

Evaluasi Pelaksanaan Pendaftaran Online Di Unit Rawat Jalan RS TK IV Cijantung Tahun 2024

Maria Tarry Mirani¹, Alih Germas Kodyat², Haidar Istiqlal³

¹Mahasiswa Program Studi Administrasi Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Respati

²Dosen Program Studi Administrasi Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Respati

³Dosen Program Studi Administrasi Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Respati
miranisinabutar@gmail.com

Abstrak

Pada umumnya persoalan pelayanan pendaftaran rumah sakit adalah antrian tunggu pendaftaran pasien yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu tunggu antrian berjam-jam, menjadi tantangan yang sulit untuk diatasi dalam kegiatan pelayanan publik. Berangkat dari persoalan tersebut, Rumah Sakit TK IV Cijantung berupaya mewujudkan pelaksanaan melalui inovasi pelayanan pendaftaran dalam jaringan (daring) atau online berbasis web atau aplikasi yang dapat diakses menggunakan komputer atau handphone yang terkoneksi dengan internet. Kehadiran pendaftaran online sangat berguna bagi pasien yang ingin mendaftar antrian berobat rawat jalan dan melakukan reservasi kuota dokter secara online. Tujuan dari penelitian ini Melakukan Evaluasi Kesiapan RS TK IV Cijantung Dalam Melaksanakan Pendaftaran Online Di Unit Rawat Jalan Tahun 2024 untuk memperoleh faktor-faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini merupakan desain penelitian kualitatif deskriptif. Data dianalisa menggunakan six boxes. Hasil penelitian didapatkan evaluasi pendaftaran online prespektif purpose di Rumah Sakit TK IV Cijantung belum menetapkan tujuan dari implementasi sistem pendaftaran online, struktur yang berada di pendaftaran online masih belum sesuai dengan kompetensi dan belum lengkap, relation unit pendaftaran online di unit rawat jalan di Rumah Sakit TK IV Cijantung tahun 2024 memiliki hubungan yang baik dengan unit terkait, belum adanya reward untuk karyawan berprestasi di unit pendaftaran online, leadership pimpinan rumah sakit belum mampu mewujudkan tujuan dan mengembangkan sistem pendaftaran online, mekanisme belum adanya Standar Operasional Prosedur (SPO), kebijakan, dan regulasi yang lengkap di unit pendaftaran online di unit rawat jalan di Rumah Sakit TK IV Cijantung tahun 2024. Kesimpulan : Hasil evaluasi sistem pendaftaran online di unit rawat jalan RS TK IV Cijantung didapatkan implementasi sistem pendaftaran online belum optimal. Saran : Melakukan implementasi dan perbaikan dari hasil evaluasi.

Kata Kunci : Rumah Sakit, Sistem Pendaftaran Online, Rawat Jalan

ABSTRACT

In general, the problem with hospital registration services is that waiting queues for patient registration are complicated and require hours of waiting in line, which is a challenge that is difficult to overcome in public service activities. Based on these problems, the TK IV Cijantung Hospital is trying to realize implementation through innovative online or web-based registration services or applications that can be accessed using a computer or cellphone connected to the internet. The presence of online registration is very useful for

patients who want to register for outpatient treatment and reserve doctor quotas online. The aim of this research is to evaluate the readiness of TK IV Cijantung Hospital to carry out online registration in the outpatient unit in 2024 to obtain supporting and inhibiting factors. This research is a descriptive qualitative research design. Data analysis using six boxes. The research results obtained from an evaluation of online registration from a perspective of objectives at TK IV Cijantung Hospital have not yet determined the objectives of implementing the online registration system, the structure in online registration is still not in accordance with competence and is not complete, the relationship between the online registration unit in the outpatient unit at TK Hospital IV Cijantung in 2024 has a good relationship with the related units, there are no rewards for outstanding employees in the online registration unit, the hospital leadership has not been able to realize the goals and develop an online registration system, there are no complete Standard Operating Procedure (SPO), policies and regulations in the unit. online registration in the outpatient unit at TK IV Cijantung Hospital in 2024. Conclusion: The results of the evaluation of the online registration system in the outpatient unit at TK IV Cijantung Hospital showed that the implementation of the online registration system was not optimal. Suggestions: Implement and improve the evaluation results.

Keywords: Hospital, Online Registration System, Outpatient

PENDAHULUAN

Rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan tahun 2023 tentang penyelenggaraan bidang perumahsakit, Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Rekam Medis (Permenkes No. 24 Tahun 2022:4) Menurut pasal 1 Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain

yang telah diberikan kepada pasien. Penyelenggaraan rekam medis menurut (Permenkes RI, 2013) tentang penyelenggaraan pekerjaan perekam medis pada pasal 15, yang menyebutkan salah satu bentuk pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan yang dilakukan oleh perekam medis adalah pelayanan rekam medis manual dan pelayanan registrasi komputerisasi. Di era kemajuan teknologi ini, sudah banyak instansi kesehatan yang menerapkan sistem pendaftaran online. Penerapan sistem pendaftaran online ini bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran oleh pasien. Efektivitas sistem pendaftaran

online memungkinkan pasien untuk melakukan pendaftaran atau janji temu dengan dokter melalui platform digital, seperti situs web atau aplikasi mobile. Tanpa harus mengunjungi rumah sakit secara fisik, pasien dapat melakukan pendaftaran kapan saja dan di mana saja, sehingga diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu dan tingkat antrian pasien ketika melakukan pendaftaran ke poliklinik.

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan bagian dari unit rekam medis penunjang pelayanan rumah sakit bertugas melakukan pendaftaran dan penerimaan pasien rawat jalan. Di sebuah rumah sakit, pendaftaran memainkan peran penting sebagai titik kontak awal untuk menentukan apakah layanan yang ditawarkan memuaskan atau tidak. Pelayanan pendaftaran rumah sakit merupakan komponen penting dalam penerapan sistem informasi di rumah sakit, sekaligus menjadi syarat wajib bagi rumah sakit untuk memberikan pelayanan prima dan berperan dalam peningkatan pelayanan rumah sakit. Perawatan kesehatan yang berkualitas didefinisikan sebagai perawatan yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan

pelanggan. Semua ini akan meningkatkan reputasi layanan kesehatan, memastikan bahwa layanan kesehatan selalu yang terbaik. Sehingga pelayanan kesehatan itu akan selalu menjadi pilihan pertama bagi siapa saja yang membutuhkan pelayanan medis (Fuanasari, Suparwati, & Wigati, 2014).

Pada umumnya persoalan pelayanan pendaftaran rumah sakit adalah antrian tunggu pendaftaran pasien yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu tunggu antrian berjam-jam, menjadi tantangan yang sulit untuk diatasi dalam kegiatan pelayanan publik. Berangkat dari persoalan tersebut, Rumah Sakit TK IV Cijantung berupaya mewujudkan pelaksanaan melalui inovasi pelayanan pendaftaran dalam jaringan (daring) atau online berbasis web atau aplikasi yang dapat diakses menggunakan komputer atau handphone yang terkoneksi dengan internet. Kehadiran pendaftaran online sangat berguna bagi pasien yang ingin mendaftar antrian berobat rawat jalan dan melakukan reservasi kuota dokter secara online. Pasien tanpa harus datang pertama ke rumah sakit untuk mendaftar dan mendapatkan nomor antrian, sehingga

mereka dapat memperkirakan waktu menunggu di rumah sakit untuk mendapatkan perawatan medis sehingga pelayanan dapat cepat diperoleh (Masniah, 2015:9). Transformasi digital telah melanda berbagai sektor kehidupan selama Era kemajuan teknologi informasi, termasuk sektor pelayanan kesehatan. Rumah RS TK IV Cijantung telah berkomitmen untuk memperbaiki sistem pelayanannya dan kini berada di ambang perubahan besar dengan memulai sistem pendaftaran online. Latar belakang ini didorong oleh kesadaran akan pentingnya penggunaan teknologi untuk mempermudah akses pasien, meningkatkan efisiensi, dan mengoptimalkan pengelolaan data.

Di seluruh dunia, pelayanan kesehatan telah mengalami pergeseran paradigma dalam beberapa tahun terakhir. Teknologi informasi menjadi pendorong utama perubahan ini. Untuk menyesuaikan rumah sakit dengan tuntutan zaman yang menuntut kecepatan dan efisiensi, pendaftaran online menjadi langkah strategis. Rumah Sakit TK IV Cijantung menggunakan teknologi untuk mengatasi berbagai

masalah, seperti peningkatan permintaan layanan.

Evaluasi merupakan suatu pemeriksaan terhadap pelaksanaan suatu program yang telah dilakukan dan yang akan digunakan untuk meramalkan, memperhitungkan, dan mengendalikan pelaksanaan program kedepannya agar jauh lebih baik. Evaluasi lebih bersifat melihat kesalahan-kesalahan yang terjadi dimasa lalu, dan ditujukan pada upaya peningkatan untuk mencapai keberhasilan program, yang berarti bahwa evaluasi merupakan salah satu perbaikan atau penyempurnaan dimasa mendatang terhadap suatu program.

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan di Rumah Sakit TK IV Cijantung, dan mengidentifikasi adanya permasalahan pada bagian pendaftaran, terutama pada rawat jalan diantaranya terjadi penumpukan pada pendaftaran rawat jalan meskipun Rumah Sakit TK IV Cijantung sudah mulai menerapkan pendaftaran online, tetapi dalam pelaksanaannya Rumah Sakit Cijantung masih belum siap, hal ini dapat dilihat dari evaluasi total pasien yang mendaftar melalui pasien rawat jalan rata-rata masih kurang efektif hal ini dapat terlihat dari

banyaknya pasien yang masih datang secara walk in untuk melakukan pendaftaran. dalam 4 bulan terakhir masih dibawah 60 %. Banyak faktor penyebab kurang efektif dan efisiennya sistem pendaftaran online yang sudah diberlakukan beberapa diantaranya adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM), belum tersedianya standar prosedur operasional (SPO), sarana dan prasarana yang belum memadai. Berdasarkan fakta dan Masalah Tersebut, Peneliti Tertarik Untuk Melakukan Penelitian Terkait Evaluasi Pelaksanaan Pendaftaran Online Di Unit Rawat Jalan Rs TK IV Cijantung Tahun 2024.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit TK IV Cijantung pada bulan Juli Tahun 2024. Jenis Penelitian adalah Kualitatif pendekatan deskriptif analitis.

Sampel pada penelitian ini ada 11, Adapun Informan terdiri dari 1 orang kepala/wakil kepala rumah sakit, 1 orang yanmed, 1 orang PJ Pendaftaran Online 3 orang staff pelaksana di unit pendaftaran online selain itu pada penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara

kepada 5 orang pasien yang sudah menggunakan atau melakukan pendaftaran online di unit rawat jalan Teknik analisis data analisis data kualitatif model interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data , penyajian data, dan kesimpulan.

HASIL dan PEMBAHASAN

Analisis Pendaftaran Online Di Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit TK. IV Cijantung Tahun 2024 Berdasarkan Purpose/Tujuan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada narasumber didapatkan bahwa tujuan dari sistem pendaftaran online adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien dan memudahkan pasien, belum ada tujuan untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien baru dan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti didapatkan bahwa purpose pada pendaftaran online rawat jalan masih belum ditetapkan dan disosialisasikan oleh pihak rumah sakit hal ini terlihat dari ketidaksiapan rumah sakit dalam menjalankan sistem pendaftaran online.

Rumah Sakit Tk. IV Cijantung memberlakukan pendaftaran online sejak

2022 melalui Website, WhatsApp, Telephone, IG, Mobile JKN, namun pada saat sebelum diberlakukan belum ada landasan, pedoman dan tujuan yang jelas dari pemberlakuan sistem pendaftaran secara online hal ini dapat dilihat tidak adanya pedoman pelayanan, Jobdesk, SPO, ketidak sesuaian kompetensi SDM yang menjalankan sistem pendaftaran online, dan sarana dan prasarana yang tidak memadai.

Belum adanya tujuan dari sistem pendaftaran online ini berpengaruh terhadap proses dan ouput dari sistem pendaftaran online. Berdasarkan proses pendaftaran online akses pendaftaran online belum optimal untuk pendaftaran online melalui Website dan Mobile JKN, Instagram tidak termonitoring dengan baik, pada proses pelayanan pendaftaran online pun masih ditemukan beberapa kendala seperti ruangan yang bising karena ruangan pendaftaran online terletak menyatu dengan customer service, sehingga ketika melakukan konfirmasi melalui Telephone atau mengangkat Telephone suara bising atau tidak jelas dan hanya tersedia 1 buah t Telephone.

Belum adanya tujuan yang ditetapkan untuk sistem pendaftaran online pun berpengaruh terhadap output dari pelayanan pendaftaran online didapatkan lebih dari >50 % pasien masih melakukan pendaftaran secara walk in. Hal ini menandakan masih kurang puasnya pasien terhadap pelayanan pendaftaran online atau rumah sakit belum melakukan sosialisasi sistem pendaftaran secara optimal. Ouput yang tidak baik juga dapat terlihat dari jumlah kenaikan pasien baru yang kurang signifikan. Jika pendaftaran online dikelola dengan baik dapat meningkatkan kunjungan pasien baru.

Suci Widya Primadhani, dkk (2023) dengan judul penelitian Sistem Pendaftaran Online sebagai Suatu Strategi Peningkatan Layanan Rumah Sakit didapatkan kesimpulan hasil penelitian bahwa proses pelayanan rawat jalan menggunakan online system memiliki manfaat positif yang signifikan sebagai suatu strategi peningkatan pelayanan Rumah Sakit. Strategi peningkatan pelayanan terutama dalam meningkatkan kepuasan pasien, mereduksi waktu tunggu dan efektivitas pelayanan. Kepuasan pasien ditingkatkan

melalui efektivitas pelayanan, kemudahan akses, serta pelayanan berbasis patient-centered. Pendaftaran dengan menggunakan online system dapat mereduksi waktu tunggu secara signifikan dibandingkan pendaftaran dengan antrian manual. Terlebih lagi, dengan online system appointment pasien dapat memilih jam poli sesuai dengan jadwal spesialis yang dituju. Namun, meskipun pada pelaksanaannya banyak pasien masih merasa enggan untuk menggunakan sistem online dan lebih memilih untuk menggunakan antrian manual. Hal ini dikarenakan tingkat penerimaan di tiap daerah berbeda-beda, kesulitan mengakses teknologi informasi, tingkat kepercayaan seseorang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu tunggu, serta pengetahuan yang beragam. Implementasi online system merupakan suatu potensi yang dimiliki Rumah Sakit sebagai suatu strategi peningkatan pelayanan untuk meningkatkan kunjungan dan meningkatkan layanan.

Menurut asumsi peneliti, pihak manajemen dan pimpinan rumah sakit harus melakukan evaluasi terhadap tujuan dari implementasi sistem

pendaftaran online mulai dari kesiapan pedoman pelayanan, regulasi, alur, job desk dan SPO, SDM, Sarana dan Prasarana, Money, Metode, dan Machine sehingga implementasi pendaftaran online mendapatkan hasil yang optimal.

Analisis Pendaftaran Online Di Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk. IV Cijantung Tahun 2024 Berdasarkan Structure (Struktur)

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti didapatkan bahwa saat ini petugas yang melaksanakan operasional sistem pendaftaran online adalah dari tim customer service yang artinya petugas pendaftaran online melakukan 2 pekerjaan (double job), dan proses evaluasi dan monitoring dilakukan oleh PJ kemudian jika ada kendala PJ akan melakukan koordinasi dengan yanmed termasuk jika ada complain dari pasien terkait pelayanan pendaftaran online.

Sumber daya tenaga/manusia merupakan kunci utama keberhasilan dalam penerapan pelayanan kesehatan, untuk itu diperlukan ketersediaan dan kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola potensi yang ada di rumah sakit secara efektif dan efisien, sehingga

dapat memberikan hasil yang positif. Peran sumber daya manusia ibarat mesin yang akan menjalankan rencana kerja yang telah dibuat. Berdasarkan karakteristik informan terdapat 1 PJ pendaftaran online dan 3 staff pendaftaran online.

Sumber daya tenaga/manusia merupakan kunci utama keberhasilan dalam penerapan pelayanan kesehatan, untuk itu diperlukan ketersediaan dan kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola potensi yang ada di rumah sakit secara efektif dan efisien, sehingga dapat memberikan hasil yang positif. Peran sumber daya manusia ibarat mesin yang akan menjalankan rencana kerja yang telah dibuat. Berdasarkan karakteristik informan terdapat 1 PJ pendaftaran online dan 3 staff pendaftaran online.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Galih (2019) tentang bahwa struktur organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini konsisten dengan beberapa penelitian sebelumnya (Yusof, 2008;

DeLone dan McLean, 2003; Molla dan Licker, 2001). Hal ini menunjukkan bahwa dukungan organisasi dinilai yang sangat penting dalam proses implementasi penggunaan SIMRS. Dan hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Intan Ari Nurcahyani, dkk (2024) dengan judul penelitian Hubungan Teknologi dan Organisasi dengan Kepuasan Pengguna dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dan berpengaruh positif antara kualitas sistem ($r:0.644$), kualitas informasi ($r:0.783$), kualitas layanan ($r: 0.447$), struktur organisasi ($r: 0.423$) dan net benefit ($r: 0.531$) dengan kepuasan pengguna. Simpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan teknologi dan organisasi dengan kepuasan pengguna SIMRS.

Menurut asumsi peneliti bahwa struktur pada unit pendaftaran online saat ini masih belum ideal posisi staff dan PJ pendaftaran online tidak sesuai kompetensi sehingga unit tersebut menyelesaikan permasalahan secara otodidak. Selain itu terjadi kekosongan

posisi pada SDM Humas untuk handling complain.

Analisis Pendaftaran Online Di Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk. IV Cijantung Tahun 2024 Berdasarkan Relations (Tata Hubungan)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait relation dari petugas pendaftaran online dengan atasan dan rekan kerja didapatkan bahwa sistem tata hubungan antara unit pendaftaran online dan unit lain berjalan dengan baik, petugas pendaftaran online dalam melakukan koordinasi dengan unit dilakukan melalui WhatsApp Grup untuk melakukan koordinasi jumlah pasien dan melakukan update jam poli.

Berdasarkan hasil observasi didapatkan hal serupa bahwa Relation atau hubungan antar unit antara pendaftaran online dan unit terkait berjalan dengan baik.

Relation antara petugas pendaftaran online dengan unit terkait yaitu Rekam Medis, Poli, Yanmed dan Dokter untuk melakukan koordinasi update jumlah pasien poli dan koordinasi dengan dokter terkait jam pelayanan. Koordinasi dilakukan melalui WhatsApp

Grup dan melalui meeting bulanan di Rumah Sakit Tk. IV Cijantung. Relation yang baik dapat meningkatkan kualitas dan kinerja petugas pendaftaran online sehingga berpengaruh terhadap layanan yang diberikan kepada pasien hal ini sejalan dengan Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktavin, dkk (2023) Human Relation terhadap Produktivitas Karyawan Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan maka human relation berpengaruh tidak signifikan terhadap produktivitas karyawan.

Menurut asumsi peneliti, untuk dapat meningkatkan atau menghindari missed koordinasi antara petugas pendaftaran online dengan unit terkait akan lebih baik jika dibuatkan SPO atau alur koordinasi.

Analisis Pendaftaran Online di Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit TK.IV Cijantung Tahun 2024 Berdasarkan Reward (Penghargaan)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa gaji atau tunjangan yang mereka dapatkan sudah cukup adil untuk PNS dan NON PNS, namun jika terkait reward belum ada

kebijakan yang ditetapkan oleh pihak manajemen terkait ketentuan reward.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti didapatkan hal serupa yaitu Belum adanya reward dan gathering yang diselenggarakan oleh pihak rumah sakit. Selama unit pendaftaran online mulai diimplementasikan belum adanya reward materi dan non materi yang diberikan kepada petugas pendaftaran online, sehingga hal ini mungkin bisa menjadi faktor kurangnya motivasi pendaftaran online untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien sehingga output dari pendaftaran online dari tahun ke tahun tidak ada perbaikan atau kenaikan pasien yang signifikan.

Reward seharusnya diberikan pada pegawai yang mampu bekerja di atas standar dan yang tidak pernah melanggar peraturan yang sudah dibuat oleh pihak rumah sakit, karena berdasarkan data yang didapat, rumah sakit hanya memberikan hak-hak utama pegawai, seperti gaji pokok, tunjangan tetap, THR yang diberikan 1 kali gaji pokok, selain itu rendahnya penghargaan psikologis dan sosial dari rumah sakit, pimpinan terhadap petugas pendaftaran

online, jika reward tidak diperhatikan dan dijalankan sesuai maka akan mengakibatkan menurunnya semangat kerja pegawai, seperti tidak maksimalnya dalam menyelesaikan pekerjaannya. Karena reward dapat digunakan sebagai alat penunjang perilaku untuk memperkuat semangat pegawai dan pegawai akan merasa dihargai dengan diberikan apresiasi yang positif, sebab jika pemberian reward tidak berjalan dengan konsistensi yang sesuai dengan standar kerja akan menurunkan produktivitas kerja pegawai dimasa yang akan datang.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulya Siti Rahmah, Rycha Kuwara Sari (2023) dengan hasil penelitian Pada pengujian simultan (Uji F) diketahui bahwa variabel punishment dan reward secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai.

Menurut asumsi peneliti, penghargaan yang diberikan ke petugas pendaftaran online bisa dilakukan dengan cara memberikan apresiasi atau piagam atau bisa di tampilkan nama-nama karyawan terbaik dirumah sakit jika ada

karyawan yang bekerja dengan baik atau karyawan berprestasi hal tersebut dapat memotivasi karyawan khususnya petugas pendaftaran online untuk meningkatkan kinerjanya.

Analisis Pendaftaran Online Di Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk. IV Cijantung Tahun 2024 Berdasarkan Leadership

Menurut wawancara yang telah dilakukan peneliti terkait kepemimpinan pimpinan rumah sakit sudah dapat mendukung dan mendorong agar tujuan dari pendaftaran online tercapai, terlihat dari keseriusan pimpinan dalam memperbaiki sistem yang ada dipendaftaran online termasuk memaksimalkan sistem pendaftaran online dengan media Website, Instagram, dan Mobile JKN

Menurut hasil observasi di dapatkan leadership pimpinan rumah sakit belum mampu mengembangkan dan mewujudkan sistem pendaftaran online sesuai dengan target rumah sakit. Tidak maksimalnya leadership pimpinan rumah sakit saat ini dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya pimpinan rumah sakit saat ini masih transisi dari pimpinan yang

lama sehingga pimpinan rumah sakit masih belum memprioritaskan evaluasi atau pengembangan unit pendaftaran online, faktor lain adalah keterbatasan biaya dan jumlah tenaga. Karena status Rumah sakit Tk. IV Cijantung adalah rumah sakit NON BLUD sehingga proses pengajuan biaya cukup lama dan melewati proses administrasi yang panjang. Selain itu pimpinan rumah sakit belum mampu melihat potensi unit pendaftaran online jika dikelola dengan baik akan menghasilkan kepuasan pasien dan memudahkan pelayanan sehingga pasien akan kembali lagi berobat ke RS Tk. IV Cijantung dan merekomendasikan dengan rekannya sehingga unit pendaftaran online dapat mendatangkan pasien baru. Tidak optimalnya leadership pada pimpinan RS Tk. IV Cijantung ini berpengaruh terhadap hasil output/ mutu pelayanan dari unit pendaftaran online yang tidak maksimal juga.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hotman Panjaitan (2010) dengan hasil penelitian didapatkan bahwa Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan di RSUD. Artinya bahwa dengan kepemimpinan yang berwibawa, cakap, komunikatif, dan

mengambil keputusan yang menyenangkan paramedis, akan dapat meningkatkan mutu pelayanan. Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja paramedis di RSUD. Artinya dengan kepemimpinan yang baik dan berpihak pada karyawan, akan mendorong naiknya kinerja paramedis.

Menurut asumsi peneliti, perlu dilakukan evaluasi bersama antara unit pendaftaran online dengan pimpinan rumah sakit serta petugas pendaftaran online harus aktif memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga adanya perbaikan di unit pendaftaran online baik dari segi kualitas dan mutu pelayanan sehingga akan menciptakan kepuasan pasien dan menaikkan jumlah kunjungan pasien baru.

Analisis Pendaftaran Online Di Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk. IV Cijantung Tahun 2024 Berdasarkan Mechanism (Mekanisme)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait mekanisme sistem pendaftaran online didapatkan bahwa pada proses perencanaan rumah sakit dalam membuat sistem pendaftaran online masih sepenuhnya belum baik

terlihat dari kesiapan sarana dan prasarana, pedoman, alur dan SPO yang masih belum lengkap termasuk mengambil SDM dari unit customer service untuk menjalankan operasional pendaftaran online.

Berdasarkan hasil observasi dari mekanisme dari segi material didapatkan Proses pelaksanaan pendaftaran online belum maksimal karena media yang digunakan masih manual, dari segi metode didapatkan SPO dan alur pada proses pendaftaran online masih belum lengkap, machine didapatkan Sarana dan Prasarana yang terdapat di unit pendaftaran online kurang memadai, sehingga mengganggu kinerja petugas pendaftaran online yang menyebabkan kepuasan pasien menjadi tidak puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Andika Bayu Saputra, (2016) dengan hasil penelitian pengaruh teknologi informasi dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Rumah Sakit yang terintegrasi tidak dapat dipisahkan dan saling ketergantungan yang erat. Faktor keberhasilan yang perlu dipertimbangkan dalam implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit agar tujuan dari Rumah Sakit tercapai

diantaranya : Dukungan dari top manajemen, Keterlibatan pengguna, Penggunaan kebutuhan Rumah Sakit, Penggunaan SIMRS yang tinggi, Kepuasan pengguna, Sistem yang menguntungkan Sedangkan beberapa faktor yang harus dihindari agar implementasi Sistem Informasi tidak mengalami kegagalan adalah sebagai berikut : Kurangnya dukungan dari top manajemen, Ketidakjelasan penyampaian kebutuhan Rumah Sakit, Waktu adaptasi, Kesenjangan komunikasi, Keterlibatan dan pengaruh pengguna, Kurangnya SDM, Kurangnya kesadaran, Inkompetensi secara teknologi, Kurangnya inisiatif dan kreatifitas SDM.

Menurut asumsi peneliti untuk dapat mewujudkan tujuan dari sistem pendaftaran online perlu diperbaiki atau dievaluasi kembali terkait mekanisme yang menunjang sistem tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, mengacu pada tujuan penelitian tentang pelaksanaan Pendaftaran Online Di Unit Rawat Jalan Tahun 2024 untuk memperoleh faktor-faktor pendukung dan

penghambatnya., maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Tk. IV Cijantung belum menetapkan tujuan dari implementasi sistem pendaftaran online di Rumah Sakit TK. IV Cijantung.
2. Struktur yang berada di pendaftaran online masih belum sesuai dengan kompetensi dan belum lengkap.
3. Unit pendaftaran online di unit rawat jalan di Rumah Sakit TK. IV Cijantung tahun 2024 memiliki hubungan yang baik dengan unit terkait .
4. Belum adanya kebijakan reward untuk karyawan berprestasi di unit pendaftaran online di unit rawat jalan di Rumah Sakit Tk. Iv Cijantung tahun 2024 .
5. Leadership pimpinan rumah sakit belum mampu mewujudkan tujuan dan mengembangkan sistem pendaftaran online di Rumah Sakit TK. IV Cijantung.

6. Belum adanya SPO, Kebijakan, dan Regulasi yang lengkap di unit pendaftaran online di unit

rawat jalan di Rumah Sakit TK.
IV Cijantung tahun 2024.

DAFTAR PUSTAKA

Eka Puspita. (2018). Evaluasi Penerapan Pendaftaran Online di Rumah Sakit Mata Solo. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Masniah. (2015). An Implementation of Outpatient Online Registration Information.

Hidayat, A.A. 2007, Metode Penelitian Keperawatan dan teknik Analisa Data. Penerbit Salemba medika.

Notoatmodjo, S. 2018, Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.

Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. Matra Pembaruan. 5(1), 53-64

Solihah, A. A., & Budi, S. C. (2018).

Keefektifan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, 6(1),

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.

Susanti, Y., Azis, Y., & Kusnadi, D. (2015). Pengaruh Appointment Registration System terhadap Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien. In Global Medical & Health Communication (GMHC) (Vol. 3, Issue 1, p. 40).

System of Mutiara Bunda Hospital. International Journal of Advanced Research in Artificial Intelligence, 4(12), 9–16.

<https://thesai.org/Publications/ViewPaper?Volume=4&Issue=12&Code=ijarai&SerialNo=2>