

# DAMPAK IMPLEMENTASI APLIKASI PENDAFTARAN ONLINE RAWAT JALAN DIRUMAH SAKIT UMUM DAERAH SULTAN SYARIF MOHAMAD ALKADRIE PONTIANAK

Muhammad Edwin Hafiizh<sup>a</sup>, Ilzar Daud<sup>b\*</sup>

<sup>ab\*</sup>Universitas Tanjungpura Pontianak

\*E-mail: [medwinhafiizh@gmail.com](mailto:medwinhafiizh@gmail.com)

## ABSTRAK

*Hospital outpatient registration queues generally have problems waiting for long and convoluted lines. This study aims to see the extent of the application of the online registration service system at Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Hospital and the factors that influence the application of the online registration service system at Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Hospital. This research method uses quantitative research— data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that the application of the online registration application service system at Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Hospital is running optimally. The simple aspect of transparency and fairness are optimal, but the aspects of participation, accountability, and sustainability are not optimal. The simplicity of online registration applications becomes easy and fast so as to reduce the queue at the manual registration counter. Transparency in information disclosure has been carried out through social media, websites, applications, and officers. Justice is viewed from the different abilities of patients in terms of the ability to use the application and financial ability. Meanwhile, participation in conveying information on application use directly and information banners is still small and does not contain detailed information. Accountability of the online registration application shows that the performance of officers is experiencing obstacles in providing feedback on patient file verification. Ongoing, related to the queue system at the polyclinic service, there is no queue number yet. Factors that influence the application of online registration applications, namely the commitment factor of the Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Hospital to policies, application use, and facilities and infrastructure.*

## ABSTRAK

Pada umumnya antrian pendaftaran rawat jalan rumah sakit mengalami permasalahan waktu tunggu antrian yang lama dan berbelit-belit. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana penerapan sistem pelayanan pendaftaran online di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan sistem pelayanan pendaftaran online di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran online di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie cukup berjalan dengan optimal. Dilihat dari aspek sederhana, transparansi dan keadilan

yang optimal, tetapi aspek partisipasi, akuntabel dan berkelanjutan belum optimal. Kesederhanaan aplikasi pendaftaran online menjadi mudah dan cepat, sehingga dapat mengurangi antrian di loket pendaftaran manual. Transparansi pada keterbukaan informasi telah dilakukan melalui media sosial, website, aplikasi maupun petugas. Keadilan ditinjau dari kemampuan pasien yang berbeda-beda dari segi kemampuan menggunakan aplikasi dan kemampuan secara finansial. Sedangkan partisipasi dalam menyampaikan informasi penggunaan aplikasi secara langsung dan spanduk informasi masih sedikit serta belum memuat informasi secara detail. Akuntabel aplikasi pendaftaran online menunjukkan kinerja petugas mengalami hambatan dalam memberikan feedback verifikasi berkas pasien. Berkelanjutan, terkait sistem antrian di pelayanan poliklinik belum terdapat nomor antrian. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan aplikasi pendaftaran online, yaitu faktor komitmen RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie terhadap kebijakan, penggunaan aplikasi, dan sarana dan prasarana.

*Kata Kunci : Aplikasi pendaftaran online, jumlah pasien rawat jalan, waktu tunggu rawat jalan, beban kerja SDM*

## **PENDAHULUAN**

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, mengamanatkan bahwa sector Kesehatan merupakan salah satu kewenangan wajib yang harus dilaksanakan oleh daerah dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah guna memberikan pelayanan Kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan masyarakat. Pembangunan Kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat Kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara social dan ekonomis. Sebagai bentuk implementasi dari amanat UU Nomor 22 Tahun 1999 tersebut diatas, dalam rangka meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Pemerintah Kota Pontianak telah membangun Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Pontianak yang pencanangan dan pembangunannya telah dimulai sejak tahun 2010. RSUD Kota Pontianak merupakan sarana pelayanan kesehatan rujukan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna meliputi pelayanan kesehatan promotif dan preventif dengan penekanan pada upaya-upaya kuratif dan rehabilitatif. Sesuai dengan Surat Keputusan Walikota Pontianak Nomor 574 Tahun 2012 tanggal 22 Oktober 2012 tentang Pemberian Nama Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pontianak, guna memperkenalkan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pontianak tersebut kepada seluruh lapisan masyarakat dan juga untuk memberikan penghormatan dan mengenang jasa-jasa Sultan Syarif Mohamad Alkadrie sebagai Pahlawan Daerah maka RSUD Kota Pontianak kemudian diberi nama RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie.

### **Latar Belakang**

Rumah Sakit merupakan salah satu sistem produksi yang tidak menghasilkan produk terwujud tetapi produk yang dihasilkan berupa jasa/layanan, Pasien rawat jalan di poliklinik RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie terkait waktu tunggu mulai dari pendaftaran sampai poliklinik spesialis. Sedangkan, kebijakan sistem

rujukan berjenjang juga menyebabkan penumpukan pasien. Rumah sakit berupaya meningkatkan kecepatan pelayanan pasien rawat jalan dengan menerapkan aplikasi pendaftaran online sejak tahun 2020, namun baru tahun ini dilakukan evaluasi terhadap implementasi aplikasi tersebut.

#### Tujuan

Rumah Sakit merupakan salah satu sistem produksi yang tidak menghasilkan produk terwujud tetapi produk yang dihasilkan berupa jasa/layanan, Pasien rawat jalan di poliklinik RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkdrie terkait waktu tunggu mulai dari pendaftaran sampai poliklinik spesialis. Sedangkan, kebijakan sistem rujukan berjenjang juga menyebabkan penumpukan pasien. Rumah sakit berupaya meningkatkan kecepatan pelayanan pasien rawat jalan dengan menerapkan aplikasi pendaftaran online sejak tahun 2020, namun baru tahun ini dilakukan evaluasi terhadap implementasi aplikasi tersebut.

#### Metode

*Mixed method* dengan rancangan *explanatory sequential*. Metode kuantitatif untuk mengukur perbedaan waktu tunggu pasien rawat jalan sebelum dan sesudah implementasi aplikasi pendaftaran online serta pengalaman pasien terhadap penggunaan aplikasi. Metode kuantitatif untuk mengali kendala implementasi aplikasi dan strategi dari pihak manajemen untuk pengembangan aplikasi

#### Hasil

Terdapat perbedaan waktu tunggu rawat jalan sebelum dan sesudah implementasi aplikasi pendaftaran online. Rata-rata waktu tunggu sebelum adanya aplikasi pendaftaran online  $1,97 + 0,92$  jam, sedangkan setelah implementasi  $1,49 + 1,06$  jam untuk pasien yang mendaftar secara manual (ada percepatan sebesar 24,4 %) dan  $1,69 + 0,93$  jam untuk pasien yang menggunakan aplikasi (ada percepatan sebesar 18,8%). Beberapa kendala yang ditemukan yaitu ulilisasi yang masih stagnan, kendala pasien terkait gadget, adanya sistem penalty dan blacklist. Strategi yang akan diambil manajemen rumah sakit untuk meningkatkan penggunaan dan pengembangan aplikasi, yaitu meningkatkan promosi, menambah akses layanan, pengembangan kearah e-payment, commercial benefit dan pengurangan beban kerja sumber daya yang ada.

#### Kesimpulan

Aplikasi pendaftaran online dapat mengurangi waktu tunggu pasien di rawat jalan secara signifikan dan sudah dapat memenuhi harapan pengguna, meski jumlah pengguna masih stragnan dan masih terdapat kendala yang menyebabkan pasien belum beralih menggunakan aplikasi. Perlu dilakukan upaya peningkatan jumlah pengguna dan pengembangan aplikasi pendaftaran online.

Berdasarkan hasil kuisioner dan observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti bahwa dampak implementasi aplikasi pendaftaran online rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadie Pontianak dikatakan dapat membantu pasein untuk memangkas waktu tunggu dan mengurangi beban kerja SDM petugas pendaftaran.

## **KAJIAN LITERATUR**

Beberapa penelitian terdahulu oleh Nugroho (2018), proses inovasi yang dapat dilihat dari melihat peluang, menemukan ide, mengakaji ide, dan implementasi. Sedangkan ada faktor penunjang dan penghambat yang dilihat dari proses inovasi pendaftaran online. Selain itu, Penelitian yang dilakukan oleh Rizki (2019), Penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum inovasi *facilitating service* di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkdrie Kota Pontianak yang dilakukan sudah cukup layak dan cukup baik, mengacu pada teori atribut inovasi. Faktor yang mendukung dalam ROSS tersebut yaitu koordinasi dalam melaksanakan inovasi, dukungan teknologi dan informasi, dan penyediaan fasilitas. Faktor penghambat dalam inovasi ini adalah keterbatasan pengetahuan masyarakat, sumber daya manusia pelaksana inovasi, dan system layanan.

Aplikasi pendaftaran online sangat menarik untuk diteliti karena terciptanya inovasi aplikasi pendaftaran online merupakan hal yang baru dalam mendukung proses pelayanan public menjadi efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran online di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie dan factor-faktor yang mempengaruhi penerapan aplikasi tersebut. Penelitian ini juga berusaha melihat laju peningkatan jumlah pasien yang mengakses dan tingkat respon pasien dengan adanya aplikasi tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini bersifat data kuantitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan (transkrip). Bentuk lain data kuantitatif adalah gambar yang diperoleh melalui pemotretan atau rekaman video (sugiyono; 2010). Peneliti akan menggambarkan dan mendeskripsikan Dampak Implementasi Aplikasi Pendaftaran Online Rawat Jalan terhadap Beban Kerja Tenaga Paramedis RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie.

Definisi operasional pada penelitian adalah unsur penelitian yang terkait dengan variabel yang terdapat dalam judul penelitian atau yang tercakup dalam paradigma penelitian sesuai dengan hasil perumusan masalah. Teori ini dipergunakan sebagai landasan atau alasan mengapa suatu yang bersangkutan memang bisa mempengaruhi variabel tak bebas atau merupakan salah satu penyebab (J.Supranto, 2003). Definisi operasional pada penelitian adalah unsur penelitian memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel (Singarimbun, 1995).

Untuk mendukung perolehan data yang dibutuhkan guna mendukung penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara metode survey, yaitu merupakan suatu metode pengumpulan data primer yang memerlukan adanya komunikasi antara peneliti dan responden. Adapun salah satu cara pengumpulan data dalam metode survey yaitu teknik kuesioner (sekarana, 2007). Menurut uma sekarana, mengemukakan bahwa teknik kuesioner merupakan suatu pengumpulan data yang diberikan respon atas daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternatif yang

didefinisikan dengan jelas. Tujuan mengadakan kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan, dimana isi dari kuesioner tersebut mengenai data responden, bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati.

Dalam pengambilan sampel penelitian ini, kuesioner dibagikan secara langsung kepada responden. Untuk memperoleh data yang baik, tepat dan relevan dengan kebutuhan penelitian, maka selain menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data juga menggunakan metode pengumpulan data yang lainnya yaitu studi kepustakaan (*Library Research*). Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca berbagai buku, jurnal, dokumen dan bacaan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Aplikasi Pendaftaran online RSUD Sultan Sayrif Mohamad Alkdrie resmi di launching kepada public oleh direktur yaitu pada tahun 2020. Aplikasi pendaftaran online adalah system pelayanan berbasis online bagi pasien rawat jalan. Sebelum adanya aplikasi pendaftaran online, pasien mendaftar antiran dengan datang langsung untuk mengantri di loket pendaftaran manual dalam waktu tunggu antrian yang cukup lama.

Sesuai dengan Surat Keputusan (SK) Direktur RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkdrie Tahun 2020 tentang Pemberlakuan Penggunaan Sistem pendaftaran online di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie bahwa dalam rangka memperlancar proses pelayanan administrasi kepada pasien dan memberikan kecepatan pelayanan yang lebih baik serta kemudahan sistem pendaftaran di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkdrie Kota Pontianak.

Pendaftaran online dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Proses verifikasi berkas pasien dilakukan secara online sehingga pasien tidak perlu mengantri lagi di loket pendaftaran manual. Hal ini dapat mengurangi antrian pelayanan pada loket manual sehingga mengemat waktu tunggu antrian pasien dan meminimalisir kesalahan berkas pasien yang terlanjur datang ke rumah sakit serta mempercepat pelayanan di poliklinik.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya penulis dapat menyimpulkan bahwa penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran online di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie berjalan cukup optimal. Dilihat dari 6 aspek yang penulis gunakan, terdapat 3 aspek yang optimal, yaitu sederhana, transparansi, dan keadilan, akan tetapi 3 aspek yang belum optimal, yaitu partisipasi, akuntabel dan berkelanjutan. Berikut kesimpulan dari masing- masing aspek, yaitu :

Aspek sederhana dapat berjalan dengan optimal. Kesederhanaan aplikasi dapat digunakan dimana saja dan kapan saja. Dengan adanya aplikasi tersebut pelayanan pendaftaran rawat jalan menjadi mudah dan cepat diantaranya dapat mengurangi antrian di loket pendaftaran manual.

Aspek partisipasi belum berjalan dengan optimal. Partisipasi dalam menyampaikan informasi secara langsung dan spanduk informasi masih kurang dan belum membuat informasi secara detail.

Aspek akuntabel belum berjalan dengan optimal. Akuntabel pada pelayanan pendaftaran online jika dalam masa perawatan aplikasi tidak dapat diakses dan pasien gagal mendaftar online. Kinerja petugas disisi lain masih mengalami hambatan dalam memberika feedback berkas pasien.

Aspek berkelanjutan belum berjalan dengan optimal. Berkelanjutan terkait dengan system antrian pada pelayanan aplikasi tersebut belum terdapat nomor antrian. Sistem antrian saat ini masih sesuai kedatangan pasien pada poli masing-masing dan pasien baru belum dapat mendaftar melalui aplikasi tersebut serta tampilan aplikasi masih sederhana yang membuat aplikasi terlihat kurang menarik untuk digunakan.

Aspek transparansi dapat berjalan dengan optimal. Transparasi pada keterbukaan informasi telah dilakukan melalui media social, website, aplikasi maupun petugas. Pasein mendapatkan kemudahan informasi jadwal dokter, tanggaldan jam periksa, dan kuota dokter yang tersisa.

Aspek keadilan dapat berjalan dengan optimal. Keadilan ditinjau dari kemampuan pasien yang berbeda dari segi kemampuan menggunakan aplikasi dan kemampuan secara finansial.

Berdasarkan kesimpulan di atas, bahwa penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran online di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie cukup berjalan optimal. Disisi lain, terdapat faktor-faktor yang memengaruhi penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran online di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie. Faktor komitmen rumah sakit terhadap kebijakan pendaftaran online menjadi factor pendukung dalam memanfaatkan teknologi untuk mengatasi permasalahan antrian pendaftaran.

## **REFERENSI**

Pelayanan berkelanjutan erat kaitannya dengan uapaya RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie memperbaiki penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan mencapai kepuasan masyarakat. Dengan demikian, perbaikan perlu dilakukan terus menerus. Semakin banyak pasien yang menggunakan aplikasi pendaftaran online maka RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie perlu penyempurnaan system pelayanan yang lebih baik lagi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Aliman & Budi,PA. 2001. "Kausalitas Antara Tenaga Kerja dan Pertumbuhan Ekonomi". Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol.16, No. 2. Yogyakarta: BPFE UGM

- Irawan, Drs & Suparmoko, M. 2008. *Ekonomi Pembangunan edisi keenam*. Yogyakarta. BPFY Yogyakarta
- Mankiw, Gregory N. 2003. *Teori makro ekonomi edisi keempat*. Jakarta. Erlangga
- Soekartawi. 1993. *Prinsip Dasar Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo
- Agnes, Sukrisno. 2008. *Auditing (pemeriksaan Akuntan) oleh Kantor Akuntan Publik Edisi Ketiga Jilid I*. Jakarta : Lembaga penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Arifin, M. 2012. *5 M Dalam Manajemen*. Diakses dari <http://indonesiapublichealth.blogspot.com>
- Moleong, L. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia
- Nasution, S. 2006. *Metode Research*. Jakarta. bumi: Aksara
- Siagian, S.P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.