

IMPLEMENTASI PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN BERBASIS WEB DI PUSKESMAS

Hendra Rohman^{1*}, Annisa Kusuma Wati², dan Agung Kurniawan³

Ringkasan

Pendaftaran *online* di Puskesmas Piyungan diimplementasikan sejak bulan September 2021. Pendaftaran *online* belum pernah dilakukan evaluasi dan peninjauan. Pendaftaran *online* yang diimplementasikan tidak banyak masalah yang dihadapi, namun kesadaran masyarakat tentang mendaftar secara *online* masih sangat rendah. Kegiatan ini melakukan tinjauan implementasi pendaftaran online rawat jalan berbasis *web* dilihat dari aspek sederhana, partisipatif, berkelanjutan, akuntabel, transparansi, dan keadilan kepada sasaran kegiatan. Metode pengumpulan data kegiatan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Alur pendaftaran *online* cukup mudah dimengerti dan dipahami. Partisipasi masyarakat dalam pendaftaran secara *online* masih rendah. Inovasi pendaftaran *online* belum terpikirkan akan seperti apa inovasi untuk pendaftaran *online* tersebut. Pendaftaran *online* sudah adil terhadap pasien lama dan baru karena untuk pasien lama sudah memiliki berkas dan nomor rekam medis, sedangkan untuk pasien baru belum bisa mendaftar secara *online* karena belum memiliki nomor rekam medis dan harus datang ke puskesmas. Pelayanan terhadap pasien pendaftaran *online* sudah cepat. Tampilan *web* pendaftaran *online* sudah terbuka terdapat tujuan pemeriksaan serta format identitas pasien untuk klinik juga sudah sesuai dengan pelayanan pendaftaran *offline*. Tinjauan implementasi pendaftaran online pasien rawat jalan berbasis *web* terdapat 3 aspek yang belum optimal yaitu partisipasi, keberlanjutan, dan transparansi. 3 aspek yang sudah optimal yaitu aspek sederhana, akuntabel, dan keadilan.

Puskesmas Piyungan beralamat di Jalan Wonosari Km 12, Srimulyo, Piyungan, Bantul, Yogyakarta. Pendaftaran *online* melalui *web* diterapkan untuk semua klinik rawat jalan dan telah diimplementasikan sejak September 2021.

Keywords

pendaftaran online, penerimaan pasien, sistem informasi, web, rekam medis

Submitted: 25/03/22 — **Accepted:** 29/03/22 — **Published:** 31/03/22

¹ Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia, Yogyakarta, Indonesia — email: hendrarohman@mail.ugm.ac.id

² Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia, Yogyakarta, Indonesia — email: annisa2992kusuma@gmail.com

³ UPT Puskesmas Piyungan, Yogyakarta, Indonesia — email: agungkurniawan991@gmail.com

* *correspondent author*

1. Pendahuluan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2014 tentang sistem informasi kesehatan adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan [1].

Permenkes Republik Indonesia No.31 tahun 2013 Pasal 1 dan 2 tentang sistem informasi puskesmas. Pusat kesehatan masyarakat atau puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya dan

setiap puskesmas wajib menyelenggarakan sistem informasi yang terintegrasi dan menjamin ketersediaan data dan informasi yang berkualitas, berkesinambungan, dan mudah diakses.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan dilakukan memperhatikan prinsip-prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan keadilan. Salah satu pelayanan yang menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik yaitu pendaftaran pasien.

endaftaran pasien adalah proses pengumpulan data pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan dimulai dari proses registrasi atau pendaftaran pasien, baik rawat jalan maupun rawat gawat darurat atau rawat inap. Pengumpulan data dapat dilakukan oleh petugas pendaftaran, dokter, paramedis dan tenaga kesehatan lainnya yang memberikan pelayanan kepada pasien melalui wawancara atau observasi [1]. Dalam tercapainya *good governance* maka pendaftaran pasien mengalami kemajuan yaitu terdapat pendaftaran pasien secara *online*. Pendaftaran pasien *online* bertujuan untuk memudahkan pasien dalam mendaftarkan dirinya atau anggota keluarganya tanpa harus pasien mengantri dan menunggu lama.

Di Puskesmas Piyungan terbagi dalam tiga bagian pendaftaran yaitu pendaftaran rawat jalan, rawat inap, gawat darurat. Di Puskesmas Piyungan mempunyai pendaftaran pasien secara *offline* dan pendaftaran secara *online* yang berbasis *web*, dengan rata-rata pasien yang mendaftar secara *offline* mencapai 100 per harinya dan pasien yang mendaftar secara *online* tidak mencapai 10 per harinya dengan perbandingan 20% pendaftaran *online* dan 80% pendaftaran *offline*. Pendaftaran *online* baru di implementasikan dari bulan September 2021 dan selama pendaftaran *online* diimplementasikan tidak banyak masalah yang dihadapi, namun kesadaran masyarakat tentang mendaftar secara *online* masih sangat rendah. Terdapat alur pendaftaran *online* yang mudah. Pendaftaran *online* hanya dapat digunakan untuk pasien lama. Pada pendaftaran *online* belum terdapat petugas khusus yang bertanggung jawab atas pendaftaran *online*. Pada tampilan *web* terdapat pilihan tujuan pemeriksaan, serta format identitas pasien. Pada pendaftaran *online* akan diadakan inovasi. Pendaftaran *online* dibuka pukul 24.00 WIB sampai pukul 10.00 WIB tetapi pelayanan pada saat jam kerja Puskesmas Piyungan yaitu Senin hingga Kamis sampai pukul 10.00 WIB dan Jum'at hingga Sabtu sampai pukul 09.30 WIB. Pendaftaran *online* belum memiliki standar prosedur operasional.

2. Metode Penerapan

Kegiatan ini dilaksanakan di Puskesmas Piyungan Jalan Wonosari Km 12, Srimulyo, Piyungan, Bantul, tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) pada bulan Desember 2021 hingga Januari 2022. Pada tahap persiapan dilakukan perencanaan kegiatan agar kegiatan berjalan lancar dan sesuai dengan target. Kegiatan ini melakukan tinjauan implementasi pendaftaran *online* rawat jalan berbasis web dilihat dari aspek sederhana, partisipatif, berkelanjutan, akuntabel, transparansi, dan keadilan kepada sasaran kegiatan. Hasilnya diharapkan dapat digunakan oleh petugas rekam medis bagian pendaftaran untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan, menambah pengetahuan masyarakat tentang rekam medis di bidang pendaftaran *online* pasien rawat jalan melalui *link* khusus yang disediakan oleh Puskesmas Piyungan.

Sasaran kegiatan ini yaitu petugas rekam medis, pasien pendaftar *online* dan pasien pendaftar *offline*. Terdapat 5 petugas rekam medis di puskesmas, 212 pasien pendaftar *online* dan 24.450 pasien pendaftar *offline* rawat jalan. Data diambil dari bulan September sampai Desember tahun 2021. Dilakukan pengambilan sampel yaitu 3 petugas pendaftaran yang berhubungan langsung dengan pasien, 4 pasien pendaftaran *online* dan 4 pasien pendaftaran *offline* rawat jalan. Pada sampel pendaftaran *online* tersebut jumlah kunjungan pasien per hari tidak lebih dari 10 pasien yang mendaftar. Kriteria petugas yaitu sudah bekerja minimal selama 1 tahun, petugas menguasai bidang pendaftaran, petugas bersedia menjadi responden. Kriteria pasien yaitu pasien pendaftaran *online* dan *offline*, berusia 17-40 tahun, berdomisili di Bantul, bersedia menjadi responden.

Tinjauan implementasi pendaftaran *online* pasien rawat jalan berbasis web dilihat dari aspek sederhana yaitu alur dalam pendaftaran *online* ini mudah atau dapat dimengerti oleh pasien. Aspek partisipatif yaitu bagaimana antusias pasien dalam melakukan pendaftaran secara *online*. Aspek akuntabel yaitu kepastian bahwa pasien yang mendaftar secara *online* akan segera dilayani oleh petugas. Aspek berkelanjutan yaitu pendaftaran *online* ini akan dilakukan suatu perubahan atau inovasi. Aspek transparansi yaitu keterbukaan tampilan web yang terdapat pilhan

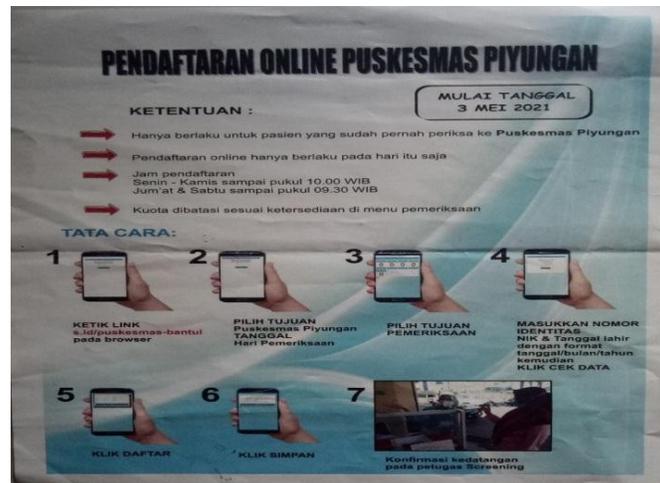
tujuan pemeriksaan, serta format identitas pasien. Aspek keadilan pelayanan yaitu apakah pendaftaran *online* dapat dilakukan oleh pasien baru. Observasi pada kegiatan ini dengan melakukan pengamatan langsung di tempat pendaftaran pasien rawat jalan puskesmas. Wawancara terstruktur menggunakan pedoman wawancara yang tersusun sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data. Dokumentasi kegiatan dilakukan untuk laporan. Triangulasi sumber yaitu penanggung jawab unit kerja rekam medis sebagai penanggungjawab atas penerapan pendaftaran *online* berbasis web di Puskesmas Piyungan. Tolok ukur dalam menentukan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran *online* merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, yaitu sederhana, partisipasi, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan.

3. Hasil dan Ketercapaian Sasaran

Pendaftaran *online* melalui web di Puskesmas Piyungan diterapkan untuk semua klinik rawat jalan dan diimplementasikan sejak bulan September 2021. Pendaftaran *online* dibuka dari pukul 24.00 hingga batas waktu yang sudah ditentukan. Pelayanan pemeriksaan untuk pendaftaran *online* sama dengan pelayanan pendaftaran *offline* yaitu dimulai dari pukul 08.00 hingga batas waktu pelayanan yang sudah ditentukan oleh Puskesmas Piyungan. Alur pendaftaran *online* berbasis web di Puskesmas Piyungan sudah tertera pada brosur, dan pasien dapat mengikuti langkah-langkah pendaftaran melalui brosur tersebut. Penjelasan tata cara pendaftaran *online* melalui web yaitu pasien mendaftar secara *online* dengan mengunjungi situs web pada browser. Pada tampilan web terdapat beberapa nama puskesmas yang ada di Bantul, kemudian pasien memilih Puskesmas Piyungan. Pasien memilih klinik tujuan pemeriksaan pada tampilan web. Pada tampilan web pasien diminta untuk memasukkan nomor identitas seperti nomor NIK dan tanggal lahir dengan format tanggal/bulan/tahun kemudian pilih cek data dan pilih daftar. Setelah pasien pilih daftar kemudian pilih simpan, pada saat pilih simpan akan mendapatkan nomor antrian otomatis dari sistem web tersebut. Pasien datang ke puskesmas dan konfirmasi ke petugas *screening* dan menunjukkan bukti bahwa telah mendaftar secara *online*. Ketentuan tersebut hanya berlaku untuk pasien yang sudah pernah periksa di Puskesmas Piyungan. Pendaftaran hanya berlaku pada hari itu saja. Jam pendaftaran yaitu Senin hingga Kamis sampai pukul 10.00 WIB, Jum'at dan Sabtu sampai pukul 09.30 WIB.

3.1 Implementasi pendaftaran *online* pasien rawat jalan dilihat dari aspek sederhana

Kesederhanaan sistem pelayanan dapat dilihat dari tingkat kemudahan pelayanan web pendaftaran *online*. Sistem pelayanan pendaftaran *online* berbasis web bertujuan untuk memudahkan pasien dalam mengakses pelayanan pendaftaran *online* dimana saja dan kapan saja. Pendaftaran *online* yang bermodal handphone dan jaringan internet yang cukup guna untuk melakukan pendaftaran *online*. Sistem pelayanan pendaftaran *online* di Puskesmas Piyungan tidak harus mengunduh aplikasi cukup dengan mengakses link pendaftaran *online*. Proses pendaftaran *online* pasien cukup dengan beberapa langkah yaitu pasien mendaftar secara *online* dengan mengakses situs web pada browser yaitu s.id/puskesmas-bantul. Pada tampilan web terdapat beberapa nama puskesmas yang ada di Bantul, kemudian pasien memilih Puskesmas Piyungan. Pasien memilih klinik tujuan pemeriksaan pada tampilan web. Pada tampilan web pasien diminta untuk memasukkan nomor identitas seperti nomor NIK dan tanggal lahir dengan format tanggal/bulan/tahun kemudian pilih cek data, kemudian pilih daftar dan pilih simpan, pada saat pilih simpan akan mendapatkan nomor antrian otomatis dari sistem web tersebut. Pasien datang ke puskesmas dan konfirmasi ke petugas *screening* dan menunjukkan bukti bahwa telah mendaftar secara *online*. Nomor antrian secara otomatis pasien akan mendapatkan pada saat melakukan pendaftaran *online* berlangsung. Alur pendaftaran *online* yang jelas dan tidak berbelit-belit akan memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran *online*. Pada pasien yang mendaftar secara *online* menganggap alur pendaftaran *online* ini mudah, tetapi untuk pasien yang mendaftar secara *offline* dan belum pernah mencoba mendaftar secara *online* maka akan terlihat sulit. Dalam menjalankan langkah-langkah pendaftaran *online* pasien dapat melihat alur pendaftaran *online* melalui brosur yang sudah disediakan. Pasien yang mendaftar secara *online* maupun *offline* mengatakan bahwa alur pendaftaran *online* cukup mudah dimengerti dan mudah dipahami seperti terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Brosur pendaftaran online

3.2 Implementasi pendaftaran online pasien rawat jalan dilihat dari aspek partisipatif

Partisipasi merupakan salah satu untuk mengetahui sejauh mana implementasi pendaftaran online di Puskesmas Piyungan dapat diterima oleh masyarakat. Antusias masyarakat dalam mendukung implementasi pendaftaran online sangat dibutuhkan. Keberhasilan implementasi pendaftaran online dapat dilihat dari segi respon masyarakat dalam mengakses web pendaftaran. Pendaftaran online di Puskesmas Piyungan sangat membantu pasien dalam menghemat waktu, karena dengan mendaftar secara online pasien sudah terdaftar dan langsung datang ke puskesmas dan menunjukkan bukti ke petugas screening bahwa sudah mendaftar secara online. Cara tersebut dapat memudahkan bagi pasien yang memiliki kesibukan seperti bekerja di luar rumah dan tidak dapat mengantri lama. Tetapi pasien yang mendaftar secara offline mengatakan bahwa tidak dapat mendaftar secara online karena tidak mengetahui bahwa terdapat pendaftaran online karena baru pertama kali melakukan berobat. Selain itu, juga terdapat responden yang mengatakan bahwa tidak mengetahui adanya pendaftaran online karena minimnya informasi. Pelayanan hanya dapat dilakukan dengan cara mendaftar secara online dan offline tidak dapat menerima pendaftaran melalui telepon. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam mendaftar secara online masih sangat rendah. Hal tersebut dinyatakan oleh beberapa responden petugas bahwa pasien yang mendaftar secara online setiap harinya tidak lebih dari 10. Hal tersebut dikarenakan pendaftaran online belum lama diimplementasikan. Selain itu, partisipasi masyarakat masih rendah karena faktor pendidikan. Kebanyakan pasien adalah kategori lansia dan letak puskesmas yang dekat dengan desa dimana pendidikan mereka tertinggal. Jadi untuk mendaftar secara online mereka akan kesulitan. Hasil dari wawancara kepada 11 responden, partisipasi masyarakat dalam mendaftar secara online masih rendah dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah pendaftaran online

Bulan	Jumlah pendaftaran online
September	31
Oktober	68
November	49
Desember	65
Total	213

Sumber: Data DGS Puskesmas Piyungan

3.3 Implementasi pendaftaran online pasien rawat jalan dilihat dari aspek keberlanjutan

Keberlanjutan terkait dengan perbaikan sistem pelayanan yang lebih baik yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pendaftaran online dan pengembangan web pendaftaran online. Diperoleh informasi bahwa harus dilakukan inovasi dalam pendaftaran online yaitu dengan pembuatan aplikasi khusus pendaftaran online di Puskesmas

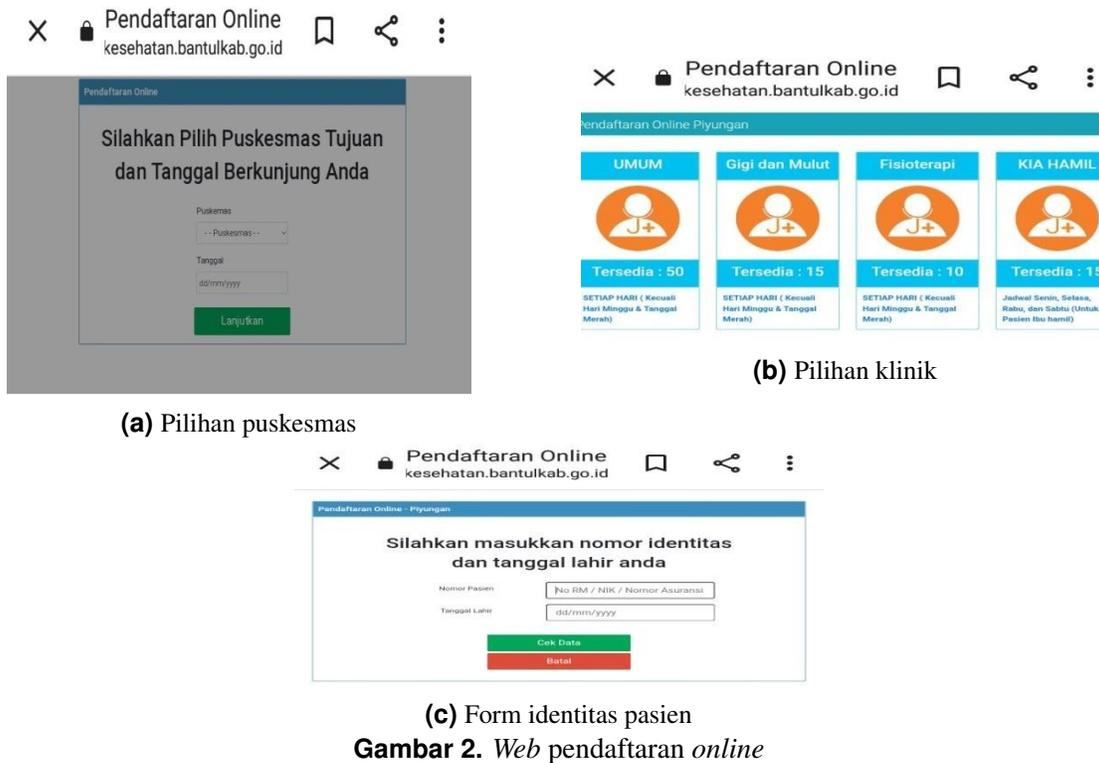
Piyungan. Masyarakat mengunduh aplikasi tersebut melalui playstore, dengan begitu masyarakat yang ingin berobat ke Puskesmas Piyungan tanpa harus memilih puskesmas. Namun, bila tidak dilakukan inovasi tidak masalah, pendaftaran *online* melalui web sudah cukup. Implementasi pendaftaran *online* belum lama berjalan yaitu baru berjalan 5 bulan terhitung sejak bulan September 2021. Inovasi dapat dilakukan apabila implementasi sudah berjalan 1,5 tahun. Inovasi pendaftaran *online* belum terpikirkan akan seperti apa inovasi untuk pendaftaran *online*. Selain lamanya implementasi jumlah partisipasi masyarakat dalam mendaftar secara *online* juga berpengaruh terhadap keberlanjutan, karena jika partisipasi masyarakat masih rendah yaitu dalam hari tidak lebih dari 10 pasien yang mendaftar secara *online* maka belum dapat dilakukan sebuah inovasi.

3.4 Implementasi pendaftaran *online* pasien rawat jalan dilihat dari aspek akuntabel

Pasien yang mendaftar secara *online* menyatakan bahwa pelayanan petugas terhadap pendaftaran *online* cepat karena begitu sampai di puskesmas pasien memperlihatkan bukti bahwa telah mendaftar secara *online* kemudian pasien diarahkan ke klinik yang dituju. Tetapi ada pula pasien yang menyatakan bahwa pelayanan lama karena sudah mendaftar secara *online* tapi masih harus menunggu lama di ruang tunggu, karena yang diharapkan begitu sampai langsung dilayani pemeriksaan. Selain itu, pasien yang mendaftar secara *offline* menyatakan bahwa belum mengetahui cepat atau lamanya pelayanan dalam mendaftar secara *offline* karena belum pernah mendaftar secara *online*, tetapi mereka berpendapat bahwa mendaftar secara *offline* lebih cepat dari pada mendaftar secara *online* karena sekali jalan. Diperoleh informasi bahwa pelayanan pendaftaran *online* sudah cepat, karena begitu pasien sampai di puskesmas dan konfirmasi dengan petugas screening pasien akan diarahkan ke klinik yang dituju oleh pasien kemudian petugas akan mencarikan berkas rekam medis dan langsung mengirimkan ke klinik dituju pasien yang mendaftar secara *online*. Pelayanan terhadap pasien pendaftaran *online* sudah cepat, sedangkan yang masih lama adalah ketika pasien harus menunggu antrian untuk pemeriksaan di klinik. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran di puskesmas sudah berjalan dengan lancar. Petugas telah menerapkan protokol kesehatan. Dalam pengelolaan rekam medis sudah melaksanakan protokol kesehatan, namun masih belum optimal, terutama kesesuaian prosedur terhadap pemeliharaan berkas rekam medis. Perbedaan pelayanan pasien selama masa pandemi terdapat pada *screening*, penggunaan APD, dan pembagian kerja [1].

3.5 Implementasi pendaftaran *online* pasien rawat jalan dilihat dari aspek transparansi

Transparansi atau keterbukaan dalam menjamin kejelasan informasi dalam pelayanan. Proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dapat diketahui dengan mudah oleh masyarakat atau pengguna layanan. Berdasarkan pernyataan responden pendaftaran *online* bahwa tampilannya kurang transparan atau terbuka karena belum terdapat jadwal dokter dan klinik luar. Klinik luar yang dimaksud adalah klinik khusus untuk pasien yang terdapat gejala batuk, pilek, dan sakit tenggorokan. Sedangkan terdapat responden yang menyatakan bahwa tampilan *web* pendaftaran *online* (seperti terlihat pada Gambar 2) sudah transparan karena, karena responden tersebut belum pernah melakukan pendaftaran *online*. Diperoleh informasi bahwa dalam pelayanan sudah transparansi dan untuk tampilan poli juga sudah sesuai dengan pelayanan pendaftaran *offline*. Jika ada tampilan yang kurang seperti jadwal dokter, di Puskesmas Piyungan memang belum terdapat dokter spesialis, hanya ada dokter umum. Aspek transparansi yaitu tampilan *web* pendaftaran *online* sudah terbuka terdapat tujuan pemeriksaan serta format identitas pasien.



3.6 Implementasi pendaftaran *online* pasien rawat jalan dilihat dari aspek keadilan

Pelayanan pendaftaran *online* dapat menjangkau semua kalangan masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental pasien. Penggunaan aplikasi pendaftaran *online* sudah menjangkau semua kalangan masyarakat usia muda atau usia tua untuk dapat mengakses *web* pendaftaran *online*. Tetapi, terdapat hambatan bagi pasien yang belum pernah berobat di Puskesmas Piyungan. Pendaftaran *online* dapat digunakan oleh pasien yang pernah berobat di Puskesmas Piyungan atau pasien lama. Diperoleh informasi bahwa pendaftaran *online* sudah adil terhadap pasien lama dan pasien baru, karena pasien untuk pasien lama sudah memiliki berkas dan nomor rekam medis dan data-data pasien sudah ada di dalam sistem, sedangkan untuk pasien baru data-datanya belum ada sehingga belum dapat disimpan ke dalam sistem, dapat terlihat pada Gambar 3. 1.



Gambar 3. Peringatan bahwa pasien baru tidak dapat mendaftar secara *online*
 Sumber: web pendaftaran *online*

Kesederhanaan sistem pelayanan sangat penting dalam melayani kebutuhan masyarakat atau pasien. Penyederhanaan sistem pelayanan dapat dilihat dari tingkat kemudahan pelayanan pendaftaran aplikasi *online*. Sistem pelayanan pendaftaran berbasis *online* bermaksud untuk memberikan kemudahan bagi pasien, dengan adanya pendaftaran *online* ini diharapkan dapat memudahkan pasien dalam mendaftar. Sistem pelayanan pendaftaran yang sederhana dapat dilihat dari tingkat kemudahannya [2]. Pada implementasinya pendaftaran *online* ini memiliki

kekurangan pada waktu perencanaan yang singkat, kurangnya sumber daya manusia dan belum ada standar prosedur operasional (SPO) [3]. Hambatan dalam melakukan pendaftaran pasien, seperti koneksi internet yang terputus, pasien sering tidak membawa kartu identitas, dan minimnya SDM pada penyiapan berkas rekam medis. Saran sebaiknya ada petugas teknis yang selalu sigap mengontrol koneksi [4]. Sederhana yaitu mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara. Di Puskesmas Piyungan terdapat alur pendaftaran *online*, diharapkan dengan adanya alur ini dapat membantu pasien dalam mendaftar secara *online*. Alur pendaftaran *online* di Puskesmas Piyungan terdapat 7 langkah sehingga dapat mudah dimengerti dan mudah dipahami. Beberapa pasien mengatakan bahwa pendaftaran *online* berbasis web mudah dimengerti dan mudah dipahami. Alur pendaftaran *online* mudah dimengerti dan mudah dipahami bagi yang mendaftar secara *online* dan untuk pasien yang mendaftar secara *offline* masih kurang mengerti alur pendaftaran *online* berbasis *web* karena belum pernah mencoba mendaftar secara *online*.

Partisipasi berkaitan dengan keterlibatan baik dari pasien atau pihak yang menyelenggarakan pelayanan berbasis *online*. Upaya dalam meningkatkan partisipasi pasien menggunakan aplikasi tersebut dapat diukur dari tingkat respon masyarakat terhadap pendaftaran *online* [2]. Partisipatif yaitu melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan. Antusias pasien dalam mendaftar secara *online* dapat mempengaruhi keberhasilan penerapan pendaftaran *online* berbasis *web* di Puskesmas Piyungan. Implementasi pendaftaran *online* berbasis *web* di Puskesmas Piyungan baru berjalan 4 bulan dihitung dari bulan September 2021. Jumlah keseluruhan pasien yang mendaftar secara *online* dari bulan September hingga Desember 2021 yaitu 213 pasien yang mendaftar secara *online* terlihat pada Tabel 1. Partisipasi pasien rawat jalan dalam mendaftar secara *online* masih sangat rendah, hal ini dapat disebabkan karena implementasi pendaftaran *online* baru berjalan 4 bulan, faktor pendidikan juga dapat mempengaruhi pemahaman seseorang dalam pendaftaran *online*, dan juga minimnya informasi terkait pendaftaran *online* berbasis *web* di Puskesmas Piyungan.

Keberlanjutan yaitu dapat dilakukan perbaikan untuk meningkatkan peningkatan kualitas dan inovasi. Dalam berkelanjutan semakin banyak masyarakat atau pasien yang menggunakan program aplikasi pendaftaran *online* dapat dilakukan sebuah *inovasi* pengembangan pendaftaran *online*. Dalam sebuah *inovasi* juga harus memperhatikan seberapa banyak partisipasi masyarakat atau pasien dalam menyelesaikan implementasi pendaftaran *online*, jika dilihat dari partisipasi pasien di Puskesmas Piyungan yang mendaftar secara *online* masih rendah hal ini dapat menyebabkan pendaftaran *online* belum dapat dilakukan sebuah *inovasi*.

Faktor penghambat merupakan faktor negatif yang ada dan menghambat pelaksanaan *inovasi*. Faktor penghambat dari pelaksanaan proses *inovasi* adalah tidak ada penghargaan atau insentif, tekanan dan hambatan administrasi dan budaya *risk aversion* [5].

Akuntabilitas merupakan kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja atas tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau kewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggung jawaban. Pelayanan sudah cepat, sebuah pelayanan yang diharapkan adalah kecepatan pendaftaran *online* di Puskesmas Piyungan kinerja petugas sudah dapat dikatakan cepat namun masih terbilang lama yaitu dalam antrian menunggu panggilan untuk masuk di klinik yang dituju oleh pasien.

Aplikasi *online* berbasis *smartphone* yang dapat diakses oleh pasien untuk melakukan pendaftaran layanan kesehatan di rumah sakit. Sehingga proses antrian pendaftaran menjadi efektif karena sistem ini memiliki fitur notifikasi yang memberikan informasi nomor antrian dan perkiraan waktu kapan nomor antrian dilayani. Tentunya ini memberikan kemudahan bagi pasien untuk mendaftar dan mengatur antrian [6]. Aplikasi, memudahkan pasien untuk melakukan pendaftaran pasien secara *online*. Pasien tidak harus datang dan mengantri ke klinik untuk mendaftar tetapi hanya dengan membuka *website* klinik pasien dapat langsung mendaftar dan mendapatkan nomor antrian [7].

Transparansi merupakan suatu keadaan dalam menjamin kejelasan informasi. Proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh masyarakat atau pengguna layanan [2]. Pendaftaran *online* jika dilihat dari aspek transparansi sudah terbuka, tetapi belum lengkap karena kurang terdapat poli luar sehingga pasien yang sudah mendaftar secara *online* dapat memilih poli luar jika terdapat gejala batuk, pilek dan sakit tenggorokan. Selain itu juga belum terdapat jadwal dokter karena di Puskesmas Piyungan belum terdapat dokter spesialis.

Hak dan kewajiban pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan. Keadilan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran *online* dapat ditinjau dari segi kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi pendaftaran *online*, dan pelayanan pendaftaran *online* dapat menjangkau semua kalangan masyarakat [2]. Pendaftaran *online* ini sudah adil untuk pasien lama dan baru, dimana pasien lama dapat mendaftar secara *online* karena datanya sudah ada dan pasien baru harus datang ke puskesmas terlebih dahulu karena datanya belum ada dan nanti tidak dapat di simpan ke dalam sistem.

Pendaftaran *online* di puskesmas mempunyai persepsi positif di pasien baik di puskesmas yang sudah menerapkan maupun yang belum menerapkan. Sosialisasi perlu dilakukan secara intensif untuk meningkatkan pengetahuan pasien tentang pendaftaran *online*. Literasi digital perlu ditingkatkan karena penelitian ini menunjukkan bahwa pasien masih merasa kemampuan menggunakan komputer dan internet masih rendah [8]. Pasien merasa puas terhadap pendaftaran *online* BPJS Kesehatan pada aplikasi *Mobile JKN* pada masa pandemi Covid-19. Diharapkan kepada BPJS Kesehatan Cabang Kabupaten untuk melakukan sosialisasidan demonstrasi melalui media cetak, elektronik, dan radio lebih intensifi mengenai penggunaan aplikasi *Mobile JKN* [9]. Sebuah sistem informasi pendaftaran pasien secara *online* dan informasi/berita seputar puskesmas, yang diharapkan dapat membantu pihak Puskesmas khususnya pada bagian pelayanan kesehatan dalam melayani pendaftaran pasien dan informasi yang ingin diberikan kepada masyarakat [10].

Ada hubungan antara pendaftaran *offline* dengan kepuasan pasien, adapun faktor yang berpengaruh adalah fasilitas. Fasilitas merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam sistem pelayanan pendaftaran *offline*, karena dengan fasilitas yang memadahi pasien akan merasa nyaman sehingga tidak menghiraukan lamanya waktu tunggu pendaftaran. Terdapat hubungan antara pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien, adapun faktor yang berpengaruh adalah basis pendaftaran. Basis pendaftaran *online* yang tidak mengalami kendala akan meningkatkan kepuasan pasien, namun sebaliknya ketika pelayanan pendaftaran *online* mengalami masalah kepuasan pasien pun menurun. Ada hubungan antara pendaftaran *online* dan *offline* dengan kepuasan pasien, adapun faktor yang berpengaruh adalah kecepatan dan kemudahan akses pelayanan pendaftaran. Pasien merasa lebih puas dengan pendaftaran *online* daripada *offline* karena pasien dapat mengakses pelayanan pendaftaran *online* sebelum datang kerumah sakit, sehingga dapat meminimalisir waktu saat melakukan pendaftaran [11].

Karakteristik responden yang berpengaruh terhadap penggunaan *E-Health* adalah pengalaman, pengetahuan dan kemampuan IT. Sedangkan faktor yang berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan pendaftaran *online* adalah *performance expectancy*. Sehingga responden menganggap bahwa dengan menggunakan pendaftaran *online* mampu meningkatkan kepuasan, keuntungan dan penghematan waktu tunggu [12]. Perkembangan teknologi dan informasi mempengaruhi berbagai aspek, salah satunya bidang kesehatan, yang dikenal dengan *e-health*. Salah satu penerapan *e-health* adalah registrasi *online* yang diberlakukan bersama registrasi langsung. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan pelanggan terhadap sistem pendaftaran *online* dan sistem pendaftaran langsung [13].

Pengguna sistem informasi berniat menggunakan sistem ini kembali karena harapan kinerja dari sistem ini yaitu berguna, membuat pelayanan lebih cepat dan tidak perlu mengantri lama. Selain itu, mempertahankan beberapa metode cara mendaftar masih diperlukan agar dapat diakses oleh semua golongan umur. Pengembangan sistem masih diperlukan agar mampu meningkatkan kinerja sistem, yaitu dapat mengatasi permasalahan antrian, tidak hanya mengatasi antrian di pendaftaran tetapi juga pada poli dan pelayanan penunjang [14].

Puskesmas telah menyediakan cukup alat pelindung diri yang dapat digunakan oleh petugas dalam pelayanan pendaftaran dan rekam medis. Selain itu, penggunaan aplikasi pendaftaran *online* juga dapat mencegah penumpukan pasien dan mengurangi waktu tunggu pasien di puskesmas. Hal ini dapat meminimalisasi kontak antara pasien dengan petugas maupun dengan pasien lainnya. Lebih lanjut, acuan penerapan protokol kesehatan yang spesifik di level puskesmas sebaiknya segera disusun, disosialisasikan dan diterapkan dengan baik. Dengan demikian, penjaminan pencegahan penyebaran covid-19 dapat dilaksanakan secara lebih tepat sesuai kondisi dan kebutuhan puskesmas [15].

4. Kesimpulan

Kegiatan peninjauan implementasi pendaftaran *online* rawat jalan dilihat dari aspek sederhana yaitu sudah optimal karena kesederhanaan alur pendaftaran *online* berbasis *web* mudah dipahami dan mudah dimengerti. Aspek partisipatif yaitu belum optimal karena pasrtisi pasien masih rendah. Aspek berkelanjutan yaitu belum optimal karena hal ini bersangkutan dengan partisipasi pasien, apabila partisipasi pasien dalam mendaftar pasien masih rendah maka belum dapat dilakukan inovasi serta implementasi pendaftaran *online* berbasis *web* ini belum berjalan 1 tahun. Aspek akuntabel yaitu sudah optimal karena pelayanan terhadap pasien yang mendaftar secara *online* sudah cepat. Aspek transparansi yaitu belum optimal karena masih terdapat kekurangan dalam menu tampilannya. Aspek keadilan yaitu belum optimal karena hanya pasien lama yang dapat, mendaftar secara *online*. Dalam upaya untuk meningkatkan partisipasi, diperlukan pemasangan spanduk atau papan informasi yang terpasang di depan ruang tunggu pasien. Sehingga pasien dapat menegtahui alur pendaftaran *online*. Memonitor jumlah pasien yang sudah dilayani sehingga pasien dapat mengetahui sejauh mana pelayanan sedang berlangsung, sehingga pasien yang mendaftarkan secara *online* dapat konfirmasi kepada petugas yang berada di klinik. Adanya peningkatan layanan bagi pasien baru, sehingga pasien baru dapat mengakses pelayanan pendaftaran *online*. Tampilan *web* pendaftaran *online* perlu ditambahkan menu klinik luar khusus untuk pasien yang terdapat gejala batuk, pilek, dan sakit tenggorokan. Penambahan menu tampilan untuk pendaftaran pasien baru.

Pustaka

- [1] H. Rohman, R. D. Saputra, and U. M. N. Sholihah, "Penyesuaian Kegiatan Pelayanan Dan Pengelolaan Unit Kerja Rekam Medis Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas," *J. Pengabdi. Kpd. Masy.*, vol. 1, no. 5, pp. 897–904, 2021.
- [2] E. Septian, "Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta," *Matra Pembaruan*, vol. 5, no. 1, pp. 53–64, 2021, doi: 10.21787/mp.5.1.2021.53-64.
- [3] E. Puspita, *Evaluasi Penerapan Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Mata Solo*. Surakarta, 2018.
- [4] A. A. P. Darwis, N. Yulia, Siswati, and L. Widjaya, "Tinjauan Pelaksanaan Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Ciputat Ciputat Timur Tangerang Selatan," *J. Innov. Res. Knowl.*, vol. 1, no. 10, 2022.
- [5] B. S. Nugroho and D. Hariani, "Inovasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongso-negoro Kota Semarang ," *J. Public Policy Manag. Rev.*, vol. 7, no. 2, pp. 590–607, 2018, [Online]. Available: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/20316>
- [6] F. Nabyla and R. C. Sigitta, "Desain Aplikasi Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Smartphone Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Rumah Sakit," *JOINS (Journal Inf. Syst.*, vol. 4, no. 2, pp. 168–177, 2019, doi: 10.33633/joins.v4i2.3078.
- [7] A. Suprianto and A. A. F. Matsea, "Rancang Bangun Aplikasi Pendaftaran Pasien Online Dan Pemeriksaan Dokter Di Klinik Pengobatan Berbasis Web," *J. Rekayasa Inf.*, vol. 7, no. 1, pp. 48–58, 2018.
- [8] E. Rachmani et al., "Persepsi Pasien di Puskesmas Kota Semarang Terhadap Pendaftaran Online Sebagai Implikasi Smart City," *Visikes*, vol. 18, no. 2, pp. 1–8, 2020, [Online]. Available: <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/article/view/3679>
- [9] Herlinawati, L. Banowati, and D. Revilia, "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN," *Heal. Care J. Kesehat.*, vol. 10, no. 1, pp. 78–84, 2021, doi: 10.36763/healthcare.v10i1.114.
- [10] S. Y. Gunawan and D. C. P. Buani, "Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Secara Online Pada Puskesmas Citeureup," *Penelit. Mandiri 2021*, vol. 3, no. 1, 2021.

- [11] A. Aprilia Tri, “Hubungan Pendaftaran Online Dan Offline Dengan Kepuasan Pasien,” *J. Surya*, vol. 1, no. 2, pp. 1–9, 2020.
- [12] N. Sa'idah, “Analisis Penggunaan Sistem Pendaftaran Online (E-Health) Berdasarkan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT),” *J. Adm. Kesehat. Indones.*, vol. 5, no. 1, 2017.
- [13] E. Hidayati, I. R. R. Putri, and S. Yudha, *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Pendaftaran Online Dan Sistem Pendaftaran Langsung Di Instalasi Rawat Jalan Rsup Dr. Sardjito Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Alma Ata.
- [14] N. D. Astuti, K. Adi, and A. Suryoputro, “Analisis Penerimaan Sistem Pendaftaran Online Puskesmas Menggunakan TAM2 dan UTAUT,” *J. Manaj. Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 8, no. 2, pp. 2337–585, 2020.
- [15] A. E. Pramono, M. F. Salim, and A. Wijayanti, “Studi Kasus Pelayanan Rekam Medis Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Gondokusuman II Kota Yogyakarta,” *J. Ilm. Perekam Dan Inf. Kesehat. Imelda*, vol. 7, no. 1, pp. 24–34, 2022.