Informan diambil sesuai dengan kapasitasnya masing-masing, yaitu:

1. Kepala ruang rekam medis yang berkaitan langsung dengan kebijakan yang mengatur pendaftaran online.
2. Staf IPDE selaku petugas yang membuat dan mengembangkan sistem pendaftaran online.
3. Staf PPID selaku petugas yang memberikan informasi yang terkait dengan pendaftaran online sekaligus petugas yang menampung keluhan dari para pasien tentang hambatan-hambatan yang ada pada saat mengaplikasikan sistem pendaftaran online..
4. Petugas pendaftaran selaku petugas yang mengoperasikan sistem pendaftaran online.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

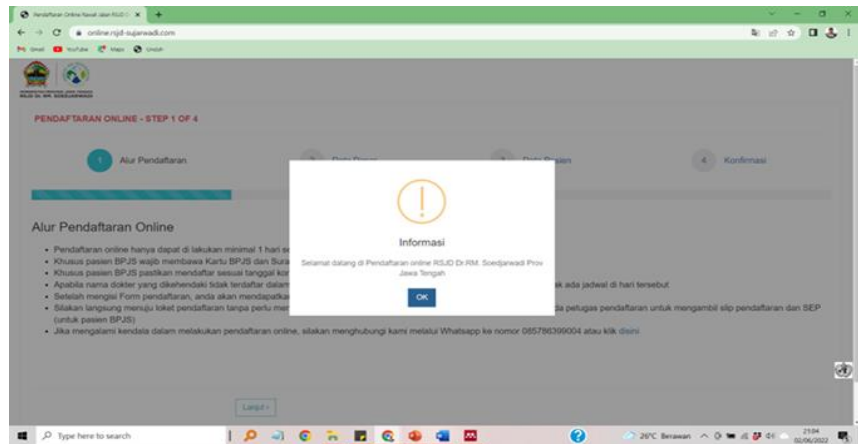
1. Gambaran proses dan alur prosedur sistem pendaftaran online di RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah

Sistem pendaftaran online RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah sudah diterapkan sejak tahun 2018 dengan menggunakan aplikasi Whatsapp. Seiring dengan perkembangan teknologi maka oleh petugas IPDE dibuatkanlah aplikasi khusus yang dinamakan pendaftaran online RSJD Dr RM Soedjarwadi. Sistem ini sudah mengalami beberapa kali perbaikan dan pengembangan.

Sistem pendaftaran online di RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah saat ini hanya bisa di akses oleh pasien pasien lama atau pasien yang sudah mempunyai nomor rekam medis. Baik itu untuk pasien BPJS maupun pasien berbayar. Sistem pendaftaran ini dapat diakses dengan menggunakan android atau *Handphone* melalui aplikasi yang bisa di unduh dari playstore atau melalui web <https://online.rsjd-sujarwadi.com>. Dengan tenggang waktu pendaftaran maksimal satu bulan dan minimal satu hari sebelum tanggal pemeriksaan. Dengan sistem pendaftaran online pasien dapat langsung memilih dokter yang akan dituju. Selain itu, juga pasien yang mendaftar online bisa secara langsung mendapatkan nomor antrian di klinik yang dituju.

Langkah-langkah atau urutan cara mendaftar online melalui sistem pendaftaran online di RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah:

- a. Buka aplikasi pendaftaran online RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah atau bisa di buka melalui web <https://online.rsjd-sujarwadi.com>.



Gambar 1. Tampilan awal sistem pendaftaran online

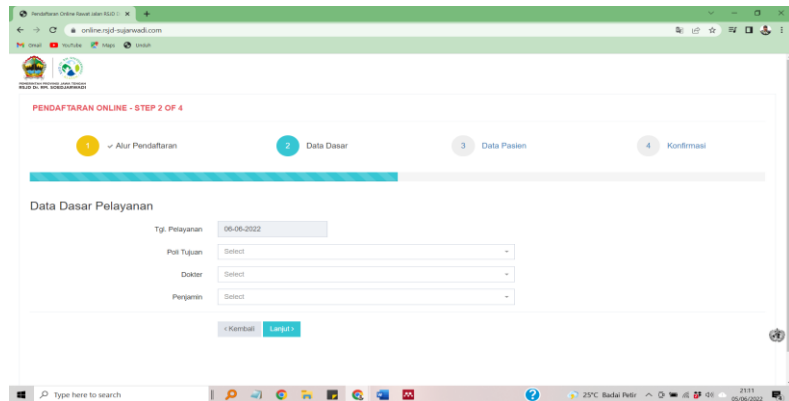
b. Ada empat step dalam mendaftar online di RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah, yaitu:

a) Harus sesuai alur yang sudah ditentukan, antara lain:

- Pendaftaran online hanya dapat dilakukan minimal 1 hari sebelum hari kunjungan
- Khusus pasien BPJS wajib membawa Kartu BPJS dan Surat Rujukan.
- Khusus pasien BPJS pastikan mendaftar sesuai tanggal kontrol atau mundur dari tanggal kontrol.
- Apabila nama dokter yang dikehendaki tidak terdaftar dalam list dokter, kemungkinan kuota untuk dokter tersebut habis atau tidak ada jadwal di hari tersebut
- Setelah mengisi Form pendaftaran, anda akan mendapatkan kode booking
- Silakan langsung menuju loket pendaftaran tanpa perlu mengambil antrian pendaftaran, kemudian infokan nomor booking kepada petugas pendaftaran untuk mengambil slip pendaftaran dan SEP (untuk pasien BPJS)
- Jika mengalami kendala dalam melakukan pendaftaran online, silakan menghubungi kami melalui Whatsapp ke nomor 085786399004 atau klik [disini](#)

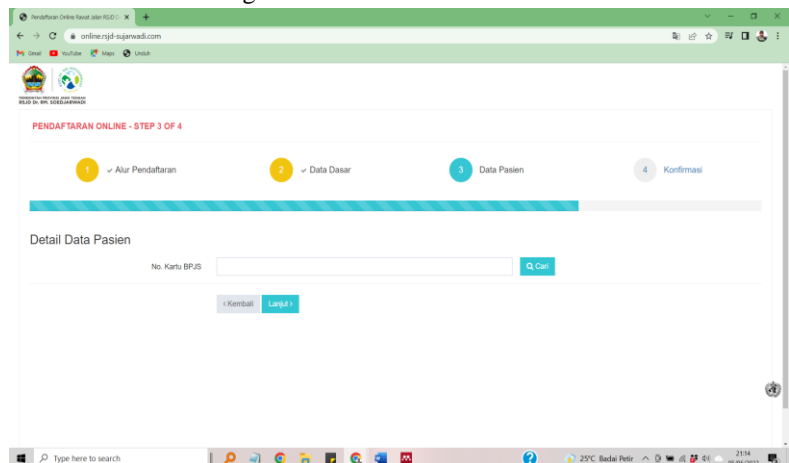
b) Mengisi data dasar, yang terdiri dari:

- Tanggal pemeriksaan
- Poli tujuan
- Dokter yang dipilih
- Penjamin/cara pembayaran



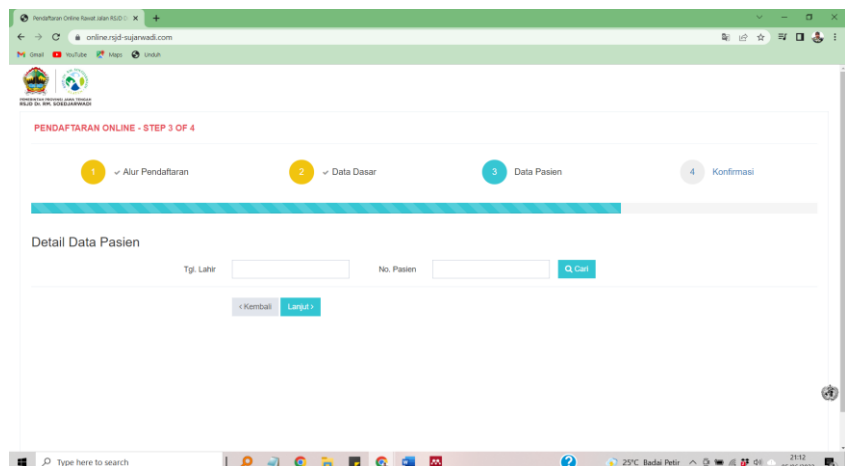
Gambar 2. Tampilan data dasar

- c) Mengisi data pasien, yang terdiri dari:
- ❖ Untuk pasien BPJS
    - Dengan memasukkan nomor BPJS



Gambar 3. Tampilan pencarian data pasien BPJS

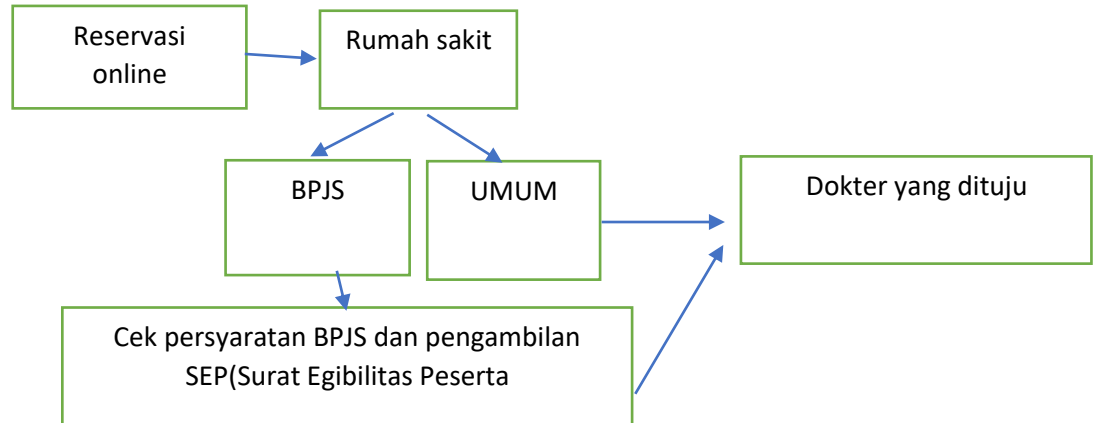
- ❖ Untuk pasien umum/berbayar
  - Dengan memasukkan nomor rekam medis dan tanggal lahir



Gambar 4. Tampilan pencarian data pasien umum/berbayar

- d) Konfirmasi data  
Meneliti kembali data yang sudah dimasukkan, apakah sudah sesuai atau belum. Jika dirasa sudah sesuai maka klik tombol simpan kemudian akan mendapat kode *booking* yang dipakai pada saat mengambil bukti pendaftaran.

Alur pendaftaran online di RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah yaitu:



Gambar 5. Alur pendaftaran online

2. Kendala yang dihadapi pada sistem pendaftaran online di RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah
- a. Kendala internal
    - 1) Sistem pendaftaran online belum terintegrasi dengan sistem BPJS  
Kendala ini menyebabkan sistem tidak dapat mendeteksi keaktifan dan ketidakaktifan kartu BPJS dan masa rujukan pasien. Sehingga pasien yang kartu BPJS maupun masa rujukannya tidak aktif akan tetap berhasil mendaftar online, tetapi belum bisa melanjutkan untuk pemeriksaan karena harus kembali untuk mengaktifkan kartu BPJS atau mencari rujukan terlebih dahulu. Hal ini menyebabkan pasien menjadi kecewa karena sudah terlanjur sampai di rumah sakit tetapi tidak dapat melanjutkan pemeriksaan.
    - 2) Belum adanya mesin anjungan  
Kendala ini menyebabkan petugas pendaftaran harus datang pagi-pagi untuk mendaftarkan pasien online terlebih dahulu. Karena keterbatasan waktu, sehingga petugas pendaftaran harus bekerja dengan terburu-buru.
  - b. Kendala eksternal
    - 1) Pasien/ keluarga pasien belum paham alur dan prosedur pendaftaran  
Kendala ini menyebabkan pasien bingung dengan proses atau bagaimana alur pendaftaran online. Kurangnya sosialisasi dari pihak rumah sakit dan kondisi pasien yang sulit untuk memahami (orangtua dan para pasien ODGJ) merupakan salah satu penyebab kendala ini.
    - 2) Sinyal yang tidak stabil  
Kendala ini menyebabkan sistem tidak dapat dioperasikan, karena untuk mengakses sistem ini dibutuhkan sinyal yang baik.
    - 3) Kurangnya adaptasi masyarakat dengan sistem baru  
Kendala ini menyebabkan masih banyaknya pasien yang masih bertahan dengan sistem pendaftaran langsung. Masih banyak pasien yang rela datang pagi untuk mendapatkan nomor antrian lebih awal.

- 4) Ketidakhadiran pasien yang sudah berhasil mendaftar online  
Ketidakhadiran pasien tanpa konfirmasi mengakibatkan bertambahnya beban kerja petugas pendaftaran karena harus menghapus riwayat pendaftaran serta mengakibatkan pemborosan kertas hasil cetak bukti pendaftaran.
3. Manfaat sistem pendaftaran online di RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah
  - a. Manfaat bagi rumah sakit
    - 1) Meningkatkan mutu pelayanan di ruang pendaftaran karena bisa mempersingkat waktu tunggu di pendaftaran
    - 2) Mengurangi penumpukan pasien di ruang pendaftaran
    - 3) Mengurangi beban kerja petugas pendaftaran
  - b. Manfaat bagi pasien
    - 1) Memudahkan pasien dalam mendapatkan pelayanan di ruang pendaftaran, karena bisa mendaftar dari mana saja.
    - 2) Menghemat waktu, karena pasien tidak harus mengantri untuk mendaftar.
    - 3) Pasien bisa mendapatkan nomor antrian klinik lebih awal dibandingkan dengan pasien yang mendaftar langsung.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Simpulan**

Sistem pendaftaran online yang diterapkan di RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah bisa di akses melalui aplikasi pendaftaran online RSJD Dr RM Soedjarwadi yang dapat diunduh pada play store atau melalui web <https://online.rsjd-sujarwadi.com>. Maksimal pendaftaran satu hari sebelum pemeriksaan.

Kendala pada sistem pendaftaran online yang diterapkan di RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah:

- 1) Kendala internal
  - a) Sistem pendaftaran online belum terintegrasi dengan sistem BPJS
  - b) Belum adanya mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri
- 2) Kendala eksternal
  - a) Pasien / keluarga pasien belum memahami alur dan prosedur sistem pendaftaran online
  - b) Sinyal yang tidak stabil
  - c) Kurangnya adaptasi masyarakat dengan sistem baru
  - d) Ketidakhadiran pasien yang sudah mendaftar online

### **2. Saran**

- a. Kepada pihak IPDE rumah sakit selaku pembuat dan pengembang sistem pendaftaran online diharapkan melakukan pemantauan atau pemeliharaan sistem secara berkala dan supaya lebih mengembangkan sistem sehingga bisa terintegrasi dengan sistem BPJS
- b. Kepada pihak rumah sakit diharapkan untuk mengadakan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri agar pelayanan pendaftaran online lebih maksimal dan untuk mengurangi beban kerja petugas pendaftaran.
- c. Kepada pihak rumah sakit untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat lebih luas tentang sistem pendaftaran online RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.
- d. Kepada peneliti selanjutnya, apabila penelitian ingin dikembangkan maka diharapkan melakukan evaluasi dengan metode yang berbeda.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Afdoli, A. A. & Malau, H., 2019. EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE RAWAT JALAN DI RSUP M DJAMIL KOTA PADANG. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(1), pp. 1-24.
- Dinata, F. H., Nurmawati, I. & Muflihatin, 2020. Evaluasi Sistem Pendaftaran Online dengan Metode Technology Acceptance Model di Rumah Sakit Umum Daerah KRMT Wongsonegoro Kota Semarang. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 1(3), pp. 226-233.
- E., Mariana, 2018. Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Tjitrowardoyo Purworejo. Purworejo, PROSIDING: SEMINAR NASIONAL REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN.
- Solihah, A. A. & Budi, S. C., 2013. KEEFEKTIFAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN RSUP dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, Volume 6, pp. 1-6.